

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริการของผู้ให้บริการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐก็ตามต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้นยิ่งในส่วนของภาคเอกชนที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน คือกำไรสูงสุดแล้ว ระดับของความพึงพอใจหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันของผู้รับบริการย่อมหมายถึงผลกำไรที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลกจะมีการวิจัยเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งๆขึ้น สู่อุบัติความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป

ปัจจุบันการพัฒนาเศรษฐกิจของสังคมไทยในส่งผลให้ภาคเอกชนทุกแขนงพยายามพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ก้าวหน้าควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การที่ภาคเอกชน พยายามพัฒนาศักยภาพตนเองให้ก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ก่อให้เกิดการเปรียบเทียบระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าภาคเอกชนมีการพัฒนาศักยภาพนำหน้าภาคราชการ และมีแนวโน้มว่าจะนำห่างไปเรื่อยๆ มากยิ่งขึ้น แม้ว่าเศรษฐกิจจะตกต่ำในช่วงปี พ.ศ. 2539 ทำให้ภาคเอกชนทรุดตัวธุรกิจตกต่ำต้องปิดกิจการไปมากมายแต่สิ่งที่ยังอยู่เป็นเอกลักษณ์ของรูปแบบภาคเอกชนก็คือ การบริหาร การจัดการ การบริการที่รวดเร็ว กระชับ ทันเหตุการณ์ ซึ่งตรงกันข้ามกับภาครัฐทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าการบริหารงานในภาคราชการประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ขาดพัฒนาการที่จะนำองค์กรมุ่งสู่ความเจริญ ก่อให้เกิดวิกฤตศรัทธาของประชาชนต่อระบบราชการ ภาครัฐเองก็พยายามปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการแก้ไขกฎระเบียบต่างๆให้เกิดความเป็นธรรมต่อประชาชนลดขั้นตอนต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น ลดอัตราค่าลงข้าราชการ เพื่อจำกัดขนาดขององค์กรไม่ให้ใหญ่เกินไป ปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนอาคารสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศที่ด้อย ก้าวรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว (สมชาย สันติสุทธิ. 2544 : 1-2)

กรมธนารักษ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลังที่มีประวัติสืบทอดมา ยาวนานในการทำหน้าที่เก็บรักษาทรัพย์สินของแผ่นดิน โดยการรวบรวมกรมที่มีหน้าที่สำคัญ ๆ ในด้านการดูแลรักษาทรัพย์สิน และเงินตราของประเทศในอดีตไว้ถึง 4 กรมด้วยกัน คือ กรมกษาปณ์สิทธิการ กรมพระคลังมหาสมบัติ กรมเงินตรา และกรมรักษาที่หลวง และ ภายหลังมาจัดตั้งเป็นกรมธนารักษ์เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2476 ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยในครั้งแรกมีชื่อว่า “กรมพระคลัง” ต่อมาเปลี่ยนเป็น “กรมคลัง” และกรมธนารักษ์ในที่สุด ภารกิจหลักของกรมธนารักษ์ที่ยืนหยัดอยู่คู่คนไทยมาช้านานกว่า 67 ปี ประกอบด้วยลักษณะงานด้านต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่แตกต่างกันคือ งานด้านบริหารที่ราชพัสดุ ดำเนินการปกครองดูแลรักษาจัดให้ใช้ประโยชน์และทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ราชพัสดุอันเป็น อสังหาริมทรัพย์ของแผ่นดินจำนวน 12 ล้านไร่เศษทั่วประเทศให้ดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ภาครัฐ ทั้งในเชิง เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป งานด้านผลิตเหรียญกษาปณ์ และของสิ่งจ้าง ดำเนินการผลิตเหรียญกษาปณ์หมุนเวียนตั้งแต่ชนิดราคา 10 บาท ลงมาจนถึง 1 สตางค์ รวมทั้งผลิตเหรียญกษาปณ์ที่ระลึก เหรียญที่ระลึกเนื่องในวโรกาสและโอกาสสำคัญต่าง ๆ ตลอดจน การจัดสร้างเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จัดทำเครื่องหมายตอบแทนและของสิ่งจ้างต่าง ๆ ที่หน่วยราชการรัฐวิสาหกิจและเอกชนสั่งจ้าง ทำการยุบหลอมทำลายและล้างตัวเหรียญ กษาปณ์ ตลอดจน คิดตั้ง ตรวจสอบ ซ่อมแซมประตูห้องมั่นคงและจัดทำซ่อมแซมกุญแจตู้ นิรภัย ของส่วนราชการ งานด้านบริหารเงินตราดำเนินการควบคุมการรับ - จ่ายแลกเปลี่ยน เก็บรักษาเหรียญกษาปณ์ การเบิก - ส่งเงินคลังของจังหวัด การควบคุมยอดเงินฝากของรัฐ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย รับเช็คเงินผลประโยชน์รายได้ของรัฐ ตรวจสอบพิสูจน์เหรียญกษาปณ์ งานด้านทรัพย์สินอันมีค่าของแผ่นดิน ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ เก็บรักษา จัดแสดงและ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเงินตรา เหรียญที่ระลึก เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และทรัพย์สิน อันมีค่าของแผ่นดิน รวมทั้งการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการสะสม เหรียญกษาปณ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ งานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน ดำเนินการ เกี่ยวกับการกำหนดราคาประเมินและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนด ราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนาระบบ การประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ให้เป็นที่ยอมรับเชื่อถือได้ และเป็นมาตรฐานสากล (กรมธนารักษ์. 2546 : 13-14)

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการบริหารที่ราชพัสดุ ปกครอง ดูแล บำรุงรักษา จัดให้ใช้และจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุในเขตจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีที่ดินราชพัสดุอยู่ถึง 4 แสนไร่เศษ เป็นหน่วยงานที่จะต้องพบและให้บริการแก่ประชาชน ที่มาติดต่องานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุเป็นจำนวนมาก ที่ราชพัสดุในเขตจังหวัดเชียงราย สามารถแบ่งการใช้ประโยชน์ออกเป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ ประเภทหนึ่ง ใช้เป็นสถานที่ตั้งสำนักงานบริหารราชการบ้านเมือง หรือสงวนไว้ใช้ประโยชน์ในราชการอีกประเภทหนึ่งจัดให้ประชาชนเข้าใช้เป็นที่อยู่อาศัยและประกอบกิจการอื่นๆ โดยรัฐเรียกเก็บค่าตอบแทนการใช้ประโยชน์ในที่ดินหรืออาคารเรียกว่า “ค่าเช่า” นั่นเอง ในแต่ละวันจะมีผู้มาติดต่องานเป็นจำนวนมาก โดยประเภทแรกส่วนราชการต่างๆ จะส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่องานในกลุ่มงานทะเบียนที่ราชพัสดุ เช่น การขอตรวจสอบทะเบียนที่ราชพัสดุ ขอเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ราชพัสดุ ขอแผนที่ที่ตั้งที่ราชพัสดุ ขอใช้ที่ดินหรืออาคารราชพัสดุ ขอนำส่งที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ขึ้นทะเบียน ขอรื้อถอน จำหน่าย สิ่งปลูกสร้าง ขอตรวจสอบแนวเขตที่ราชพัสดุ เป็นต้น ส่วนประเภทที่สองจะเป็นประชาชนที่มาติดต่องานในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการเช่าที่ราชพัสดุ เช่น การขอเช่าที่ดิน การชำระค่าเช่าที่ดินหรืออาคาร ขอโอนสิทธิการเช่า ขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล ขอตรวจสอบเขตเช่า ขอล้อมรั้วเขตเช่า ขออนุญาตปลูกสร้างอาคารต่อเติมอาคารในที่ดินราชพัสดุ ขอต่ออายุสัญญาเช่า การนำสิทธิการเช่าไปผูกพันเงินกู้ และการระวางชี้แนวเขตที่ดิน เป็นต้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เป็นจุดแรกที่สัมผัสและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่องานซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐบาลหรือระบบราชการ ในความรู้สึกของประชาชน ความประพฤติพฤติกรรม ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ย่อมมีผลกระทบในทางสร้างสรรค์ หรือทำลายได้ จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องวางตัวให้เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน อำนวยความสะดวก บริการประชาชน สร้างความพอใจให้ประชาชนลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายก็จะสามารถรักษาความศรัทธาเชื่อถือ เชื่อมั่นในระบบราชการจากประชาชนไว้ได้

(สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย, 2545 : 15)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญควบคู่กับการบริหาร หากประชาชนเปลี่ยนความคิดที่มีต่อการบริการ ใน ภาครัฐให้เป็นด้านบวกมากยิ่งขึ้นเท่าไร ก็ย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความร่วมมือ ระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้มากเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ได้รับฟังการวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนที่มาติดต่อ ใช้บริการทั้งในด้านดีและส่วนที่ต้องปรับปรุง และมีข้อเสนอแนะต่างๆ ที่น่าจะได้รับการศึกษา ทางวิชาการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลให้สำนักงานธนารักษ์ พื้นที่เชียงรายนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่เชียงราย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่เชียงราย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ เชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้ (สมชาย สันติสุทธิ. 2544 : 40)

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านการบริการ
3. ด้านสถานที่ประกอบการ

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ คุณลักษณะของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

- 2.1.1. เพศ
- 2.1.2. ระดับการศึกษา
- 2.1.3. อาชีพ

2.2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำแนกเป็น

- 2.2.1. ด้านเจ้าหน้าที่
- 2.2.2. ด้านการบริการ
- 2.2.3. ด้านสถานที่ประกอบการ

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการปี 2550 ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการปี 2550 ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลการวิจัยตั้งแต่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ 2550 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2550

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย
2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย
3. **การบริการ** หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย
4. **สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย** หมายถึง สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายที่เป็นหน่วยบริหารราชส่วนภูมิภาคสังกัด กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง
5. **เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการหรือลูกจ้างทุกคนของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย
6. **ด้านเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ว่ามีความยินดีเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ต่องานที่มาติดต่อ เป็นต้น
7. **ด้านการบริการ** หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้ดี มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
8. **ด้านสถานที่ประกอบการ** หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อด้านสถานที่ประกอบการที่มีการรักษาความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะสม กว้างขวาง สบายงาม เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และวางแผนพัฒนาการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย
2. เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยด้านอื่นๆ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY