

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานของรัฐบาลทุกสมัยที่ผ่านมาต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาล นิยมชมชอบศรัทธา และสนับสนุนรัฐบาล และในปัจจุบันหน่วยงานราชการทุกส่วนต่างยึดถือหลักในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามแนวทางของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 ที่ได้ระบุไว้ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ”กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน งานบริการประชาชนจึงเป็นหัวใจหลักของกรมการปกครองที่ยึดถือเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน โดยเฉพาะในยุคการปฏิรูประบบราชการซึ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ (Citizen Center)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทยกฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบด้านงานตรวจการขนส่งทางน้ำงานตรวจเรือ และงานทะเบียนเรือในเขตพื้นที่จังหวัด โสธร และจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีภารกิจ คือ งานระวางชี้และลงชื่อรับรองแนวเขตที่ดินริมแม่น้ำลำคลอง การพิจารณาอนุญาตให้ขุดลอกร่องน้ำทางเรือเดิน การพิจารณาอนุญาตให้ปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ การตรวจสภาพเรือเพื่อประกอบการจดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือและใบรับรองต่างๆ การออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือประจำปี การจดทะเบียนเรือไทยและการทำนิติกรรมเกี่ยวกับเรือ การสอบความรู้เพื่อออกประกาศนียบัตรผู้ทำการในเรือ การตรวจตรา ปราบปราม

สอบสวน และดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายเรือไทย และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับภารกิจที่กรมเจ้าท่ามอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้คำปรึกษากับส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและฟื้นฟูลำน้ำเพื่อป้องกันอุทกภัยและการแก้ไขปัญหาภัยแล้ง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร อีกทั้งยังไม่มีผู้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อเสนอเทศในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

### คำถามการศึกษา

1. ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด
2. ผู้รับบริการในจังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดยโสธรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร แตกต่างกัน
3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร เป็นอย่างไรบ้าง

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร จำแนกตามจังหวัดและประเภทของงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

### ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร ใน 5 ด้านของ จอห์น มิลเล็ท (John David Millet ; 1963 อ้างใน วราพรณ สันตัสนะโชค. 2540 : 40) ดังนี้

- 1.1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 1.1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### 2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร หมายถึง ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร จำนวน 80 คน (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร. 2555 : 1)

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาในเขตพื้นที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

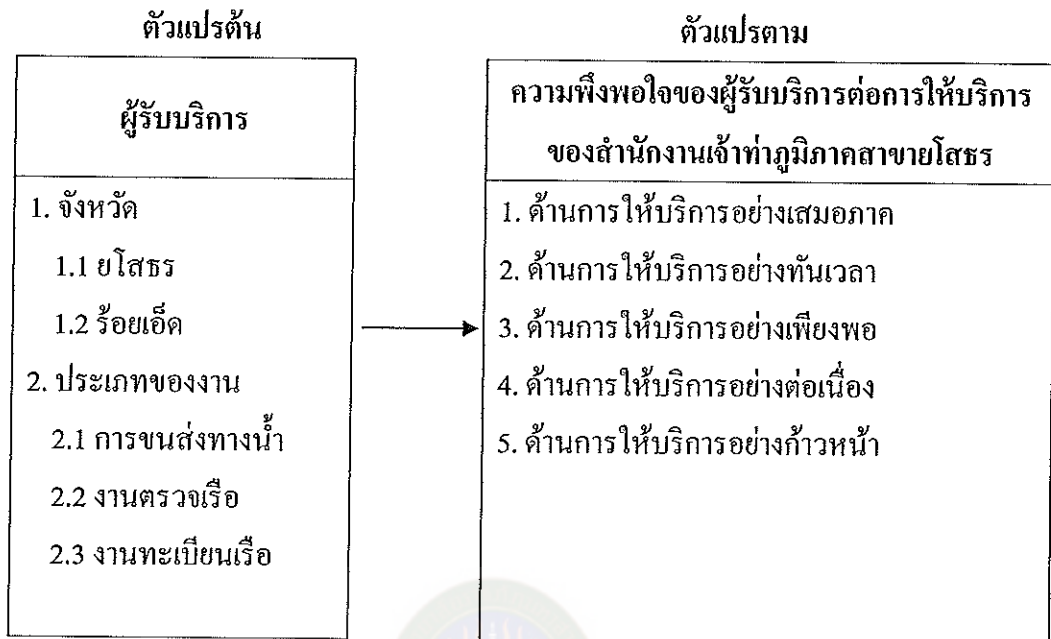
สิงหาคม 2557 – ธันวาคม 2557

### กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร ใน 5 ด้านของ จอห์น มิลเล็ท (John David Millet. 1963 อ้างถึงใน อรรถภา มุ่งโนนบ่อ 2549 : 38) ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากนั้นผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังปรากฏตามแผนภูมิที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวก และเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งนั้น เมื่อได้รับการบริการของของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร

**การให้บริการ** หมายถึง การที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธรให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งงานขนส่งทางน้ำ งานตรวจเรือ และงานทะเบียนเรือ

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ มี 5 ด้าน คือ

1. **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง การที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธรให้บริการอย่างยุติธรรมเป็นไปตามก่อนหลัง เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อน โยนกับประชาชนที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ให้ ความเป็นกันเองกับทุกคน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับทุกคน

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา ยโสธรมีการอำนวยความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็วตรงต่อเวลา การจัดทำป้ายบอกงาน ขั้นตอนและหลักฐานการขอรับบริการ ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา ยโสธรมีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพอเพียง สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ แบบฟอร์มแสดงรายการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ จัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา ยโสธรมีเจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานแทนกันได้ มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จเสมอ มีการปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันเสมอ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา ยโสธร มีเอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มีความชำนาญในด้านต่างๆ ในการให้บริการ มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และไปรษณีย์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา ยโสธร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนต่อไป