

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเป็นระบอบประชาธิปไตย ตั้งแต่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา การเมืองการปกครองของไทยได้เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในด้านบริหารราชการแผ่นดินนั้นปัจจุบันแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินนั้นใช้หลัก 3 ประการคือ 1) หลักการรวมอำนาจการปกครอง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม 2) หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง ใช้กับการบริหารส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และ 3) หลักการกระจายอำนาจการปกครองใช้กับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (โกวิท พวงงาม . 2543 : 87)

การจดทะเบียนพาณิชย์ รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ฉบับแรกคือพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2479 ประกาศใช้บังคับใช้เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2479 และพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2490 เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์ฉบับแรก ต่อมาได้ยกเลิกพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ที่กล่าวมาแล้วทั้ง 2 ฉบับและตราขึ้นใหม่เป็นพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2499 และ พระราชบัญญัติกำหนดแผนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 มาตรา 34 กำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจ ซึ่งแผนปฏิบัติการดังกล่าวกำหนดให้กระทรวงพาณิชย์ถ่ายโอนภาระกิจการจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อ พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา

รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ขึ้น โดยพิจารณาเห็นว่า สมควรจะให้มีการจดทะเบียนพาณิชย์กิจ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสถิติของการประกอบพาณิชย์กิจที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งแต่เดิมนั้นไม่อาจทราบได้ว่า ประเทศไทยมีการประกอบพาณิชย์กิจประเภทต่าง ๆ เป็นจำนวนเท่าใด สำนักงานใหญ่และสาขาตั้งอยู่ที่ไหน ใครเป็นเจ้าของหุ้นส่วน

หรือผู้จัดการเป็นคนไทย หรือคนต่างชาติสัญชาติอะไร มีทุนเท่าไร และเริ่มประกอบพาณิชย์ กิจตั้งแต่เมื่อใด เป็นต้น

กรณีที่ไม่มีข้อมูลการประกอบพาณิชย์กิจดังกล่าว จึงไม่สะดวกในการติดต่อกำขาย และเป็นการยากที่รัฐบาลจะควบคุมหรือส่งเสริมการพาณิชย์ และการอุตสาหกรรม ก็จะต้องทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลใหม่ทุกครั้งไป ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลาและงบประมาณ และยังไม่ทันความต้องการอีกด้วย ข้อมูลที่ได้จากการจดทะเบียนพาณิชย์นอกจากจะเป็นประโยชน์มากสำหรับรัฐบาลในการส่งเสริมการพาณิชย์และอุตสาหกรรมแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการใช้เป็นหลักฐาน ในการค้าและเป็นศูนย์ข้อมูลกลาง ซึ่งพ่อค้าและประชาชนโดยทั่วไป สามารถใช้เป็นแหล่งในการตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลทางการค้าต่างๆ และขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่คัดสำเนา และรับรองสำเนาเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ เพื่อนำไปใช้เป็นหลักฐาน ได้อีกด้วย

การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและอำนาจต่างๆ ดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการ และมีผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นการจะสามารถให้บริการ และบริหารงานอย่างมีระบบที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ และเอาใจใส่เป็นพิเศษที่จะหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงให้ระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3 ) ยังได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ 3 ประการคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2552 เพื่อจะได้นำผลการวิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารพิจารณาและปรับปรุงการบริหารงานให้เหมาะสมต่อไป รวมทั้งเป็นการประเมินผลงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้แก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด

### คำถามการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. เพศ และอายุ มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
3. ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามปรับปรุงแนวทางในการให้บริการด้านใดบ้าง

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ เพศ และอายุ ต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. เพศ และอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

### ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยคือ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในงานบริการ คือ งานทะเบียนพาณิชย์ โดยศึกษาความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 3. ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชน ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

3.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ย้อนหลัง 3 เดือนตั้งแต่เดือน มกราคม พ. ศ 2552 ถึง เดือน มีนาคม พ. ศ. 2552 รวมทั้งหมด 503 คน โดยผู้วิจัยนำมาเป็นฐานข้อมูลในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 224 คน ผู้วิจัยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 224 คน โดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากและใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973 : 727 )

### 3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ และอายุ

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 4. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาเก็บข้อมูลย้อนหลัง 3 เดือน ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ.

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**การจดทะเบียนพาณิชย์** หมายถึง เจ้าของหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลจะเป็นผู้จดทะเบียนพาณิชย์ ไม่จำเป็นต้องให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจการทุกคนมาจดทะเบียนพาณิชย์

**พาณิชย์กิจ** หมายถึง กิจการในทางอุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การบริการ หรือกิจการอย่างอื่นที่เป็นการค้า

**องค์การบริหารส่วนจังหวัด** หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม  
**ประชาชน** หมายถึง บุคคลอายุ 20 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

**กระบวนการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วยการจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม การให้บริการรวดเร็ว การให้บริการสะดวกต่อเนื่อง การให้บริการเสร็จเรียบร้อยเป็นรายบุคคลจนเสร็จการชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มที่

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย การมีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ มีเครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีสื่อ หรือแผ่นพับ หรือเอกสารอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกเอกสารหรือการติดต่อรับบริการ มีเอกสารประชาสัมพันธ์

**งานบริการ** หมายถึง การให้บริการของงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามคืองานทะเบียนพาณิชย์

## ประโยชน์การศึกษา

ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามในการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของงานด้านทะเบียนพาณิชย์
2. เพื่อทราบถึงระบบการให้บริการ อันจะนำไปสู่แนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูล แนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และนำไปปรับเปลี่ยนให้สะดวกรวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY