

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจด้านการทะเบียนราษฎรและทะเบียนอื่นๆ ตามที่กระทรวงมหาดไทยมอบหมาย ซึ่งได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันประชากร ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านนาได้เพิ่มจำนวนขึ้นจากเมื่อก่อน จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เท่าที่ควร จึงเป็นที่มาของการทำวิจัยในด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ซึ่งผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับ การตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและบอกต่อๆกับผู้อื่น การสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ ตามหลักพฤติกรรมศาสตร์มนุษย์ต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) ซึ่งเป็นความต้องการ ที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง แต่ความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั้งเดิม เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากเป็นต้น ส่วนความต้องการทางจิตวิทยา เกิดจากความต้องการการยอมรับ การยกย่อง หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เป็นต้น

สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค กล่าวคือ เป็นความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึงในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยมีเลทท์ (Millet) เห็นว่า

ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และ5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Millet,1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งฐทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15)

กระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้กรมการปกครองดำเนินการด้านการทะเบียนราษฎรและทะเบียนอื่นๆซึ่งเป็นงานที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม และเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศในภาพรวม ทุกๆด้าน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมายเอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายเป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิหน้าที่ของประชาชน ซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป ประการที่สอง เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่างๆ เพื่อนำมาประมวล วิเคราะห์ วิจัยรวมถึงนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นข้อมูลกลางและสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน

สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจด้านการทะเบียนราษฎรและทะเบียนอื่นๆ ตามที่กระทรวงมหาดไทยมอบหมาย ซึ่งได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันประชากร ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านนาได้เพิ่มจำนวนขึ้นจากเมื่อก่อน จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เท่าที่ควร จึงเป็นที่มาของการทำวิจัยในด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก เพื่อนำผลจากการวิจัย มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ให้ดียิ่งขึ้น

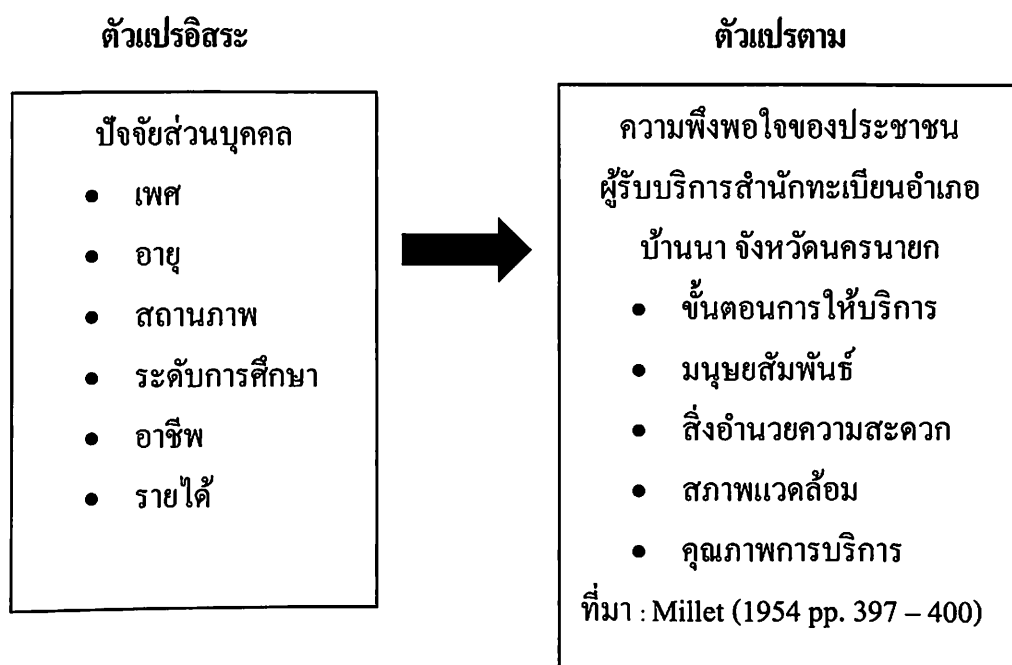
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 ความสำคัญของการศึกษา

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาจังหวัดนครนายกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตลอดจนสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการทำการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำนวนทั้งสิ้น 2,000 คน (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม 2561 สำนักทะเบียน

อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2561 ถึงเดือนมีนาคม 2562 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

1.6 สมมติฐานการศึกษา

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก แตกต่างกัน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงตามที่กฎหมายกำหนด

อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างดำรงชีวิตอยู่บนบวเวลาเป็นปีตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบ

แบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ หมายถึง รายได้ต่อเดือนหรือค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพสมรส หมายถึง ความผูกพันระหว่างชายกับหญิงในการเป็นสามีภรรยา ได้แก่ โสด สมรส หม้าย หย่า แยกกันอยู่ ของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความ ความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมักเกิดจากการที่ได้รับบริการตอบสนองในสิ่งที่บุคคลนั้นๆ ต้องการ จึงเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน และเหมาะสม

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดคุย เอาใจใส่ และมีท่าทีเป็นกันเองกับประชาชนผู้รับบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

สภาพแวดล้อม หมายถึง บรรยากาศทั้งภายในและภายนอกของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา มีความสะอาด สวยงาม และการจัดสถานที่สำหรับบริการมีความเพียงพอ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ