

ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการ
ของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดโปก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา

มะดาโอะ ปูเตะ*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยเรื่อง “ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดโปก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา” เพื่อศึกษาถึงความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดโปก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ต่อการบริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดโปก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ต่อการบริการว่าเป็นอย่างไร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการ คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ประสบความสำเร็จในการให้บริการซึ่งประกอบด้วย จรรยาบรรณในการให้บริการ วัฒนธรรมแบบศักดินา และการควบคุมของรัฐบาล ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและประชาชนผู้มารับบริการในสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดโปก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลจากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดโปก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ ซึ่งจะเห็นได้จากความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ด้านกฎระเบียบ พบว่ามีการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ เช่น การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราที่กำหนด นอกจากนี้ ยังขาดการควบคุมดูแลจากสาธารณะ ส่วนการหาทางออกสำหรับผู้มารับบริการในกรณีที่นำเอกสารประกอบการจดทะเบียนมาไม่ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าเอกสารอะไรขาดบ้างและผู้รับบริการจะต้องนำเอกสารมายื่นให้ครบก่อน จึงจะมีการให้บริการจดทะเบียนสมรส ซึ่งจะไม่มีการหาทางออกหรือวิธีการอื่นๆ ส่วนความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ด้านความชำนาญงาน ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จะเห็นได้จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างคุ้มค่า หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานไม่อยู่ก็จะมีเจ้าหน้าที่คนอื่นมาช่วยปฏิบัติงานแทน

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้, การให้บริการ, สำนักงานอิสลามประจำตำบล

*

MSi. อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา

Abstract

The objectives of the research on “Accountability in Public Service in the Islamic Religious Affairs Office of Depok Sub-district, Sleman, Yogyakarta” is to study about how the accountability towards the service of the Religious Affairs Office (Depok Sub-district, Sleman, Yogyakarta) is possibly checked. In addition, it includes some factors that effective for the accountability of the Religious Affairs Office. The other factors (possibly checked) that effective for the accountability towards the service are such as ‘retardation’ and ‘service-failure’. These factors include the ethics of service following the paternalistic system and the bureaucracy of government. The data for this research were mostly received from two sampling groups of the objective group that provided and concerned with the services: the authority (who give the service) and the people (who receive the service) from the Religious Affairs Office of Depok Sub-district (Sleman, Yogyakarta). This research is processed in a qualitative method. The utilized tools for collecting the data were such as interviews, observations, and documentation.

This research found that the index of accountability (possibly checked for the services in the Religious Affairs Office) slipped to a ‘low’ level. The set of regulations, the services are not in line with the regulations provided. As the example, charges are levied higher than the provided rates. In addition, it is uncontrolled by the public. The resolution for the customers in the case of submitting the incomplete registration documents, the authority will inform the customers to know which one is in shortage. The customers must submit only their full documents before starting the marriage registration. The other factor such as the skillfulness, the research found the index rose to a ‘good’ level. It was measured from the fully utilization of resources in the organization itself, the authority from one position can work on behalf for other position if any absence.

Key word: Accountability, Public Service, Religious Affairs Office

บทนำ

อินโดนีเซียเป็นประเทศที่ประกอบด้วยหมู่เกาะถึง 17,508 เกาะ แต่เป็นเกาะซึ่งมีคนอยู่อาศัยประมาณ 6,044 เกาะเท่านั้น โดยประชากรราวร้อยละ 61 อาศัยอยู่บนเกาะชวา อินโดนีเซียมีพื้นที่ 5,085,606 ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นดิน 1,919,443 ตารางกิโลเมตร เป็นท้องทะเล 3,166,163 ตารางกิโลเมตร หมู่เกาะต่างๆ ของอินโดนีเซียนั้น แบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มคือ 1.หมู่เกาะซุนดาใหญ่ ประกอบด้วยเกาะชวา สุมาตรา บอร์เนียว และสุลาเวสี 2.หมู่เกาะซุนดาน้อย ประกอบด้วยเกาะเล็กๆ ที่ตั้งอยู่ทางตะวันออกของเกาะชวา คือ เกาะบาห์ลี ซุมบาวา ซุมบา ฟลอเรส และติมอร์ 3.หมู่เกาะมาลุก หรือหมู่เกาะเครื่องเทศ ตั้งอยู่ระหว่างสุลาเวสีกับอิเรียนจาบายบนเกาะนิวกินี และ 4.อิเรียนจาบาย อยู่ทางทิศตะวันตกของปาปัวนิวกินี ประชากรของอินโดนีเซียมีประมาณ 278 ล้านคน (เมื่อ กรกฎาคม 2007) ประกอบด้วยชนพื้นเมืองหลากหลายกลุ่ม อินโดนีเซียจึงเป็นพหุสังคมใหญ่ มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และศาสนา มีประวัติศาสตร์อันยาวนานของกลุ่มวัฒนธรรมที่สืบเนื่องกันมาอย่างมั่นคง และอันหมายถึงการคงสภาพของ

ความหลากหลายอยู่ ลักษณะดังกล่าว ผสมกับความหลากหลายทางภูมิศาสตร์ และภาษาของกลุ่มชนเชื้อสายต่างๆ ซึ่งมีถึง 300 กลุ่ม มีภาษาต่างๆ ถึง 583 ภาษา เช่น ภาษาอาละห์ บาติก ชันตัน ซวา ซาซัค ดายัก มินาฮาซา ไตราจา บูกิน ฮัลมาเฮระ อัมบอน และเจอราม เป็นต้น สำหรับภาษาทางการของประเทศคือ ภาษาอินโดนีเซีย มีพื้นฐานมาจากภาษามลายู และใช้กันในทางแถบหมู่เกาะเรียว (Riau) ต่อมาได้แผ่ออกไป และผสมผสานกับภาษาถิ่นอื่นๆ รวมทั้งภาษาต่างชาติ คือภาษาสันสกฤต อาหรับ โปรตุเกส ดัตช์ จีน อังกฤษ ภาษาท้องถิ่นต่างๆ ดังกล่าวนั้นก็ยังคงใช้กันอยู่กระทั่งในปัจจุบันนี้ (ศูนย์โลกสัมพันธ์ไทย. 2008. **การเมืองการปกครอง**.จากอินเทอร์เน็ต). อินโดนีเซียมีชนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่หลากหลาย สำหรับชาวมุสลิมก็จะมีกรปฏิบัติศาสนกิจ และชนบธรรมเนียม ประเพณีที่แตกต่างกัน เช่น ประเพณีการจัดงานมงคลสมรสและการจดทะเบียนสมรสนั้นจะต้องมีการจดทะเบียนตามหน่วยงานที่รัฐบาลกำหนดไว้ ในต้นปี 2551 ประเทศอินโดนีเซียมีสำนักงานอิสลามประจำตำบลรวมทั้งสิ้นจำนวน 5,035 แห่งจาก 33 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 10 ปีที่ผ่านมา (ปี 2539) ถึง 1,172 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 24 Mohd. (1998). **Islam development**.(Online).

ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้เป็นระบบหนึ่งที่เคยใช้กันในอดีต เนื่องจากประวัติศาสตร์ได้บันทึกไว้ตั้งแต่สมัยกษัตริย์ Mesopotamia ในศตวรรษที่ 40 ก่อนคริสตกาล ซึ่งสมัยนั้นได้เป็นที่รู้จักในนามของ “กฎฮัมมูราบี” ที่ได้บังคับให้พระมหากษัตริย์ต้องทำการรับผิดชอบต่อกรกระทำต่างๆ ต่อผู้ที่ได้มอบหมายอำนาจให้ (LAN & BPKP, 2000: 21) นอกจากนี้ Dunn (2000: 53) ได้กล่าวว่า กฎฮัมมูราบี ถูกเขียนขึ้นโดยกษัตริย์บาบิโลนในศตวรรษที่ 18 ก่อนคริสตกาล พุทธถึงเกี่ยวกับความต้องการในการสร้างกฎระเบียบ ที่มีความยุติธรรมและมั่นคงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในการบริหารของบาบิโลนจากเมืองเล็กไปสู่ประเทศที่กว้างและใหญ่ขึ้น “กฎฮัมมูราบี” มีความคล้ายคลึงกับกฎของโมเสส ที่ได้พูดถึงเกี่ยวกับเงื่อนไขด้านเศรษฐกิจและสังคมในหมู่คณะให้เกิดความสมดุลทั้งทางด้านสิทธิและหน้าที่ที่ครอบคลุมถึงกฎที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม อำนาจแสดงความเป็นเจ้าของ การซื้อขาย (ธุรกิจ) ความสัมพันธ์ในครอบครัวและการแต่งงาน การช่วยเหลือด้านสาธารณสุข และอื่นๆ ที่เรารู้จักในรูปแบบของความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ของสาธารณะ

หากพูดถึงการบริการสาธารณะประชาชนทุกคนที่เกิดมาต้องใช้บริการสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐ ในเวลาเดียวกันหน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานเดียวที่มีอำนาจในการกำหนดกฎ ระเบียบหรือนโยบายเพื่อให้ประชาชนทุกคนต้องปฏิบัติตาม ดังนั้นการบริการจากภาครัฐนั้นต้องมีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้สูง ต้องมีคุณภาพและมาตรฐานที่ดี ในทางปฏิบัติกรให้บริการดังกล่าวคุณภาพจะต่ำจะเห็นได้จากการบริการที่ไม่ค่อยเน้นด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสักเท่าไร เพราะการให้บริการที่ดีหรือไม่ดีนั้นไม่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ ประชาชนต้องรับเพราะไม่มีทางเลือกอื่น การให้บริการขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ว่ามีเวลาให้บริการหรือไม่ โดยไม่คำนึงถึงความสำคัญของประชาชนผู้รับบริการ (Thoha, 2004: 3) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเน้นหนักหรือไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องของ “ลูกค้า” เพราะลูกค้าไม่มีโอกาสที่จะให้บทลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ อีกทั้งความดีความชอบของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานนั้นจะขึ้นอยู่กับนักการเมืองหรือผู้บริหารในหน่วยงานนั้นๆ

การบริการสาธารณะในเรื่องการให้บริการด้านการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลนั้นมีความสำคัญเพราะอิสลามได้พูดถึงการสมรสว่าเป็นการสานสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ชายและผู้หญิงที่จะต้องมาอยู่ร่วมกันเป็นสามีภรรยาโดยมีจุดประสงค์หลักคือเพื่อสร้างครอบครัวให้มีความสุข ดังปรากฏในกฎหมายรัฐธรรมนูญอินโดนีเซีย (*Undang-undang Republik Indonesia nomor 1 tahun 1974*) เรื่องการแต่งงานหรือการสมรส ซึ่งได้พูดถึงเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานของการสมรส ซึ่งประกอบด้วย มาตรา 2(1) การสมรส จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้ปฏิบัติตามหลักการ ของแต่ละศาสนาและตามความเชื่อนั้นๆ และ (2) ทุกๆ การสมรสต้องมีการจดทะเบียนตามระเบียบรัฐธรรมนูญที่ใช้กันอยู่

การบริการสาธารณะในเรื่องการให้บริการด้านการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลในประเทศอินโดนีเซียนั้น มีบทบาทสูงเนื่องจากประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ในระเบียบการสมรสพื้นฐานได้กล่าวว่า การสมรสมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการอยู่เย็นเป็นสุขด้วยกันอย่างชากินะฮ์¹ มาวาตตะฮ์² และรอฮมะฮ์³ การสมรสสามารถทำให้ห่างไกลจากฟิตนะฮ์ทั้งหลายทางสังคม ดังนั้นการจัดการสมรสต้องประกอบด้วย วาลี (ผู้ปกครอง) และพยานที่ชัดเจน และต้องมีการจดทะเบียนสมรสไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งในการจดทะเบียนสมรสดังกล่าวเป็นหน้าที่ของพนักงานจดทะเบียนสมรสประจำตำบล (*Pegawai Pencatat Nikah* หรือ PPN) สำหรับประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามนั้นจะมอบหมายให้พนักงานจดทะเบียนสมรสจัดทำพิธีสมรสและทำการจดทะเบียนสมรสตามที่ได้บัญญัติในรัฐธรรมนูญฉบับที่ 32 ปี 1954 เกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส หย่าร้าง และรอยะฮ์ (การกลับคืนดีกัน) (Departemen Agama RI, 2003)

ในประเทศอินโดนีเซียมีการแต่งงานนอกระบบ (*kawin sirin*) ที่ไม่มีใบจดทะเบียนสมรส ซึ่งจะเห็นได้จากสื่อต่างๆ รวมทั้งทางอินเทอร์เน็ตว่ามีการแต่งงานนอกระบบเกิดขึ้นบ่อยมาก เนื่องจากเหตุผลหลายประการเช่น ปัญหาด้านเศรษฐกิจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนสมรส ซึ่งไม่สามารถหาเงินมาจ่ายค่าจดทะเบียนสมรสได้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนสมรสนั้นเป็นอัตราที่สูงเมื่อเทียบกับรายได้ต่อวันของกลุ่มเกษตรกร ดังนั้นการแต่งงานนอกระบบ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ประชาชนนิยมปฏิบัติกัน ทั้งๆที่พวกเขาเองก็ไม่เห็นด้วย, Al-Hikmah (2005). *Kuasaan rakyat*. (Online). อีกอย่างกระบวนการหรือขั้นตอนในการจดทะเบียนสมรสของประเทศอินโดนีเซียนั้นต้องผ่านหลายขั้นตอนและเกือบทุกขั้นตอนต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งแตกต่างกับการจดทะเบียนสมรสในประเทศไทย จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเคปีอก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเคปีอก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ต่อการให้บริการจดทะเบียนสมรส

¹ มีความสงบสุข

² มีความรักใคร่

³ มีความเมตตา

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบต่อความสามารถตรวจสอบได้ของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดป็อก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ต่อการให้บริการจดทะเบียนสมรส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความรับผิดชอบต่อความสามารถตรวจสอบได้ของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดป็อก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ต่อการให้บริการจดทะเบียนสมรส

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบต่อความสามารถตรวจสอบได้ของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดป็อก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ต่อการให้บริการจดทะเบียนสมรส

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่วิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการจดทะเบียนสมรส โดยทำการศึกษาที่สำนักงานอิสลามประจำตำบลเดป็อก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งในการศึกษานี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและประชาชนผู้มารับบริการในสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดป็อก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 โดยแบ่งการรวบรวมข้อมูล ค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสังเกตการณ์และทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความรับผิดชอบต่อความสามารถตรวจสอบได้ หมายถึง หน้าที่ในการรับผิดชอบต่อต้องตอบคำถามหรืออธิบายสิ่งที่ได้กระทำของตัวบุคคล องค์กร หรือผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ต่อผู้ที่มีสิทธิในการขอความชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะหมายถึงการปฏิบัติงานที่บ่งบอกถึงการบริการที่สามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและด้านคุณธรรมที่มีต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยประกอบด้วย ความโปร่งใส ความเที่ยงตรง ความยุติธรรม ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ และการเน้นหนักด้านความพึงพอใจในการให้บริการโดยเฉพาะผู้มาใช้บริการด้านการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดป็อก สเลมัน ยอร์กยาคาร์ตา ประเทศอินโดนีเซีย

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่หรือติดต่อกับผู้ใช้บริการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดป็อก สเลมัน ยอร์กยาคาร์ตา ประเทศอินโดนีเซีย

จรรยาบรรณในการให้บริการ คือ การกระทำหรือการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดป็อก สเลมัน ยอร์กยาคาร์ตา ประเทศอินโดนีเซีย

วัฒนธรรมแบบศักดินา เป็นระบบที่ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับผู้ได้บังคับบัญชาและประชาชนผู้รับบริการในการดำเนินการอยู่ในชุมชนและองค์กรนั้นๆ ว่ามีความสัมพันธ์แบบชั้น วรรณะ

การควบคุมดูแลของสาธารณะ เป็นกิจกรรมๆ หนึ่งที่ได้ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี โปร่งใส และเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานอิสลามประจำตำบล เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ให้ข้อมูลหลักสำคัญ (Key Informant) โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจาก 2 กลุ่มซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยวิธีเจาะจงเพื่อให้ได้ข้อมูลภายในองค์กรและสำหรับข้อมูลจากภายนอกองค์กรนั้นจะเก็บจากประชาชนผู้มารับบริการในสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดิปก สเลมัน ยอร์ยกายาร์ตาโดยวิธีบังเอิญ จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างนั้นจะเก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลที่ต้องการและเห็นว่าข้อมูลดังกล่าวนั้นเพียงพอต่อการวิเคราะห์ผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาประเด็นคำถามจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เนื้อหาของคำถามสามารถปรับได้ตามลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มารับบริการ โดยอาศัยวิธีการตั้งคำถามที่มีความเข้าใจง่าย เป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้สมุดและเครื่องอัดเสียง (MP3) สำหรับบันทึกข้อมูล ในการสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น ผู้สัมภาษณ์จะมีการนัดหมายล่วงหน้า ส่วนข้อมูลที่ทำกรสัมภาษณ์จากประชาชนนั้นจะถือโอกาสเมื่อประชาชนมารับบริการที่สำนักงานฯ ในวันนั้นๆ และไปทำการสัมภาษณ์ตามบ้านโดยขอความช่วยเหลือจากผู้นำท้องถิ่นเป็นคนประสานและนำทาง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก มาวิเคราะห์เนื้อหา และจัดหมวดหมู่ โดยการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้นั้นจะมาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ต่างกัน คือจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นข้อมูลภายในองค์กร และจาก

ประชาชนผู้มารับบริการที่จะได้ข้อมูลจากภายนอกองค์กร หลังจากนั้นได้ทำการใส่รหัสและชั้นสุดท้ายจะเป็นการวิเคราะห์ผลโดยจะทำการตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูล และสรุปผลต่อไป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการ

การให้บริการของประเทศอินโดนีเซียได้รับการสืบทอดวัฒนธรรมที่หลากหลายซึ่งนำไปสู่ความเสียหายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่นวัฒนธรรมแบบศักดินา ที่ให้ความสำคัญกับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่มากกว่าประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน แต่ตรงกันข้ามประชาชนต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ (Dwiyanto, 2005: 375-376) นอกจากนี้ Niels (อ้างถึงใน Kusumasari, 2005: 89) ได้พูดถึงวัฒนธรรมในระบบราชการของประเทศอินโดนีเซียว่ามีการสืบทอดมาจากวัฒนธรรมชาวที่มีการแบ่งกลุ่มคนเป็นชนชั้น มีการกีดกัน มีการรวมเป็นศูนย์เดียว มีความเชื่อว่าผู้นำนั้นทำอะไรถูกต้องทุกอย่าง ประชาชนต้องให้การยกย่องนับถือ จากแนวคิดดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจากการให้บริการจากเดิมต้องเน้นความพึงพอใจของประชาชนกลับตรงกันข้าม นอกจากนี้ระบบราชการได้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน มีโครงสร้างการบริหารที่กว้างใหญ่ มีการใช้อำนาจรั้งหลวง มีการปฏิบัติงานแบบเครือข่าย และไม่มีการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน (Sutiono & Sulistiyan, 2004: 1) ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานของระบบราชการที่เอนเอียงและไม่ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

ระบบราชการที่อธิบายได้ (accountable) ดูได้จากการประเมินของประชาชน (ทั้งผู้มารับบริการและผู้บังคับบัญชา) ว่าสามารถตรวจสอบได้มากน้อยเพียงใด มีความโปร่งใสแค่ไหน ในการศึกษาความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเคป็อก สเลมัน ยกย่องการที่ผู้วิจัยได้ใช้ตัวชี้วัดซึ่งประกอบด้วย 1) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 2) ทางออกในการช่วยเหลือเมื่อมีเอกสารบางอย่างขาดหายไป 3) เป้าหมายในการให้บริการ

ผลจากการศึกษาในภาคสนามพบว่า การให้บริการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเคป็อก ได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติหรือข้อบังคับที่กำหนดในรัฐธรรมนูญฉบับที่ 1 ปี 1974 เกี่ยวกับการสมรส และกฎกระทรวงการศาสนาสาธารณรัฐอินโดนีเซียฉบับที่ 477 ปี 2004 เกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส ซึ่งถือว่าได้ปฏิบัติด้วยความชัดเจนและไม่มีการเลือกปฏิบัติ สำหรับตัวชี้วัดอื่น หากประชาชนผู้มารับบริการนำเอกสารประกอบการจดทะเบียนมาไม่ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าเอกสารอะไรขาดบ้างและผู้รับบริการจะต้องนำเอกสารมายื่นให้ครบก่อน จึงจะมีการให้บริการจดทะเบียนสมรส ซึ่งจะไม่มีการออกหรือวิธีอื่น ๆ ทั้งๆที่จริงแล้วสามารถอธิบายให้ผู้มารับบริการดังกล่าวจัดเตรียมและส่งมาภายหลังได้

ในส่วนของเป้าหมายในการให้บริการ พบว่ามีการเน้นการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้จากกรณีที่พนักงานหลักต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่ข้างนอก ก็จะมีพนักงานอื่นมาช่วยปฏิบัติงานแทน ประชาชนสามารถมารับบริการโดยไม่ต้องมาติดต่อในวันถัดไป แสดงว่าการให้บริการนั้นอยู่ในขั้นที่ดี เป็นที่พอใจของ

ประชาชน แต่ถ้างานนั้นเป็นงานเฉพาะของเจ้าหน้าที่*อากัดนีกะฮ์*⁴ ก็จะต้องมีการสำรองพนักงานไว้ที่สำนักงานอย่างน้อย 1 คน

ปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบต่อความสามารถตรวจสอบได้ของสำนักงานอิสลามประจำตำบลต่อการบริการสาธารณะ

ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของระบบราชการ Thoha (อ้างใน Widodo, 2001: 273) ได้พูดถึงองค์กรของรัฐว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและบทบาทในเรื่องของการให้บริการ เช่น จากเดิมที่นิยมการเป็นผู้สั่งการเปลี่ยนมาเป็นผู้ที่ขอรับบริการ จากการที่นิยมใช้อำนาจเปลี่ยนมาเป็นผู้ที่ขอให้ความช่วยเหลือ และจากการที่นิยมใช้สโลแกนเปลี่ยนมาเป็นการขอปฏิบัติงานที่จริงจัง จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงขึ้น การให้บริการที่ดีจะเห็นได้จากประชาชนผู้มารับบริการว่ามีความพึงพอใจสูง ได้รับความสะดวกในการให้บริการทั้งในเรื่องของกระบวนการและขั้นตอนที่ไม่ยาวจนเกินไป ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับที่ถูกลง ประหยัดเวลาและรวดเร็ว และที่สำคัญไม่มีความเบียดเบียนจากประชาชนผู้มารับบริการ

ความรับผิดชอบต่อความสามารถตรวจสอบได้เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสังคมมนุษย์ในการดำเนินงานขององค์กรและประชาชน ซึ่งมีผลต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่มากจากการปฏิบัติงานขององค์กร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยการมีบทบาทที่รอบคอบในการพัฒนาไปสู่การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมแบบศักดินา จรรยาบรรณในการให้บริการ ระบบค่าตอบแทนสูงใจ และการทำงานแบบมีส่วนร่วม (Dwiyanto dkk, 2006) นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมที่สืบทอดมาจากการปกครองของประเทศล่าอาณานิคม เนเธอร์แลนด์มายาวนาน (Kumorotomo, 2005: 120) ระบบค่าตอบแทนสูงใจ ความรับผิดชอบต่อ โครงสร้างการบริหารองค์กร (Osborne & Plastrik, 2001: 49) มีความสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ (Sulistiyani & Rosidah, 2003: 224) ระบบตรวจสอบและระบบค่าตอบแทนสูงใจ (LAN และ BPKP, 2000) ปัจจัยดังกล่าวส่งผลไปยังการปฏิบัติงานขององค์กร จะมีการเปลี่ยนแปลงตามรูปแบบและสถานการณ์ขององค์กร ส่วนในเรื่องของการให้บริการของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเดปีอก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบต่อความสามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการได้ดังนี้คือ (1) จรรยาบรรณในการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ว่าอะไรคืองานหลักที่ต้องรับผิดชอบต่อ จรรยาบรรณในการให้บริการนอกจากเป็นจุดยืนของสถานที่ราชการดังกล่าวแล้วก็สามารถใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินว่านโยบายและการกระทำนั้นดีหรือไม่ (2) วัฒนธรรมแบบศักดินาเป็นระบบหนึ่ง ที่เชื่อว่าตำแหน่งผู้บริหารมีความสำคัญที่สุด ความสัมพันธ์ในวัฒนธรรมแบบศักดินาเปรียบเสมือน ความสัมพันธ์แบบชั้นวรรณะ ซึ่งสามารถมองได้ในสองรูปแบบคือ **หนึ่ง** ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกับประชาชนผู้มารับบริการ และ **สอง** ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาระดับ

⁴ ประกอบพิธีนิกะฮ์ (ประกอบพิธีแต่งงาน)

ปฏิบัติงาน (3) การควบคุมดูแลของสาธารณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี โปร่งใส เหมาะสมกับกฎ ระเบียบและข้อบังคับที่มีอยู่ในสังคม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการด้านการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเตปติก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการด้านการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเตปติก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ จะเห็นได้จากการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่เน้นความพึงพอใจของตัวเองมากกว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และส่วนการหาทางออกสำหรับผู้มารับบริการในกรณีที่นำเอกสารประกอบการจดทะเบียนมาไม่ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าเอกสารอะไรขาดบ้างและผู้รับบริการจะต้องนำเอกสารมายื่นให้ครบก่อน จึงจะมีการให้บริการจดทะเบียนสมรส ซึ่งจะไม่มีการหาทางออกหรือวิธีการอื่นๆที่ทางออกดังกล่าวประชาชนสามารถนำมายื่นภายหลังได้

2. ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการด้านการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเตปติก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำมาก จะเห็นได้จากการเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ไม่ชัดเจน และมีลักษณะที่เป็นผลประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่หรือองค์กรจรรยาบรรณในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ดีพอ จะเห็นได้จากไม่มีความโปร่งใสในการให้บริการ

3. ยังไม่มีการควบคุมการให้บริการจากสาธารณะซึ่งมีผลทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ภายใต้ที่ไม่มีการพัฒนาและไม่มีการตรวจสอบจากองค์กรภายนอก

จากการเก็บข้อมูลภาคสนามจะพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีความยุ่งยากและหลากหลายพอสมควรในการนำไปสู่การแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการด้านการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานอิสลามประจำตำบลเตปติก สเลมัน ยอกยาคาร์ตา จึงมีการเสนอแนะควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ควรจัดให้มีการควบคุมดูแลการให้บริการจากสาธารณะด้านจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและให้มีบทลงโทษสำหรับพนักงานที่ทำการฝ่าฝืนโดยทำการตักเตือน ลดตำแหน่ง ลดค่าตอบแทนหรือการไล่ออก นอกจากนั้นอยากให้มีการแจกแจงคำตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีทั้งในรูปแบบของวัตถุและไม่ใช่วัตถุ

2. เพื่อความโปร่งใสในเรื่องค่าใช้จ่าย นอกจากการประกาศอัตราหรือค่าธรรมเนียมการให้บริการจาก Surat Gubernur DIY เลขที่ 474.2/0909 ลงวันที่ 12 มีนาคม 2546 ที่ได้ติดประกาศตามผนังแล้ว ควรมีการติดประกาศเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมที่ได้มีมติของสำนักงานอิสลามประจำตำบลในอำเภอสเลมัน ที่ประชาชนต้องจ่ายในอัตราที่เท่ากัน

3. เพื่อให้มีการดูแลควบคุมที่ดีขึ้นจากรัฐบาล จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งพนักงานผู้ให้บริการและประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งรูปแบบในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการฝ่าฝืนอำนาจและหน้าที่ดังกล่าว

บรรณานุกรม

- Departemen Agama RI, 2003, *Pedoman Pegawai Pencatatan Nikah (PPN)*. Jakarta: Depag RI.
- Dunn, William N., 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Strategi Melakukan Reformasi Birokrasi Pemerintah di Indonesia*, (Editor Agus Dwiyanto) dalam buku: *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Pelayanan Yang Akuntabel Dan Bebas Dari KKN*, (Editor Agus Dwiyanto) dalam buku: *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Kusumasari, Bevaola, 2005, *Kontrak Pelayanan Dalam Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*. (Editor, Purwanto & Kumorotomo), Yogyakarta: Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara & Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul, Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Osborne, David & Plastrik, Peter, 2001, *Memangkas Birokrasi, Lima strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. (Terjemahan), Jakarta; Pustaka Binaman Pressindo.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutiono, Agus & Sulistiyani, Ambar Teguh, 2004, *Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah Dalam Birokrasi Publik di Indonesia*. (Editor Ambar Teguh Sulistiyani) dalam buku: *Memahami Good Governance Dalam perspektif Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Gava Media.
- Thoha, Miftah, 2004, *Birokrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Internet:

Mohd. 2005. Islam development. (Online).

<http://www.bimasislam.depag.go.id/?mod=angka&op=detail&id=0>

Al-Hikmah. 2005. Kuasaan rakyat. (Online).

<http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2005/0705/03/hikmah/utama03.htm>

ศูนย์โลกสัมพันธ์ไทย. 2008. การเมืองการปกครอง. จากอินเทอร์เน็ต.

http://www.thaiworld.org/th/include/answer_search.php?question_id=685