

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ประกอบด้วยรัฐบาล หรือรัฐมนตรีมีอำนาจที่กำหนดนโยบายในการจัดทำบริการสาธารณะด้านต่างๆ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติ คือ กระทรวง ทบวง กรม การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค คือ ราชการส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) ที่แบ่งแยกออกไปดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ ตามการแบ่งเขตการปกครองประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ไม่เหมือนกัน ส่วนกลางจึงแต่งตั้งข้าราชการไปปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ ส่วนภูมิภาคนี้จะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน แต่ละจังหวัดจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปกครองข้าราชการในจังหวัด และแต่ละอำเภอจะมีนายอำเภอทำหน้าที่เช่นเดียวกันกับผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอ คือ ผู้ที่ส่วนกลางแบ่งอำนาจหรือหน้าที่และดำเนินการต่างๆ แทนส่วนกลาง ในส่วนของตำบลและหมู่บ้านขึ้นตรงต่อนายอำเภอ ตามการจัดระเบียบบริหารงานในพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 และการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ การจัดระเบียบบริหารราชการให้ราษฎรมีอำนาจในการปกครองตนเอง ตัดสินใจเลือกผู้บริหารของตนเอง และตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นนั้นๆ ผู้บริหารที่มาจากเลือกตั้งจะดำเนินงานตามนโยบายที่แถลงไว้ ขณะธรรงค์หาเสียง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จึงอาจได้ถือว่าเป็นหลักการกระจาย อำนาจ (Decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง (สถาบันพระปกเกล้า. 2551 : 9-14)

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชน จากการปฏิรูประบบราชการนโยบายเชิงรุกของกระทรวงมหาดไทยด้านการบริการจะมีการมุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี โดยนำเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ในการบริการประชาชนควบคู่กับการปลูกจิตสำนึกข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีกรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทยมีภารกิจหลักที่สำคัญในการนำนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ไปขยายผลในการปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ไม่ว่าเรื่องสุขหรือทุกข์ ดังวิสัยทัศน์ “ กรมการปกครองมุ่งบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชน โดย

บูรณาการการทำงานในระดับพื้นที่ เพื่อให้สังคมร่วมเย็นเป็นสุข สมานฉันท์ สงบเรียบร้อย และ มั่นคงภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข” ด้วยการกิจ พัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงกำหนดกลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมในการพัฒนาระบบการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอทั่วประเทศให้ทำงานตอบสนองกับ ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงนำนโยบายที่ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลางมาปฏิบัติโดย ได้เข้าร่วมดำเนินการ โครงการศูนย์บริการร่วมอำเภออื่น กับสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานในระดับอำเภอ เพื่อให้ อำเภอเป็นศูนย์รวมของการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยังพอใจ ของประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งโครงการดังกล่าวนี้ ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 โดยคัดเลือกระบบงานบริการประชาชนในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง จำนวน 6 ระบบงาน และได้นำไปทดลองใช้ให้บริการประชาชนในอำเภอนำร่องจำนวน 13 อำเภอ โดย ในระยะแรกได้เปิดให้บริการประชาชนใน 3 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบการแจ้งความเอกสารหายของฝ่ายปกครอง และระบบการขออนุญาตใช้เสียงประกอบกับ คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบให้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย รับโครงการนี้จาก สำนักงาน ก.พ.ร. ไปขยายผลการดำเนินโครงการแผนงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ให้ครอบคลุม พื้นที่ทุกอำเภอ (กรมการปกครอง, 2548:2)

ในการปกครองส่วนภูมิภาค ที่ทำการปกครองอำเภอจะมีภารกิจรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ด้านทะเบียนราษฎรอีกส่วนงานหนึ่งร่วมกับฝ่ายอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและฝ่าย ความมั่นคง ซึ่ง งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนถึงตายมีขั้นตอนการ ปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของ เอกสาร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้ เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับ บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน (สำนักทะเบียนกลาง, 2546 : คำนำ)

ในส่วนของทะเบียนราษฎรนั้น มีความสำคัญต่อทางราชการมาก กล่าวคือ เป็น เอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) ที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) นำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนา ประเทศ งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบันทึกรายการข้อมูลของราษฎรอย่าง ต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งงานเกิด ตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และย้ายถิ่นที่อยู่ รายการต่างๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้านงานทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญต่อการบริหารประเทศหลาย ประการ ประการแรก ด้านการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ประการที่สอง ด้าน

กฎหมาย ประการที่สามด้านการเมือง ประการที่สี่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประการที่ห้า ด้านการศึกษา ประการที่หก ด้านสาธารณสุข ประการที่เจ็ด ด้านสิทธิของประชาชน และ ประการที่แปด ด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้ง จังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการของงานบริการประชาชน (สำนักทะเบียนกลาง, 2535 : 10)

อย่างไรก็ตาม หลังจากที่มีการปรับปรุงการให้บริการเป็นลำดับทั้งในส่วนของสำนักทะเบียนกลางและสำนักทะเบียนอำเภอทุก ๆ แห่ง แต่ในทางวิชาการก็ยังไม่มีการศึกษาหรือการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนแต่อย่างใด ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานเป็นปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เพื่อนำผลการศึกษาเสนอต่อ นายอำเภอและผู้บังคับบัญชาในระดับเหนือขึ้นไปที่มีส่วนเกี่ยวข้อง นำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้พันธกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” และอำเภอเข้ม ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนจำแนกตาม เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงกา จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. เนื้อหา

ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคิด ของมิลเล็ท (Millet. 1954 : 397) 5 ด้าน และใช้แนวคิดของนักวิชาการอื่นประกอบในรายละเอียด เป็นเนื้อหาในการวิจัย ดังนี้

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equity service)
- 1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างความก้าวหน้า (Progressive service)

2. พื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงกา จังหวัดยโสธร

3. เวลา

เดือนพฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร ผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรจากจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงกา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม – ตุลาคม 2556 จำนวน 4,436 คน (สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงกา จังหวัดยโสธร. 2556 : 12)

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงกา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ เดือน พฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 367 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดจากประชากร โดยการใช้อยูริยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727)

5. ตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

5.1.1 เพศ

5.1.2 อาชีพ

5.1.3 ระดับการศึกษา

5.1.4 ช่วงเวลาที่มารับบริการ (เช้า-บ่าย)

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคิดของ มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397) 5 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equity service)

5.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)

5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

5.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

5.2.5 ด้านการให้บริการอย่างความก้าวหน้า (Progressive service)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล และในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร

2. การให้บริการ หมายถึง การกระทำในสิ่งใด ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจโดยมาจากภายในจิตใจของผู้ให้บริการซึ่งเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างมาก เกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับประชาชนทุกคนเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพกับประชาชนทุกคน มีการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับงาน มีป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน การให้บริการเป็นระบบชัดเจน

2.3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีห้องน้ำเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียน สำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ติดตามงานของผู้มารับบริการจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามผลอยู่เสมอ

2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายทาง เช่น ทาง โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว

3. ประชาชน หมายถึง บุคคลในเขตอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธรที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

4. สำนักทะเบียนอำเภอ หมายถึง ส่วนราชการในที่ทำกรปกครองอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชน

5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ทำการปกครองอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนที่สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูล เสนอต่อนายอำเภอหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น