

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2435 ได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานอำเภอใหม่ เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด รongรับพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2550 เน้นให้โอกาสทุกหน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ เอกชนและประชาชน ร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาพื้นที่แบบบูรณาการ โดยจัดตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารงานระดับอำเภอ แบ่งเป็น 4 กลุ่มภารกิจ คือ กลุ่มพัฒนาเศรษฐกิจ กลุ่มพัฒนาสังคม กลุ่มพัฒนาความมั่นคง และกลุ่มพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้การปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และได้ปรับเปลี่ยนภารกิจและปรับปรุงโครงสร้างมาโดยตลอด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการสนองนโยบายของรัฐบาลและสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง ทั้งทางการเมืองและการบริหารราชการ กรมการปกครองจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนอย่างยืดหยุ่นที่จะต้องปรับตัว เพื่อให้สามารถก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยอาศัยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเข้มแข็ง และสามารถพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไปในอนาคต การกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรมการปกครอง โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาที่สำคัญ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งสมาคมนักปกครองและสมาคมกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยได้มีการระดมความคิดเห็นในการกำหนดยุทธศาสตร์จากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ภาคีการพัฒนาที่สำคัญ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ มีส่วนร่วมในการวิพากษ์วิจารณ์ร่างยุทธศาสตร์ของกรมการปกครอง ตลอดจนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงยุทธศาสตร์ให้มีความครอบคลุม เหมาะสม เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

กรมการปกครองมีพันธกิจตามกลุ่มภารกิจ คือ 1) ด้านการบริหารงานปกครอง  
 อำนวยการและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ  
 นายอำเภอ เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผน มาตรการ ติดตาม และประเมินผล  
 2) ด้านความมั่นคงดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าว งานกิจการ  
 ชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนี เข้าเมือง  
 งานสัญชาติ และงานกิจการ มวลชน ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย กองอาสารักษาคินแดน  
 ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน  
 ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคง  
 ภายในประเทศ 3) ด้านสนับสนุนการบริหารงานแบบบูรณาการ ดำเนินการเกี่ยวกับการ  
 รักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนสอบสวนคดีอาญาในหน้าที่พนักงาน ฝ่ายปกครอง และ  
 อำนวยการความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน สนับสนุน ส่งเสริมการปกครองในระบอบ  
 ประชาธิปไตย และการเลือกตั้งทุกระดับ ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องถิ่น  
 ในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้านตามกฎหมาย ว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น  
 ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงาน  
 ทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐ  
 และภาคเอกชน(กระทรวงมหาดไทย. 2552 : 5)

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอเข้ม เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนายกระดับ และรักษา  
 มาตรฐานงานบริการของอำเภอโดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้ง  
 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร  
 ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร  
 กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มีเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่  
 ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรมการปกครองได้มีการพัฒนาคุณภาพการ  
 ให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น ทำให้คุณภาพบริการของอำเภอมีมาตรฐาน  
 สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ใน  
 ทุกอำเภอทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานทัดเทียม ในหน่วย  
 บริการทุกแห่ง จึงต้องมีการสร้างมาตรฐานบริการประชาชนของอำเภอในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็น  
 เป็นด้านบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงานด้านการบริการเชิงรุก เพื่อ

นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง รักษามาตรฐาน และบริหารคุณภาพของงานบริการ ได้  
 ทั่วทุกหน่วยบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรม

การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของงานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทั้งในงานของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพการบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพและการสร้างความเป็นเลิศในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นผู้มาใช้บริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจและประทับใจ โดยเฉพาะการบริการประชาชนของอำเภอ ต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ให้ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

จังหวัดหนองคายเป็นจังหวัดชายแดนตั้งอยู่ตรงข้ามกับเมืองหลวงของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประชาชนสองฝักฝั่งเป็นเครือญาติกัน มีประเพณีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน ประชาชนสองฝั่งมีการเดินทางไป-มาหาสู่กันเสมอ ดังนั้นรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงส่งเสริมและกระชับความสัมพันธ์อันดีมิตร บนพื้นฐานของการเคารพเอกราช อธิปไตยโดยความเสมอภาคและอำนวยความสะดวกในการเข้าเมืองของประชาชนของทั้งสองประเทศที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชายแดนของทั้งสองประเทศ รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รัฐบาลทั้ง 2 ประเทศ จึงทำความตกลงว่าด้วยการเดินทางข้ามแดนระหว่างประเทศ โดยการเปิดจุดผ่านแดนถาวรบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำโขง หนองคาย – เวียงจันทน์ ที่บ้านเหล่าจอมมณี ตำบลมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และให้ประชาชนทำบัตรผ่านแดนเพื่อใช้สำหรับการเดินทางเข้าและออก ณ จุดผ่านแดน ในจังหวัดหนองคายจัดทำหนังสือผ่านแดน บริการประชาชนที่จะเดินทางไปสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง และศูนย์แสดงผลิตภัณฑ์ลุ่มน้ำโขง (โอท็อป) อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย (สำนักงานจังหวัดหนองคาย. 2542 : 46)

จากการรวบรวมบัตรแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการทำบัตรผ่านแดน  
 ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2553

พบว่า ผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว จำนวน 163 คน โดยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่

ผู้ศึกษาในฐานะเป็นปลัดอำเภอเมือง ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบดูแลการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวให้ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ที่มารับบริการ

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มีต่อการให้บริการของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

### สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ที่มารับบริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

### ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6,000 คน (สำนักงานจังหวัดหนองคาย. 2553 : 5)

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากผู้มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว โดยการใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane : 1973 : 272) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน

3. พื้นที่ สำนักงานทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่ว่าการอำเภอเมือง และศูนย์แสดงผลิตภัณฑ์ลุ่มน้ำโจง (โอท็อป) อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

4. ระยะเวลาตั้งแต่ 20 มิถุนายน – 18 สิงหาคม 2553

5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มารับบริการ ประกอบด้วย

5.1.1 เพศ

5.1.2 อายุ

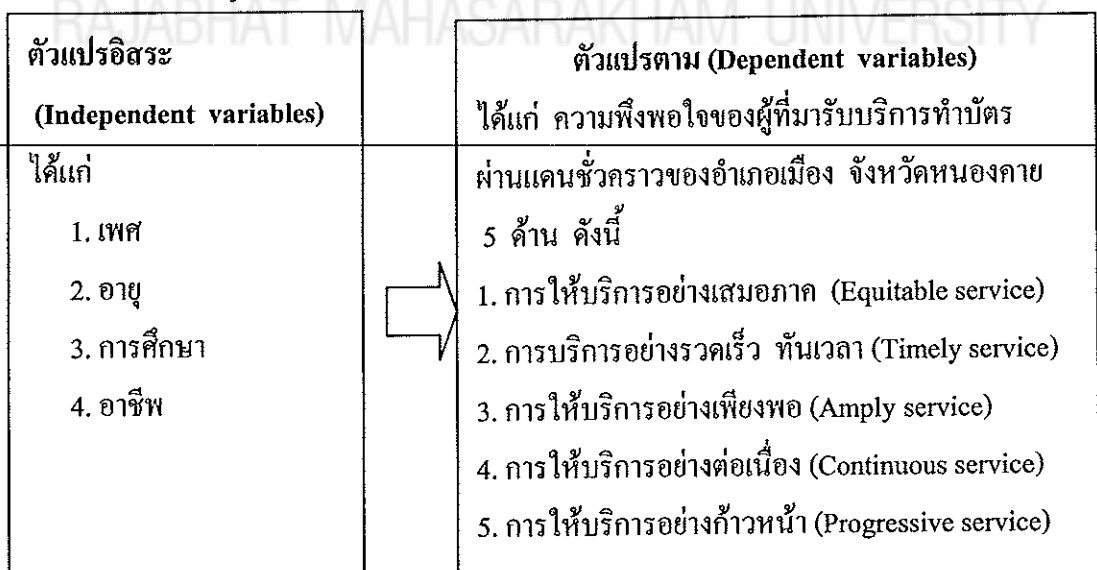
5.1.3 การศึกษา

5.1.4 อาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

#### กรอบแนวคิดการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้เสนอกรอบแนวคิดการศึกษาดังแผนภูมิที่ 1



## แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

อำเภอ หมายถึง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการประชาชน บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ภายใต้กำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2435

บัตรผ่านแดนชั่วคราว หมายถึง บัตรที่ใช้ผ่านแดนชั่วคราวไปสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยพักอาศัยได้ 3 วัน 2 คืน

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ยินดี หรือมีเจตนาที่ดีที่ได้รับจากการให้บริการการทำบัตรผ่านแดนของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้คำแนะนำอย่างเท่าเทียมกัน บริการก่อน-หลัง ตามลำดับ ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการ
2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา คือ การบริการตรงตามเวลาที่กำหนด การบริการด้วยความกระตือรือร้น บริการอย่างรวดเร็ว
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีที่รอนั่งรับบริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน ให้บริการในวันหยุดราชการและเวลาพักกลางวัน มีการนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการให้ข้อมูลในการบริการเป็นปัจจุบันและถูกต้อง มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ จัดบริการรองรับฟังความคิดเห็น

## ประโยชน์จากการศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY