

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน องค์กรของรัฐ หรือเอกชนต่างมุ่งแข่งขันเพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และยิ่งบอกต่อไปยังคนอื่นด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด บางครั้งถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถม ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงาน ไม่ว่าจะของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service-Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการ ทุกคน คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ (เท็อน ทองแก้ว. 2549 : 1)

การให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน ก็ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ความประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ แทนแทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การ

ใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการ สามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่ายเกิดความรู้ที่ดีต่อ ผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้าง สัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และ ยังจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจ ที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง (เทียน ทองแก้ว. 2549 : 2) สอดคล้องกับ ปรากรม วุฒิพงส์ (2540 : 30) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการ บริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุง ระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพ การรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

สำหรับผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความ ตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะ มีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการ ให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและ คุณภาพอีกครั้งหนึ่ง และงานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้า ขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และ ขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยม อย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่อง เริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป (เทียน ทองแก้ว. 2549 : 3)

กองการสัตตติ หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง มีหน้าที่พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบ แบบธรรมเนียมการสัตตติ กฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการ ฝึกวิชาทหารกฎกระทรวงข้อบังคับ คำสั่ง ระเบียบการต่าง ๆ ในสายงานสัตตติ การสถิติที่เกี่ยวกับ ทหารกองเกิน ทหารกองหนุน การค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ทางวิทยาการในสายงานสัตตติ และมี หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยการกำหนดหน้าที่สัตตติ มี ผู้อำนวยการกองการสัตตติเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ (กองการสัตตติ. 2549 : 1-5)

หน่วยสัตตติเขตและหน่วยสัตตติอำเภอบึงกาฬ มีสัตตติอำเภอ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ อยู่ในความปกครองบังคับบัญชาของสัตตติจังหวัด แต่กระทรวงกลาโหม จะมอบการปกครอง บังคับบัญชาต่อนายอำเภอนั้นได้ตามความจำเป็น มีหน้าที่ดังนี้ (กองการสัตตติ. 2549 : 10)

1. ดำเนินการ ควบคุม กำกับดูแล และประสานงานในกิจการสวัสดิ์ทั้งปวง ซึ่งได้กำหนดไว้ในกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบธรรมเนียม และบันทึกข้อตกลงที่เกี่ยวข้องในท้องที่เขตหรือท้องที่อำเภอ

2. ดำเนินการควบคุมทหารกองเกินและทหารกองหนุนในท้องที่เขตหรือท้องที่อำเภอ

3. ดำเนินการสวัสดิ์ทั้งปวงที่เกี่ยวข้องในเรื่องการเตรียมพล

4. บันทึก รายงาน ตรวจสอบ โต้ตอบ และชี้แจงปัญหาในกิจการสวัสดิ์ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับราชการทหารตามที่ได้รับมอบหมาย

5. รวบรวม ข้อมูล สถิติ และสภาพทหารกองเกิน ทหารกองหนุน ในท้องที่เขตหรือท้องที่อำเภอเพื่อนำไปใช้ในการเข้ารับราชการทหารและการเตรียมพล

6. สอดส่อง ดูแลความประพฤติของทหารกองประจำการนอกหน่วยทหาร ในท้องที่เขตหรือท้องที่อำเภอ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ปกครองในการจับกุมทหารกองประจำการที่ขาด หนีราชการ หน่วยต้นสังกัด

7. หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานสวัสดิ์และตามที่กำหนดไว้ในอัตราการจัดและยุทธ โภชภัณฑ์ของหน่วย ตลอดจนกิจการอันเกี่ยวกับกำลังคนในท้องที่เขต หรือท้องที่อำเภอ ตามที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ซึ่งได้รับมอบอำนาจให้บังคับบัญชาจะ ได้มอบหมายให้

จะเห็นได้ว่าภารกิจของหน่วยสวัสดิ์อำเภอ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการทหาร นโยบายของภาครัฐในปัจจุบันได้เน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก ประชาชนผู้มีบทบาทสำคัญและมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยสวัสดิ์อำเภอส่วนมากจะเป็นผู้นำชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกำนันและผู้ใหญ่บ้าน (พ.อ. เอกชัย ชามาตย์. 2549 : สัมภาษณ์) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามีความจำเป็นที่ต้องศึกษาความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับเปลี่ยนพัฒนา แนวทางการให้บริการประชาชน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นอายุและการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. อายุ และ การศึกษาของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กำนัน และ ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งหมด 131 คน โดยผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 อายุ

2.1.2 การศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and andersen, 1975 : 6-14) และ มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397 - 400) มาใช้ในการศึกษาในองค์ประกอบของความพึงพอใจในการใช้บริการ 3 ประการ ดังนี้

2.2.1 ด้านระบบการให้บริการ

2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หน่วยสวัสดิ์ หมายถึง หน่วยสวัสดิ์เขตและหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ สังกัดกองการสวัสดิ์ กองการสวัสดิ์ หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง มีหน้าที่พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบแบบธรรมเนียมการสวัสดิ์ กฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกวิชาทหาร กฎกระทรวงข้อบังคับ คำสั่ง ระเบียบการต่าง ๆ ในสายงานสวัสดิ์ การสถิติที่เกี่ยวกับ

ทหารกองเกิน ทหารกองหนุน การค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ทางวิชาการ ในสายงานสัตสดี และมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยการกำหนดหน้าที่สัตสดี มีผู้อำนวยการกองการสัตสดีเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ (กองการสัตสดี. 2549 : 1-5)

2. ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้มารับบริการที่หน่วยสัตสดีอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ในเงื่อนไขของการใช้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการที่มีความยุติธรรม มีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน การให้บริการอย่างเพียงพอ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการไปจนกว่าจะบรรลุผล การให้บริการที่มีความก้าวหน้า การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

4. ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากระบวนการให้บริการ

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น ในประเด็นต่อไปนี้ ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ ความเสมอภาคของการให้บริการ การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง การพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน ไม่กระด้าง ไม่หยามคาย ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ ความไว้นื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ข้อมูลสารสนเทศนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานของหน่วยสัตสดีอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น