

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 บัญญัติให้การบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยทั้ง 3 ส่วนนี้ ล้วนอยู่ในการควบคุมดูแลของคณะรัฐมนตรี ซึ่งหน้าที่รับผิดชอบบริหารราชการแผ่นดิน อันครอบคลุมไปถึงการกำหนดนโยบายเพื่อให้ข้าราชการนำไปปฏิบัติกรอำนวยความสะดวกและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามกฎหมาย นโยบาย และคำสั่งของคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา

การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจ แล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการปฏิบัติของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรี หรือตัวบทกฎหมายของประเทศ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มี 2 ระดับ คือจังหวัด และอำเภอ (สถาบันพระปกเกล้า. 2551 : 9 - 14)

การบริหารงานภาครัฐให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อมุ่งเน้นแข่งขันการบริหารราชการให้ทัดเทียมกับภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นหนักความเสมอภาคตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 30 ที่บัญญัติว่าบุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลและเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา

การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. หมวดที่ 3 สิทธิและเสรีภาพของชาวไทย : 16 - 17)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการอำนวยความสะดวก และเป็นธรรม และด้านการบริการประชาชน งานบริการประชาชนที่สำคัญด้านหนึ่งของอำเภอ คือ การบริการทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อาทิ งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การออกบ้านเลขที่ การแก้ไขรายการบุคคล งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การขอมีบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย การขอเปลี่ยนบัตร กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล กรณีเปลี่ยนที่อยู่ งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว และงานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม เป็นต้น สำนักทะเบียนอำเภอมีนายอำเภอ เป็นนายทะเบียนอำเภอ ทั้งนี้การให้บริการงานทะเบียนต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ ต่างมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ซึ่งการทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎรใช้เห็นหลักในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การใช้พิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทย การจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น 2) ด้านกฎหมายใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ 3) ด้านการเมืองใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งต่างๆ 4) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน 6) ด้าน

สาธารณสุขการใช้จดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นั้นนับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว 7) ด้านสิทธิของประชาชนซึ่งเอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว การรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม 8) ด้านการปกครองใช้ในการจัดตั้ง จังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่ และสัดส่วนความต้องการของประชาชน (บุญธรรม เลิศสุจีเกษม, 2551 : 331 - 332)

ที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่หลักในการบริการแก่ประชาชนโดยตรง อำนาจหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอ คือ ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง ในเขตพื้นที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่สำนักงานอำเภอ ดำเนินการเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีของส่วนราชการใดตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งถือเป็นหน้าที่หนึ่งที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ด มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านงานบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก การขอเปลี่ยนชื่อสกุล การขอทำบัตรประชาชน

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของสังคม และที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. เนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 6 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
- 1.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

1.6 ด้านข้อมูลข่าวสาร

2. พื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ สำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

3. เวลา

1 พฤษภาคม – 31 สิงหาคม 2558

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร ผู้วิจัยกำหนดขนาดของประชากรจากจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติผู้มาใช้บริการในช่วง 4 เดือน คือ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2558 จำนวน 3,903 คน (สำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. 2558 : 10)

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติผู้มาใช้บริการระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม – 31 สิงหาคม 2558 จำนวน 363 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้อยู่ที่ .05 (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูตร, 2542)

5. ตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

5.1.1 เพศ

5.1.2 อายุ

5.1.3 ระดับการศึกษา

5.1.4 อาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนที่การอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 6 ด้าน ประกอบด้วย

5.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

5.2.2 ด้านกระบวนการการ/ขั้นตอนการให้บริการ

5.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

5.2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

5.2.6 ด้านข้อมูลข่าวสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการ
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการ
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ
ด้านกระบวนการการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และ
สิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมในการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยข้าราชการประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการที่มีต่อจุดบริการ/ช่องทางการ
ให้บริการที่เหมาะสม ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งความสะดวกในการ
เข้ารับบริการต่างๆ มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ มีสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะ
รอรับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ที่มีความสะดวกแก่การ
เดินทาง มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอสถานที่มีห้องน้ำไว้บริการขณะรอรับบริการ

ความสะอาดของสถานที่โดยภาพรวม สถานที่ที่มีความเหมาะสมแก่ผู้ที่มาติดต่อและเป็นสัดส่วนของที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพในด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ความครบถ้วน/ถูกต้องของการให้บริการ การให้บริการที่ประหยัดทรัพยากร เช่น เงิน เวลา ค่าใช้จ่าย การให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ผลการให้บริการในภาพรวม

ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ที่มีต่อการบริการ ในเรื่องการรับรู้ข่าวสารเพียงพอ เข้าใจง่ายมีเบอร์โทรศัพท์ ไว้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่างๆ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางอินเทอร์เน็ตการแนะนำช่วยเหลือ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีป้ายบอกจุดชี้แจงรายละเอียดของขั้นตอนการบริการต่างๆ ของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. จะได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่นต่อไป