

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบอบประชาธิปไตย ถือว่าเป็นระบอบที่ยอมรับว่าประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพราะประชาชนส่วนใหญ่สามารถตัดสินใจว่าจะเลือกใครมาเป็นผู้ปกครองหรือผู้ใช้อำนาจในการบริหารประเทศแทนตน ประเทศไทย มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยมาตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2475 โดย“คณะราษฎร” ทำการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยจนถึงปัจจุบัน ในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ได้จัดการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนคือ การบริหารระดับประเทศที่มีรัฐบาลกลางเป็นตัวแทนในการบริหาร ส่วนภูมิภาคคือ การบริหารงานแทนการบริหารงานส่วนกลาง ซึ่งได้แก่ จังหวัด อำเภอ และในส่วนท้องถิ่นคือการบริหารงานที่กระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ได้แก่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (อุปกรณั ดิเสมอ. 2547 : 2)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยกฎหมายกำหนดให้มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุด รับผิดชอบการบริหารงานท้องถิ่นภายในเขตจังหวัด มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ มีความเป็นอิสระ และมีองค์กรที่คอยกำกับดูแลในระดับนโยบายทั่วไปภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของรัฐบาลกลาง (อุปกรณั ดิเสมอ. 2547 : 3)

ต่อมาเมื่อมีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ใช้บังคับแทนพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่ง พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้แยกข้าราชการส่วนภูมิภาคออกจากฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้สภาจังหวัดเป็นผู้เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดใหม่ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ หนึ่ง สภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จำนวนของสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ใน จังหวัดนั้น ๆ สอง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนและมีอำนาจตามกฎหมายในการแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ ได้มาจากสภากองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ส่วนที่ สามคือข้าราชการส่วนจังหวัด ซึ่งรับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา มีรองนายกองค์การบริหารส่วน จังหวัด และปลัดกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชารองจากนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 99)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนอกเขต เทศบาลและนอกเขตของค์การบริหารส่วนตำบล บริหารงานโดยนายกองค์การบริหารส่วน จังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชน และ สมาชิกสภากองค์การบริหารส่วน จังหวัด 30 คน เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน่วยงานที่ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารงาน และเปิด โอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการมีส่วนร่วมในการบริหาร เช่นการจัดทำ แผนพัฒนา จึงกล่าวได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยงานของประชาชน โดย ประชาชน และเพื่อประชาชน ตามปรัชญาของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการ สาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 32 (1) กล่าวคือ การถ่ายโอน ภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรูปแบบการถ่ายโอน 3 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ หนึ่ง ภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานเอง ลักษณะที่สอง องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ และลักษณะที่สาม ภารกิจที่รัฐยังดำเนินการอยู่ แต่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการแทนได้ ซึ่งจากรูปแบบดังกล่าว คณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบการถ่ายโอน ภารกิจ 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนภารกิจทั้งสิ้น 245 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ จาก 50 กรม ใน 11 กระทรวง (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร บริหารส่วนท้องถิ่น. 2545 : 1-3)

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย เป็นหน่วยงาน ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ปัจจุบันเป็น หน่วยงานสังกัดฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย มี หน้าที่ให้บริการประชาชนที่มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกทะเบียน พาณิชย์ในเขตจังหวัด ซึ่งพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 6 กำหนดให้กิจการ ดังต่อไปนี้เป็นพาณิชย์กิจ ได้แก่การซื้อการขาย การขายทอดตลาด การแลกเปลี่ยน การให้เช่า การให้เช่าซื้อ การเป็นนายหน้าหรือตัวแทนค้าต่าง การขนส่ง การหัตถกรรม การอุตสาหกรรม การรับจ้างทำของ การให้กู้ยืมเงิน การรับจํานำ การรับจํานอง การคลังสินค้า การรับแลกเปลี่ยนหรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขาย ตั๋วเงินการธนาคาร การเครดิตฟองซิเอร์ การโหยกั้ว การรับประกันภัย กิจการอื่นซึ่งกำหนด โดยพระ ราชกฤษฎีกาซึ่งกำหนดให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นพาณิชย์กิจ คือการให้บริการเครื่อง คอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต การให้บริการฟังเพลงและร้องเพลงโดยคาราโอเกะ การให้ บริการเครื่องเล่นเกมส์ การให้บริการตู้เพลง (สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วน จังหวัดหนองคาย. 2550 : 2)

ในการถ่ายโอนดังกล่าวทำให้ประชาชนมาขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียน พาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายเป็นจำนวนมากทุกวัน ซึ่งในช่วงระยะต้น ของการให้บริการมีความล่าช้าเพราะเป็นงานใหม่ พนักงานมีไม่พอ และไม่มี ความชำนาญ ในการให้บริการ มีการร้องเรียนด้านการให้บริการจากประชาชนผู้มาติดต่ออยู่เนือง ๆ ต่อมา องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายได้ มีการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียน พาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ โดยมีการปรับปรุงหลายด้าน เช่น มีการปรับปรุงสถานที่เป็นการเฉพาะ เป็นสัดส่วน มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ การ มี การให้บริการในช่วงพักกลางวัน และในวันหยุดราชการในบางครั้ง มีการพัฒนาโปรแกรม ฐานข้อมูลเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ และมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย. 2550 : 3)

จะเห็นได้ว่าสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย มีความพยายามที่ให้การบริการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย มีหน้าที่การติดตามการปฏิบัติงานของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ที่ผ่านมายังมีประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ได้ร้องขอให้มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอให้มีการปรับปรุงมาตลอด แต่ยังไม่มีการศึกษาในลักษณะของการศึกษาวิจัย ดังนั้น หากมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย น่าจะเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะจะสามารถนำผลที่ได้เสนอให้มีการปรับปรุงการบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมาก

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจที่ขอลดทะเบียน แตกต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อหาข้อเสนอแนะ จากประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจที่ขอลดทะเบียน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

### ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของมิลเลท (Millet, 1954 : 397-400) 5 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

## 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย  
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

## 3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จำนวน 2522 คน (ใช้สถิติปี 2552 จำนวน)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จำนวน 346 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่ม  
ตัวอย่าง (Sample Size) ของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาเริ่ม ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2553

## 5. ขอบเขตด้านตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปทั่วไปของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม จำแนกเป็น

- 5.1.1 เพศ
- 5.1.2 อายุ
- 5.1.3 ระดับการศึกษา
- 5.1.4 ประเภทธุรกิจที่ขอลจดทะเบียน

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย  
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 5 ด้าน ดังนี้

- 5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 5.2.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
- 5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์การบริหารส่วนจังหวัด** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

**สำนักงานทะเบียนพาณิชย์** หมายถึง หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับจดทะเบียนธุรกิจ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

**การให้บริการ** หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการรับจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่ผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี และเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกมาเป็นความ สุขใจ เต็มใจ จากการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่บริการประชาชนทุกคนจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค

2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ดังนี้ เจ้าหน้าที่กำหนดระยะเวลาในการให้บริการไว้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลทุกครั้งกรณีให้บริการไม่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาใน

การให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จตามเวลาที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลทุกครั้ง กรณีให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3. ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีตัวอย่างการกรอกเอกสารอย่างเพียงพอ มีวัสดุ อุปกรณ์ การให้บริการอย่างเพียงพอ มีเอกสาร ชี้แจงขั้นตอนการรับบริการอย่างเพียงพอ มีสถานที่ จอดรถไว้บริการอย่างเพียงพอ มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ

4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องในช่วงหยุดพักกลางวัน เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอถ้าบริการไม่ต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง

5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ดังนี้ เครื่องมือให้การบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย เอกสารประชาสัมพันธ์เข้าใจ ได้ง่ายป้ายชี้แจงลำดับขั้นในการขอรับบริการชัดเจน โทรศัพท์สาธารณะ อยู่ในสภาพดี การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก ป้ายแสดงวิสัยทัศน์หรือหลักการ ทำงานของสำนักงานชัดเจน มีการให้ประเมินผลการให้บริการ

### ประโยชน์การศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากศึกษา จะเป็นข้อมูลเพื่อนำเสนอฝ่ายบริหาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย พิจารณาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจระดับสูงขึ้น และเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงงานบริการอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย