

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยแบ่งออกเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลได้ถ่ายโอนภารกิจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ส่งผลให้เทศบาลมีภารกิจหน้าที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น นอกจากนี้ภารกิจ 6 ประการนี้แล้วยังมีอีกภารกิจหนึ่ง คือ งานทะเบียนราษฎร (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 157)

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในการกำหนดสถานะ และสิทธิของบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย โดยเป็นการจัดทำเอกสารรายการบุคคลประกอบด้วย การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการบุคคลในเอกสารการทะเบียนราษฎรและการขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย งานทะเบียนราษฎรนับว่ามีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อประชาชน โดยตรงที่ภาครัฐจะต้องให้บริการกับประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคอย่างทั่วถึงกันอย่างมีคุณภาพในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและมุ่งประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เทศบาลตำบลปะคำได้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรเช่นกัน ที่ผ่านมามีทั้งที่ให้บริการเป็นที่น่าพอใจ เช่น การแก้ไขปัญหาให้กับคนไทยที่ไร้สถานภาพทางกฎหมายให้สามารถแจ้งเกิดเกินกำหนดและเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ได้โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์สืบค้นข้อมูลบุคคลจากฐานข้อมูลการทะเบียน เพื่อประกอบหลักฐานการพิจารณารายการบุคคล ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และบางอย่างอาจจะต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น การจัดทำเอกสารรายการบุคคลผิดจากข้อเท็จจริงจนเกิดปัญหา

สะสมมาถึงปัจจุบันทำให้การบริการงานทะเบียนราษฎรเกิดความล่าช้าโดยที่ผ่านมาและปัจจุบัน การให้บริการงานทะเบียนราษฎรยังยึดติดกับกรอบระเบียบ กฎหมายมากเกินไป ซึ่งมีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางการให้บริการรูปแบบเดิมๆ ที่ซับซ้อนยุ่งยากและขาดจิตสำนึกในหลักการ ให้บริการที่ดีเป็นเหตุให้การบริการงานทะเบียนราษฎร ไม่ได้สนองตอบตรงตามความต้องการ ทันใจประชาชน เท่าที่ควรซึ่งทำให้ไม่สามารถยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพเพิ่มศักยภาพเพื่อก้าวไปสู่ ความเป็นเลิศได้

ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อ ทราบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ ได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อจะ ได้หาแนวทางนำไปแก้ไขปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเป็นธรรมและเป็นสำนักทะเบียนที่ได้มาตรฐาน อนึ่ง การศึกษาลักษณะนี้ภายใต้ขอบเขตพื้นที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษามาก่อน

### **ความมุ่งหมายของการวิจัย**

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

### **ความสำคัญของการวิจัย**

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ และสำนักทะเบียนอื่น ๆ

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **1. ขอบเขตเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

#### **2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรเขตเทศบาลตำบลปะคำ จำนวน 5,471 คน (สถิติสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ ประจำเดือน กรกฎาคม 2553) ซึ่งจะเป็นผู้ที่มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  % (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์, 2542 : 146) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกที่มีต่อความรู้สึก ศรัทธาของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ ซึ่งจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียน การแสดงความคิดเห็นและอาจจะแสดงออกได้ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งนี้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

2. **การให้บริการ** หมายถึง เป็นบริการต่างๆ ไปเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับประชาชนในเขตเทศบาลและประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการด้วยความเสมอภาค อำนวยความสะดวก อย่างเป็นธรรม รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยหลักการให้บริการที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

3. **ทะเบียนราษฎร** หมายถึง เป็นงานจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนโดยการกำหนดสถานะและสิทธิของบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) การออกมรณบัตร (ใบตาย) การแจ้งย้ายที่อยู่ (การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก) การแจ้งขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การแก้ไข วัน เดือน ปีเกิด การกำหนดเลขบ้านใหม่ การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

4. การให้บริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปะคำให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการด้านการจัดทำเอกสารรายการบุคคล ให้ตรงตามความต้องการ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ของรายการบุคคลในเอกสารการทะเบียนราษฎร

จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ

4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับคำสั่งแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ ดำเนินการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับประชาชน และทำการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการทะเบียนราษฎรก่อนส่งมอบหลักฐานคืนให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

4.2 ด้านการให้บริการ หมายถึง การจัดระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ได้รับบริการอย่างเสมอภาค อำนวยความสะดวก ตามลำดับการมารับบริการก่อนหลัง บริการด้วยความเต็มใจและสนองตอบความต้องการทันใจ โดยยึดหลักความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ในการจัดทำเอกสารการทะเบียนราษฎร

4.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติ

งานให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปะคำ มีบริเวณพื้นที่เพียงพอไม่แออัด อากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเหมาะสม สำหรับประชาชนที่รอคอยรับบริการ มีโต๊ะ เก้าอี้ ใ้บริการอย่างเพียงพอและสภาพดี มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกลักษณะงานได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การขอเลขบ้านใหม่ มีป้ายแสดงบอกค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่างๆ มีห้องน้ำเพียงพอ สะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ

5. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

6. ประชาชน หมายถึง คนทั่วไปซึ่งเป็นบุคคลสัญชาติไทย และบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทย

ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรเขตเทศบาลตำบลปะคำ เป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์