

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยมาตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2475 โดยบุคคลสำคัญทางการเมือง ประกอบด้วย ข้าราชการ นักศึกษา ปัญญาชนและประชาชนทั่วไปได้รวมกันเป็น “คณะราษฎร” ทำการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชสู่ระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมีผลทำให้มีการแบ่งรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ส่วนกลาง คือ การบริหารงานระดับประเทศ ที่มีรัฐบาลกลางเป็นตัวแทนในการบริหาร ส่วนภูมิภาค คือ การบริหารงานแทนการบริหารงานส่วนกลาง ได้แก่ จังหวัด อำเภอ สำหรับส่วนท้องถิ่น คือ การบริหารงานที่เน้นการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจการปกครอง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (จิรวัดน์ รจนาวรรณ. 2547 : 246)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มาจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเอง มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเป็นผู้บริหาร มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีเขตรับผิดชอบ คือ เขตพื้นที่จังหวัด มีความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีสภาพนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของรัฐบาลกลางตามระบบทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization Theory) (อุปกรณ ติเสมอ. 2547 : 1)

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงาน ดังนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น ๆ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

2. นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยตรงตาม กฎหมายว่าด้วยกาเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม เป็นผู้ปกครอง บังคับบัญชาและมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการบริหารราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยแต่งตั้งบุคคลนอกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรองนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ช่วยเหลือการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเจ้าหน้าที่อื่นขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด รับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีนายกองค้การ บริหารส่วนจังหวัดนครพนม เป็นผู้บังคับบัญชา มีรองนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดและ ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารองจากนายกองค้การบริหาร ส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ การบริหารงานของนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมหนึ่งคนซึ่งมาจากการเลือกตั้ง ของประชาชน โดยตรง มีรองนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดอีกสองคน และเลขานุการห้าคน ซึ่งนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมแต่งตั้งมาช่วยเหลือในการบริหารองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครพนม มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน ทั้งนี้ มีหน่วยงานปฏิบัติ ราชการตามนโยบายของนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 1 สำนัก 5 กอง 1 หน่วย คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และหน่วย ตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในขอบเขตพื้นที่จังหวัดนครพนม ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 รวมทั้งบรรดาอำนาจหน้าที่ใด ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบ บริการสาธารณะเพื่อประ โยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 17 แห่ง พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ดังกล่าว เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 คณะกรรมการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ถ่ายโอนภารกิจงานทะเบียนพาณิชย์ ของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศนำไป ปฏิบัติเพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่ของแต่ละจังหวัด

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้ประกาศจัดตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2546 เดิมอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายเร่งรัดจัดเก็บรายได้ กองคลัง ปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาจดทะเบียนพาณิชย์ จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ และงานตรวจคืนเอกสารและรับรองเอกสาร ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ในทางปฏิบัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมได้แต่งตั้งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ระดับ 3 ขึ้นไป ทำหน้าที่พนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งผู้ศึกษาได้รับแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เป็นหน่วยงานที่มีประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการทุกวัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมได้ให้ความสำคัญต่องานทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างมาก โดยได้ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เช่น ปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วน จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน ลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน จัดบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม)

แต่เนื่องจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมเป็นหน่วยงานใหม่ ปริมาณงานมีจำนวนมาก มีผู้ให้บริการจำนวนน้อยเพียง 4 คน พนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ยังต้องการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ แต่ก็มีประชาชนมารับบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ กล่าวคือ ปี พ.ศ. 2550 จำนวน 1,362 คน ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 1,459 คน ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 1,605 คน ผู้ศึกษาในฐานะนายทะเบียนพาณิชย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

สมมุติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยปรับปรุงจากกรอบแนวคิดของ มณีวรรณ ต้นไทย (2543 : 66) มากำหนดขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

 - 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
 - 1.3 ด้านการให้บริการ
 - 1.4 ด้านข้อมูลทั่วไป
2. ด้านพื้นที่ หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

3. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม โดยผู้ศึกษาใช้ขนาดประชากรจากข้อมูลงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ประจำปี 2553 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2553 เป็นฐานกำหนดขนาดประชากร คือ จำนวน 455 คน

3.2 ผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 213 คน

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ
จำแนกเป็น

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ

4.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

4.2.3 ด้านการให้บริการ

4.2.4 ด้านข้อมูลทั่วไป

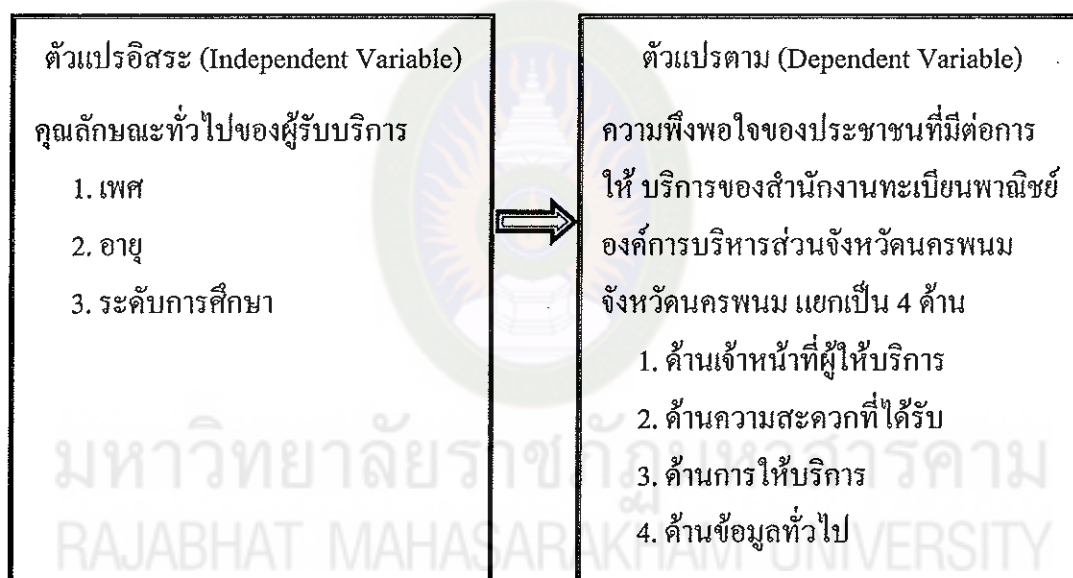
5. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการระหว่างวันที่ 28 กรกฎาคม 2553 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2553

กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบการศึกษาโดยปรับจากผลงานของ มณีวรรณ ตันไทย (2543 : 66) มากำหนดเป็นกรอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
3. ด้านการให้บริการ
4. ด้านข้อมูลทั่วไป



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ต่อมาได้ปรับปรุงโครงสร้างและการบริหารราชการตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนม จังหวัดนครพนม

2. การให้บริการ หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก รวมทั้งการต้อนรับ การพุดจา ทักทาย ผู้มารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติ ความคิดเห็นที่มีต่อความชอบหรือไม่ชอบ หรือ ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ต้องการหรือความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงหรือสิ่งที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการที่คาดหวังไว้ ในการศึกษานี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม รวม 4 ด้าน คือ

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจและยินดีของประชาชนที่มีต่อให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ในลักษณะต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ให้คำ แนะนำอย่างใกล้ชิด ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนอย่างเสมอภาค

3.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจและยินดีของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ในลักษณะต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีเพียงพอ มีที่นั่งรับบริการเพียงพอและอยู่ในสภาพดี มีตัวอย่างของการกรอกแบบฟอร์ม มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน และมีวัสดุอุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ

3.3 ด้านการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ในลักษณะต่าง ๆ เช่น มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน การให้บริการมีความ

ต่อเนื่องจนแล้วเสร็จทุกงาน มีป้ายบอกระยะเวลาแล้วเสร็จของงานทุกงาน กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลามีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน

3.4 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจและยินดีของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ในลักษณะต่างๆ เช่น มีแผนพับหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ มีเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการให้บริการ มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีโทรศัพท์ไว้สำหรับการให้บริการ มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ และมีการให้บริการอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 213 คน

5. นายทะเบียนพาณิชย์ หมายถึง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่/นายทะเบียนพาณิชย์ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

6. พาณิชยกิจ หมายถึง กิจการในทางอุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การบริการหรือกิจการอย่างอื่นที่เป็นการค้า

7. ผู้ประกอบพาณิชยกิจ หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งประกอบพาณิชยกิจเป็นอาชีพปกติ และให้หมายความรวมถึงผู้เป็นหุ้นส่วนที่ไม่จำกัดความรับผิดชอบหรือผู้จัดการด้วย

8. สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ หมายถึง สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

ประโยชน์การศึกษา

ข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป