

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีทุกด้าน ตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด นโยบายต่างๆของรัฐบาลถูกผลักดันสู่การปฏิบัติโดยหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการต่างๆ อย่างเช่น รัฐบาลกำหนดนโยบายว่าปี 2539 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องสนองนโยบายของรัฐบาล โดยนำนโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ แต่จริงๆแล้วประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของประเทศและเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้บริการแก่ประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดน ยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนแข่งกับภาคเอกชนทุกด้าน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นผู้เลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ (รายงานประจำปีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2539 : 17)

โครงสร้างของที่ทำการปกครองอำเภอ มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครอง และบริหารราชการที่ทำการปกครองอำเภอ แบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 1 กลุ่มงานกับ 3 ฝ่ายคือ

- **กลุ่มงานบริหารงานปกครอง** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่การบริหารกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนันและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริการงานบุคคลของข้าราชการกรม การปกครองการสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความดูแลที่ทำการปกครองของอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่นงานบริหารทั่วไป งานธุรการและงานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผนการประชาสัมพันธ์ การจัดรัฐพิธีและงานประเพณีต่างๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคมการดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยสถานบริการ โรงแรมและอาบอบนึ่งและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

▪ ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญาการร่วมชั้นสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับร้องเรื่องรว ร้องทุกข์และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่และ การปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ หรือที่ได้รับมอบหมาย

▪ ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาคาความเคียดแค้นและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดนงานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานการข่าวงานกิจการรักษาดินแดน งานด้านการสื่อสารการดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

▪ ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนทั่วไปที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองการสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียนและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าทั้ง 4 กลุ่มงานจะมีการให้บริการต่อประชาชนที่แตกต่างกันไป ตามแต่หน้าที่ของหน่วยงานนั้นๆ โดยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อประชาชนประกอบไปด้วย

- งานด้านทะเบียนราษฎร
- งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
- งานด้านทะเบียนทั่วไป
- งานด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องรวร้องทุกข์
- งานด้านการเงิน การบัญชี
- ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้านฯลฯ

โดยฝ่ายทะเบียนและบัตร จะเป็นหน่วยงานที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุด (หน่วยงานต่างๆ ที่ว่าการอำเภอเมือง เชียงราย [ข้อมูลออนไลน์]

<http://www.muangcr.com/pagelink/bogclaong.php> 20 กันยายน 2549)

อำเภอสันป่าตอง เป็นหนึ่งใน 17 อำเภอของจังหวัดเชียงใหม่ มี 11 ตำบล 119 หมู่บ้าน มีประชากร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548 จำนวน 78,204 คน เป็นชาย 37,717 คน หญิง 40,487

คน และ อำเภอสันป่าตองยังได้มีโครงการริเริ่มที่ของอำเภอที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนคือ โครงการทนายความอาสาคลายทุกข์(ทนายนายอำเภอ) โครงการกริ่งคลายทุกข์ โครงการจัดหาที่อยู่อาศัยเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน“บ้านसानฝัน ปันรัก” และโครงการกาดนัดนายอำเภอแก่น (เอกสารบรรยายสรุป อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ : 2549) ซึ่งที่ทำการปกครองอำเภอจะต้องให้บริการด้านต่างๆแก่ประชากรเหล่านี้

ดังนั้นเพื่อที่จะทราบว่านโยบายของรัฐบาลในด้านการให้บริการไปสู่ประชาชน นั้นประชาชนมีความพึงพอใจเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่เพียงใด เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลให้กับผู้บริหาร ของอำเภอสันป่าตอง และอำเภออื่นๆ ได้นำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการแก่ประชาชนและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ของอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ และอำเภออื่นๆ ในการปรับปรุงการบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน (Services Marketing Mix) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการของอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง การให้บริการ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านทะเบียนบัตรประชาชน ด้านทะเบียนทั่วไปอันประกอบไปด้วย ด้านจดทะเบียนสมรส ด้านจดทะเบียนหย่า ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ด้านทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา ด้านทะเบียนพินัยกรรม ด้านทะเบียนชื่อบุคคล ด้านทะเบียนนิติกรรม ด้านทะเบียนมรดก ด้านทะเบียนศาลเจ้า ด้านทะเบียนสุสานและฌาปนกิจสถาน ด้านทะเบียนสมาคม ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้าของเก่า ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ ด้านทะเบียนอาวุธปืน ด้านใกล้เคียงข้อพิพาทและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนันและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และด้านการเงิน การบัญชีและจัดซื้อจัดจ้าง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

โครงการทนายความอาสาคลายทุกข์(ทนายนายอำเภอ) หมายถึง โครงการริเริ่มที่สำคัญงานหนึ่งของอำเภอสันป่าตอง โดยได้ทำการเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน 2548 จนถึงปัจจุบัน ในการดำเนินการได้ประสานกับสหทนายความให้จัดทนายความอาสา จำนวนอย่างน้อย 1 คน มาปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายและความรู้กับประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอสันป่าตอง ในวันพุธ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. และวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 13.00 – 16.30 น.

โครงการกริ่งคลายทุกข์ หมายถึง โครงการริเริ่มที่สำคัญงานหนึ่งของอำเภอสันป่าตอง โดยได้เริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2548 จนถึงปัจจุบัน ในการดำเนินการโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่มาติดต่อกับอำเภอสันป่าตอง ไม่ว่าจะติดต่อกับหน่วยราชการใด หากไม่ได้รับความสะดวกสามารถกริ่งที่จัดไว้บริเวณหน้าห้องสำนักงานทะเบียนอำเภอสันป่าตอง นายอำเภอสันป่าตอง หรือผู้รักษาราชการแทนจะมาพบ และแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนให้ทันที

โครงการจัดหาที่อยู่อาศัยเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน “บ้านसानฝัน บ้านรัก” หมายถึง โครงการริเริ่มที่สำคัญงานหนึ่งของอำเภอสันป่าตอง โดยได้เริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2549 จนถึงปัจจุบัน การดำเนินการเพื่อสงเคราะห์ผู้ยากจนและด้อยโอกาส ในอำเภอสันป่าตอง โดยการจัดสร้าง หรือซ่อมแซมบ้านให้แก่ประชาชนที่มั่งลงทะเบียนแก้ไขปัญหาความยากจน

โครงการกาดนัดนายอำเภอแก่นจันทน์ หมายถึง หมายถึงโครงการริเริ่มที่สำคัญงานหนึ่ง
ของอำเภอสันป่าตอง โดยได้เริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2549 จนถึงปัจจุบัน การดำเนินการ
โดยประชาสัมพันธ์โครงการให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเชิญชวนให้
ประชาชน กลุ่มองค์กรเครือข่ายต่างๆ นำผลิตผลทางการเกษตรและสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์
และสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่นมาจำหน่าย ณ บริเวณหน้าที่ว่าการอำเภอสันป่าตอง ทุกวันพุธ ของ
สัปดาห์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved