

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงสุดและเป็นศูนย์กลางในด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม รูปแบบของการบริหารการปกครองเป็นรูปแบบมหานคร (Metropolitan) เป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางในการบริหารซึ่งเป็นรูปแบบพิเศษสำหรับเมืองใหญ่ อันเป็นหลักการที่สอดคล้องกับสถานะการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่ยากที่รัฐบาลพึงกระทำให้ประชาชนทุกคนได้รับความสะดวก ความพึงพอใจพร้อมหรือเหมือน ๆ กันได้ กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครขึ้น และกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนากรุงเทพมหานครอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการบริหารมหานคร ในเรื่องของการพัฒนาระบบบริการประชาชน เป็นหนึ่งใน 5 ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนโดยตรง เพื่อสามารถสนองความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบริการจากภาครัฐ คุณภาพการบริการที่ดี มีความรวดเร็วเสมอภาค และเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้มากที่สุด สามารถบรรลุเป้าหมายการบริหารจัดการตามยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ (สำนักนโยบายและประเมินผล,2551) เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม วิถีการดำรงชีวิต ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของรัฐบาล กรุงเทพมหานครประกอบด้วยสำนักงานเขตในปกครอง 50 สำนักงานเขต และได้แบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพกลาง กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงธนเหนือ และกลุ่มกรุงธนใต้ (ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 684/2551)

ในส่วนของกลุ่มกรุงธนใต้ สำนักงานเขตบางแคเป็นเขตที่มีการจัดตั้งใหม่ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2540 แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 4 แขวง ประกอบด้วยแขวงบางแค แขวงบางแคเหนือ แขวงบางไผ่และแขวงหลักสอง โดยเปลี่ยนแปลงพื้นที่ในส่วนของเขตภาษีเจริญ (แขวงบางแค แขวงบางแคเหนือ และแขวงบางไผ่) และพื้นที่ในส่วนของเขตหนองแขม(แขวงหลักสอง) ตามประกาศกรุงเทพมหานครลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2540 รวมพื้นที่ในเขตบางแคทั้งสิ้นจำนวน 46.55 ตารางกิโลเมตร (คู่มือติดต่อราชการสำนักงานเขตบาง

แคว,2550) สำนักงานเขตบางแคจัดเป็นสำนักงานเขตที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนประชากรมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยประชากรจำนวน 193,488 คน ข้าราชการประจำสำนักงานเขตจำนวน 142 คน ลูกจ้างประจำ 520 คน และลูกจ้างชั่วคราว 550 คน (ฝ่ายปกครอง,สำนักงานเขตบางแค) แบ่งความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการประชาชนออกเป็น 11 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และสัสดีเขต ในการติดต่อกันพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนจะต้องขอรับบริการจากสำนักงานเขตบางแค ส่วนใหญ่มักเป็นงานของฝ่ายทะเบียนทั้งสิ้น อันได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ งานทำบัตรประจำตัวประชาชน เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า และงานทะเบียนอื่นๆ เนื่องจากสำนักงานเขตบางแคเป็นสำนักงานเขตขนาดใหญ่ ทำเลที่ตั้งเหมาะสม การเดินทางใช้บริการสะดวกสบาย จึงมีประชาชนจำนวนมาก ทั้งที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่เขตบางแคและนอกพื้นที่มาติดต่อใช้บริการงานทะเบียนสูงถึง 95,936 คน (สำนักงานเขตบางแค,2551) เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางแคได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้กล่องแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ และควรปรับปรุง เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า แม้จะมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอยู่แล้วแต่เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมมิได้ครอบคลุมในเรื่องของคุณภาพการบริการจากฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นสำนักงานเขตที่ตั้งขึ้นมาใหม่ มีปริมาณประชากรมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร และเป็นเขตที่ผู้ศึกษามีภูมิลำเนาอยู่ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อให้สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครสามารถใช้เป็นข้อมูลในการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประทับใจ ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริง ตลอดจนสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา เสนอแนะผู้เกี่ยวข้อง ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน  
สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน  
สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้เสนอแนะผู้เกี่ยวข้อง ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต  
บางแค เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้ใช้บริการ

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน  
สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร กับความคาดหวังของประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการ ถ้า  
การปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวัง ประชาชนก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความ  
คาดหวัง ประชาชนก็จะพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินจากความคาดหวัง ประชาชนก็จะพอใจ  
หรือยินดีเป็นอย่างยิ่ง

**คุณภาพการบริการ** หมายถึง การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ  
ประชาชน เกิดขึ้นจากการที่ประชาชน ทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” กับ “บริการที่ได้รับรู้”  
ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ  
ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความใส่ใจและเข้าใจลูกค้า และการสนองตอบลูกค้า

**งานทะเบียน** หมายถึง การให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค  
กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ งานบัตรประจำตัวประชาชน  
เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า และงานทะเบียนอื่นๆ

**สำนักงานเขตบางแค** หมายถึง สำนักงานเขตในปกครองของกรุงเทพมหานคร ในกลุ่ม  
กรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร แบ่งพื้นที่การ  
ปกครองออกเป็น 4 แขวง ประกอบด้วยแขวงบางแค แขวงบางแคเหนือ แขวงบางไผ่และแขวงหลัก  
สอง มีพื้นที่ในเขตบางแคทั้งสิ้นจำนวน 46.55 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวน 193,488 คน  
(คู่มือติดต่อราชการสำนักงานเขตบางแค, 2550)