

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการประชาชนในยุคปฏิรูประบอบราชการนั้น ทุกส่วนราชการจะต้องเร่งพัฒนาระบบการทำงาน และระบบการให้บริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น โดยมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิรูประบอบราชการในการบริการประชาชน ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (2545 : 1-9) มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ตลอดจนการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2545 : 9) มาตรา 8 ได้กำหนดให้การปฏิบัติการกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น ทั้งนี้ต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมและมติดังรัฐธรรมนูญเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 ได้กำหนดทิศทางและพัฒนา รูปแบบการให้บริการประชาชน โดยใช้รูปแบบการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (กรมการปกครอง : 2548 : 1-2)

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน ตั้งแต่เกิดจนถึงตาย เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การเพิ่มชื่อ จำหน่ายชื่อ งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการประชาชนในยุคปฏิรูประบอบราชการ จึงได้ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดทำและดำเนิน โครงการศูนย์บริการร่วมอำเภออิม (Amphoe Government Outlet) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานในระดับอำเภอให้มีบริการที่หลากหลายเป็นรูปธรรมและเพื่อให้อำเภอเป็นจุดรวม (Out-let) ที่สามารถให้บริการ

แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ทั้งนี้ ได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้นในห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน เพื่อให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนที่จะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพนอกเหนือจากการให้บริการในที่ว่าการอำเภอ สำหรับอำเภอเมืองขอนแก่น ได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้นในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ในเบื้องต้นได้ให้บริการประชาชนในค่านางานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านมาอำเภอเมืองขอนแก่นได้พัฒนารูปแบบและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนมาโดยตลอด ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ จนมีผลดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดีได้รับรางวัลชมเชยประเภทเสริมสร้างภาพลักษณ์จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในปี พ.ศ. 2552

จากการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้นอำเภอเมืองขอนแก่น จนกระทั่งได้รับรางวัลจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ผู้ศึกษาซึ่งดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอชำนาญการ สังกัดที่ทำการปกครองอำเภอเมืองขอนแก่น จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้น สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น” เพื่อให้เกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้นจริง และจะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนารูปแบบการบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างสูงสุดต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้น สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของประชาชนเมื่อจำแนกตามเพศและอาชีพ จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้น สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น แตกต่างกันหรือไม่
3. ประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้น สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น จำแนกตามเพศ และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษาคือ ศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ผู้ศึกษาอ้างอิงจากสถิติข้อมูลจำนวนประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2553 นำมาเป็นฐานกำหนดจำนวนประชากรเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 16,415 คน (ศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น. 2553 : 5)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

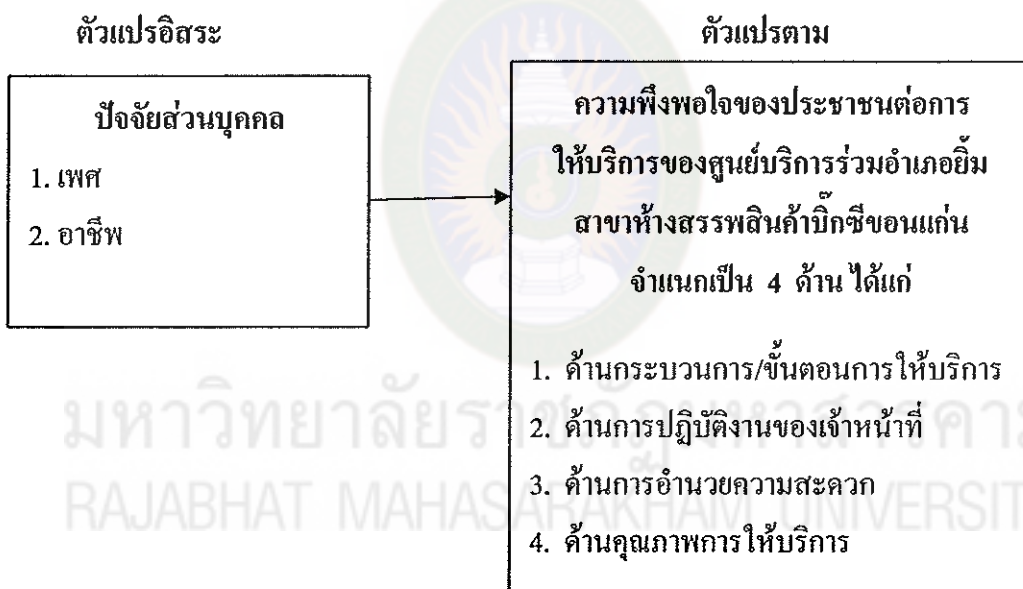
กำหนดจากประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ขอนแก่น โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ตามวิธีการของทาโร ยามานะ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 25) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม สาขาห้างสรรพสินค้าบีคี่ช็ขอนแก่น โดยปรับปรุงจากผลงานของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 3.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 3.2.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - 3.2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก
 - 3.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา
ระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2554
5. กรอบแนวคิดการศึกษา



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม หมายถึง เคา์นเตอร์บริการประชาชนของอำเภอเมืองขอนแก่น ที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และการบริการข้อมูลต่าง ๆ ที่ห้างสรรพสินค้าบีคี่ช็ สาขาขอนแก่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกรมการปกครองร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขา
ห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 จำนวน
16,415 คน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้าง
สรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซีขอนแก่น จำแนก
ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีการประชาสัมพันธ์
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีขั้นตอน
ในการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินไป การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
ให้บริการถูกต้องรวดเร็วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ
และระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ แต่งกาย
เหมาะสม ให้บริการด้วยรอยยิ้ม ใช้วาจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้น
มีความรู้สามารถแนะนำชี้แจงตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความเสมอภาค
เป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและตามกำหนดเวลา และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

3. ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการมีความ
สะดวกในการติดต่อ กว้างขวางและมีแสงสว่างเพียงพอ มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ
มีความสะอาดสวยงาม มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งสถานที่ตั้ง/จุดให้บริการชัดเจน มีกล่องรับ
ฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้เห็นชัดเจน มีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา
น้ำยาลบคำผิด แบบพิมพ์เพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ
เพียงพอ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง มีประเภทของงานที่เปิดให้บริการ
ตรงตามความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเหมาะสม ช่วงเวลา
ในการให้บริการมีความเหมาะสม ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว
และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างทั่วถึง

ประโยชน์การศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษา จะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบึงสีขนขอนแก่น ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างสูงสุดต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY