

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการกับผู้ที่มาติดต่องานราชการ เป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered)

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนในสังคมได้รับรู้ง่ายขึ้นประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมทั้งการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐจะต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2545 : 48)

การปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึงการบริหารราชการของกระทรวง ทบวง กรม โดยบริหารงานภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ได้แก่ จังหวัด อำเภอ การปฏิบัติ

หน้าที่จะใกล้ชิดกับประชาชน ทำหน้าที่ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกิดความสำนึกถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองที่มีต่อชุมชน หน้าที่พลเมืองที่ดี อันจะนำไปสู่การปกครองตนเองในที่สุด อาจกล่าวได้ว่า การปกครองส่วนภูมิภาค เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมืองของตนเองและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชน โดยมีตัวแทนของข้าราชการจากส่วนกลางเข้าไปทำหน้าที่ในส่วนภูมิภาค ในการที่จะพัฒนาและทำภารกิจเพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนั้น ในความสัมพันธ์กับรัฐบาลกลางจะพบว่าการปกครองส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรที่ช่วยแบ่งเบาภาระของราชการส่วนกลางได้มาก เนื่องจากส่วนกลางได้มอบอำนาจหน้าที่ ภารกิจหลายประการให้ส่วนภูมิภาคบริหารจัดการ เช่น การเป็นผู้ว่า CEO (Chief executive officer) คือ การให้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตามตัวบทกฎหมาย ตามนโยบายที่ชัดเจน ตามกฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ และการมอบอำนาจให้นายอำเภอ ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนอำเภอและมีผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเพื่อบริการประชาชนในส่วนภูมิภาคให้ทั่วถึง

ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาครูปแบบหนึ่งซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย ได้ให้บริการผู้มาติดต่อราชการในด้านต่างๆตามภารกิจ ในอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะให้บริการกับผู้มาติดต่อราชการในเขตพื้นที่รับผิดชอบแล้ว ยังให้บริการกับผู้มาติดต่อราชการที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เช่น การให้บริการแจ้งย้ายที่อยู่ตามทะเบียนราษฎรปลายทาง และการคัดกรองรายการที่อยู่และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ปัจจุบันที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย ถือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อราชการ โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยหลายคือ ฝ่ายบริหารงานปกครอง ฝ่ายความมั่นคง ฝ่ายทะเบียนและบัตร ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ตลอดจนงานออกหนังสือผ่านแดนชั่วคราวเพื่อให้บุคคลที่มีสัญชาติไทยข้ามไปประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอเมืองหนองคาย ก็เป็นกลุ่มผู้มารับบริการจากฝ่ายต่าง ๆ ของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นประจำ เนื่องจากผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ได้รับการเลือกมาจากราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน เป็นตัวแทนของประชาชนในหมู่บ้าน ซึ่งผู้ใหญ่บ้านนอกจากมีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว ผู้ใหญ่บ้านยังต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอื่น ๆ ที่ต้อง

ให้ความสะดวกกับราษฎรในหมู่บ้านของตนเอง เพื่อทำการประสานงานกับที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย ดังนี้

1. เป็นนายทะเบียนผู้รับแจ้ง กรณีมีคนเกิด ตาย หรือย้ายที่อยู่ เมื่อรับเรื่องจากราษฎรแล้ว ต้องส่งต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ ที่ว่าการอำเภอ
2. ให้ด้อยคำรับรองบุคคล บุคคลใดขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน หรือขอแจ้งเกิดเกินกำหนด หรือขอแก้ไขเอกสารในทะเบียนราษฎร หรือแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านกลาง ที่ผู้แจ้ง ไม่มีเอกสารหลักฐาน ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่ที่จะให้ด้อยคำเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว ประกอบการอนุญาตในฐานะพยานแก่ผู้ยื่นคำร้องได้ หากนายทะเบียนร้องขอ
3. แจ้งให้ราษฎรผู้มีสัญชาติไทยที่มีอายุครบ 15 ปี ให้ไปยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ
4. ผู้ใหญ่บ้านอาจจะต้องเป็นพยานบุคคลรับรองบุคคลที่ประสงค์ของจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนรับบุตรบุญธรรมฯ โดยแนะนำให้ไปติดต่อยังอำเภอ

นอกจากผู้ใหญ่บ้านต้องทำหน้าที่ให้บริการกับราษฎรในหมู่บ้านตามอำนาจหน้าที่แล้ว ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับส่วนราชการที่ตั้งอยู่บนที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย เพื่อนำข้อราชการไปแจ้งกับราษฎรในหมู่บ้าน ดังนั้น ผู้ใหญ่บ้านจึงถือเป็นผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายเป็นประจำอีกกลุ่มหนึ่ง

การให้บริการงานราชการในด้านต่าง ๆ ของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อราชการได้ตามความต้องการ ถึงแม้ว่าที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา ไม่หยุดพักกลางวันก็ตาม ก็ยังมีข้อร้องเรียนในการบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่สุภาพ การบริการล่าช้า สาเหตุเนื่องมาจากมีผู้มาติดต่อราชการตลอดเวลา อาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเกิดความเหนื่อยล้าบ้างในบางครั้ง

อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นปลัดอำเภอเมืองหนองคาย ปฏิบัติงานเกี่ยวกับฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคายเห็นว่า การให้บริการเป็นภารกิจหลัก อำนาจหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ ในส่วนภูมิภาคและจะต้อง

ปรับเปลี่ยน แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการไปตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคข้อมูลข่าวสาร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ ต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

### ขอบเขตการศึกษา

#### 1. ด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้แนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954 : 144 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ, 2546 : 18) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

##### 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)

- 1.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา (Timely service)
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

## 2. ด้านประชากร

ประชากรในการค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใหญ่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย จำนวน 147 คน

## 3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใหญ่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย จำนวน 109 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamana, 1973 : 727)

## 4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่คุณลักษณะของผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย ประกอบด้วยระดับการศึกษา และอาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

4.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

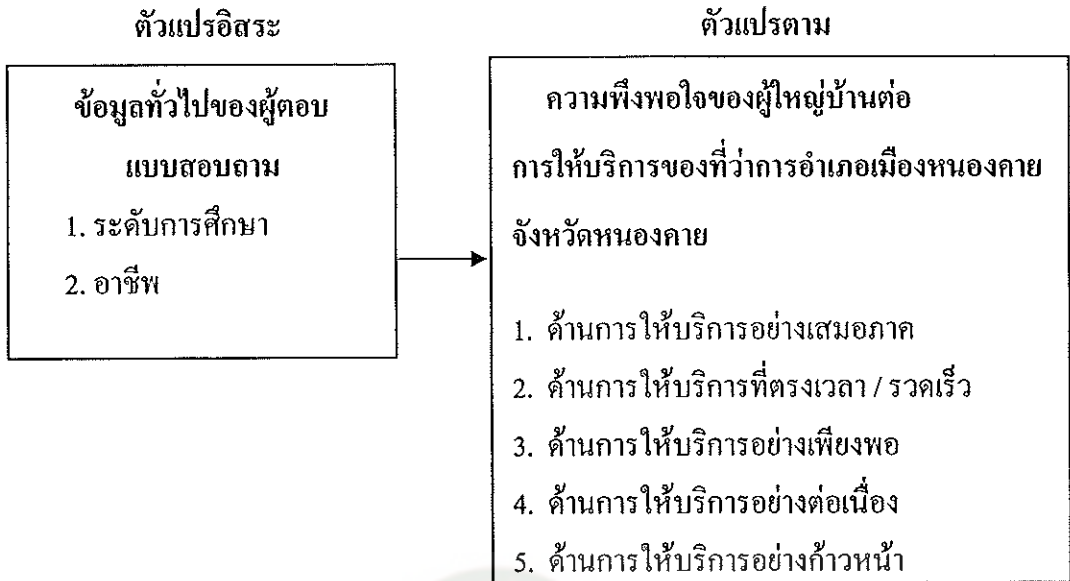
4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

## กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตามแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท มาใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอให้ความหมายของข้อความ ดังนี้

**ที่ว่าการอำเภอ** หมายถึง ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นส่วนราชการในส่วนภูมิภาค จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534

**ผู้ใหญ่บ้าน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับการเลือกจากรายการในหมู่บ้าน และเป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย

**การให้บริการ** หมายถึง การให้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

**ผู้มารับบริการ** หมายถึง ผู้ใหญ่บ้านผู้มาขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็เมื่อสิ่งนั้นตอบสนองความต้องการ และการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยมีการให้บริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ อย่างเท่าเทียมกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ได้แก่ การต้อนรับประชาชน การแนะนำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การจัดลำดับการให้บริการ (ก่อน - หลัง) การตอบปัญหาข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน การปฏิบัติต่อประชาชน การแสดงอหยาศัยไมตรีจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ วารสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น และการสร้างความประทับใจแก่ประชาชน

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว หมายถึง การให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่กระทำอยู่ในปัจจุบันจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว ได้แก่ การให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน ระยะเวลาของการรอรับการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละส่วนงาน ช่วงเวลาที่นัดหมายในการให้บริการ และการตรงเวลาของเจ้าหน้าที่

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่กระทำอยู่ในปัจจุบันที่กฎหมายบังคับใช้ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ต้องกระทำและสามารถเลือกกระทำได้โดยให้การบริการอย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ได้แก่ ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานบริการครบถ้วน ทุกขั้นตอน จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่นั่งรอรับการบริการและที่นั่งรับการบริการ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ วัสดุจำเป็นที่ใช้ในการบริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุง ให้เกิดความเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาได้แก่ ความต่อเนื่องไม่ขาดตอนของการบริการ เช่น ช่วงพักกลางวัน การให้บริการในวันหยุดราชการ การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น มีตู้/กล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ปรับปรุงบริการด้านวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็วกว่าเดิม ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ ข้อมูลสำหรับการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ และ

ทันสถานการณ์ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ถ่ายเอกสารมี  
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการผ่านหอกระจายข่าว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์

### ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้รับจะเป็นสารสนเทศนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุง  
การทำงานด้านการบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ให้มี  
ประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY