

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าตามหลักการรวมอำนาจ (Centralization) การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตามหลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ กรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) สำหรับการปกครองระดับอำเภอ เป็นหน่วยงานภูมิภาค รองจากจังหวัดซึ่งไม่มีสภาพเป็นนิติบุคคลเหมือนจังหวัด โดยรื้อรับนโยบายจากส่วนกลางและจังหวัดมาปฏิบัติ เป็นหน่วยบริหารงานที่ใกล้ชิดประชาชนเป็นปกติประจำวัน ให้บริการแก่ประชาชนและสะท้อนความต้องการของประชาชนไปยังจังหวัดและส่วนกลางตามลำดับ

ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2536 ในมาตรา 3 (7) ได้บัญญัติให้กรมการปกครอง มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย ทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง จึงเป็นปัญหาว่า นอกจากทะเบียนราษฎรและทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และกรมการปกครองยังรับผิดชอบงานทะเบียนอื่น ๆ ใดบ้าง เพราะงานทะเบียนต่างๆ ในประเทศไทยมีจำนวนมากหลายประเภท ซึ่งทะเบียนแต่ละอย่างก็มีกฎหมายเฉพาะทะเบียนนั้น ๆ อีกทั้งความหมายและแนวทางปฏิบัติหรือ การดำเนินงานแตกต่างกันไปตามระเบียบกฎหมาย

การบริการงานทะเบียน เป็นงานที่ประชาชนทุกคน ทุกสาขาอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ต้องมาติดต่อใช้บริการตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ดังนั้นงานทะเบียนจึงเป็นบริการของกรมการปกครองที่ได้สัมผัสกับประชาชนมากที่สุด โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกในการบริการด้านเอกสารให้รวดเร็ว สนองความต้องการของประชาชน แต่งานบริการลักษณะนี้ ย่อมมีโอกาสได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในแง่มุมมองต่างๆ อย่างกว้างขวาง จะพบว่าได้รับคำตำหนิอยู่มากน้อยด้านการบริการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งในแง่ความไม่สะดวกในขั้นตอนการทำงานของระบบราชการว่ามีความล่าช้าหลายขั้นตอน ขาดมาตรฐานและความทันสมัย เอกสารมีข้อบกพร่อง มีการทุจริตปลอม

แปลงเอกสาร ระบบการค้นหา จัดเก็บเอกสารยุ่งยาก เกิดการสูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุดเสื่อมสภาพ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในวงจำกัด ขาดการเชื่อมโยง ปัจจุบันแม้ว่ากรมการปกครองได้นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีระบบที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง ก็ยังได้รับคำติติงจากประชาชนผู้รับบริการอยู่เสมอ

การบริการงานทะเบียนให้ประทับใจผู้รับบริการ ต้องศึกษาให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการปรับปรุงงานบริการประชาชนให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536) เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมีความประทับใจมากขึ้น เป็นการสร้างศรัทธาในการการทำงานฝ่ายปกครองและทำให้ภาพพจน์ในการบริการดีเพิ่มมากขึ้น

สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา เป็นหน่วยงานสังกัด ที่ทำการปกครองอำเภอ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน รับผิดชอบเขตพื้นที่ 14 ตำบล มีประชากรปี พ.ศ. 2549 – 2551 มีจำนวนตามลำดับดังนี้ 94,195 คน 94,213 คน 94,815 คน ขณะเดียวกัน อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนมีจำนวนเท่าเดิม และต้องใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ในการดำเนินการให้บริการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์บูรณาการงานทะเบียนของกรมการปกครอง อย่างไรก็ตามการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ยังมิได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นระบบ มีเพียงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากกล่องแสดงความคิดเห็น

เพื่อให้การบริการงานทะเบียนและบัตรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างแท้จริง ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในมุมมอง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ และแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน อันก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและส่วนรวมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.2.3 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการประชาชนจากงานทะเบียนและบัตรในปัจจุบันของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ด้านปัจจัยทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ อาชีพ สถานภาพในครอบครัว ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ ความสะดวกในด้านการมาขอรับบริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการรับบริการ จำนวนครั้งในการมาติดต่อใช้บริการงานทะเบียน ระยะเวลาในการมาขอรับบริการ

1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1.4.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.3 ศาสนา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.4 การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.5 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.6 รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.7 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.8 สถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.9 ขั้นตอนในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.10 ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.11 ความสะดวกในด้านการมาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.12 อัตราค่าธรรมเนียมในการรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.13 จำนวนครั้งในการมาติดต่อใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.4.14 ระยะเวลาในการมาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.5 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยศึกษาสภาพการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ พร้อมทั้งเสนอแนะ แนวทางการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชาชน จำนวน 320 คน ที่มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2549

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 การให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยนำ ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และประชาชน ได้รับความพอใจมากที่สุด

1.6.2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานทะเบียน หมายถึง การแสดงความรู้สึกต่อการ รับบริการจากเจ้าหน้าที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล หลังจากการบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการด้านทะเบียนและ บัตรตั้งแต่รับบัตรคิว ยื่นคำขอ ตรวจเอกสาร รวมถึงความเสมอภาคในการบริการ ความถูกต้อง และ ความรวดเร็วในการให้บริการไม่ทำให้การบริการหยุดชะงัก

2) ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในงานที่บริการ มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ การเต็มใจให้บริการ การมีบุคลิก ท่าที มารยาทในการบริการ การ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

3) ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสำนักงาน ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ ความสะอาด ความเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน ฟังของสถานที่บริการแต่ละงาน เส้นทางเดินไปยังจุดรับบริการ มีพื้นที่กว้างขวาง การตกแต่งให้สะอาด สบายงาม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ความรวดเร็วในการประมวลผล ความถูกต้องแม่นยำ ความทันสมัยและน่าเชื่อถือของข้อมูล ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ

5) สำนักทะเบียนอำเภอเมืองยะลา หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการประชาชน ด้านทะเบียนราษฎร ด้านทะเบียนทั่วไปและด้านบัตรประจำตัวประชาชน

1.6.4 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียน และบัตร ที่สำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1.6.5 ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ บริการงานทะเบียนและบัตร ประกอบด้วย นายทะเบียนอำเภอ (นายอำเภอ) ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ (ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ปลัดอำเภอ) เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานของรัฐ ลูกจ้างชั่วคราว

1.6.6 ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ หมายถึง การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลด้านงานทะเบียน ระหว่างหน่วยงาน เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายเข้า ทำบัตรประชาชน คัดสำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น