

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบราชการไทยที่ผ่านมามีปัญหาเกี่ยวกับงานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากไม่มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน การปฏิบัติงานไม่ได้มุ่งเน้นผลงานและไม่มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานทำให้ระบบราชการไม่มีทิศทาง และไม่สามารถวัดความสำคัญของการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนได้อีกทั้งยังไม่คำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการและผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากน้อยเพียงใดไม่สามารถบอกได้ว่าอะไร คือ ความสำเร็จของการปฏิบัติงานจนกลายเป็นปัญหาที่สะสมมานานในระบบราชการไทย และที่ยังคงมุ่งเน้นปัจจัยนำเข้าและรายละเอียด โดยให้ความสำคัญต่อระเบียบปฏิบัติมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงานโดยไม่ได้ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นหลัก นอกจากนี้ที่ผ่านมาในอดีตระบบราชการไทยยังขาดระบบการตรวจสอบ และประเมินผลอย่างจริงจัง

ดังนั้น ระบบราชการไทย ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างระบบบริหาร และวิธีปฏิบัติรวมถึงทัศนคติ ค่านิยมของข้าราชการเพื่อให้ระบบราชการเป็นระบบที่มั่นคงมีประสิทธิภาพ และศักยภาพสูงที่จะแข่งขันกับนานาประเทศได้ ภาครัฐยุคใหม่ จึงต้องทำงานเป็นทีมมุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ (กรมประชาสัมพันธ์, 2546 อ้างถึงใน ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว, 2548 : 1)

การส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่า เป็นนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา การบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้นมีรูปแบบหลายแบบ และมีตั้งแต่บริการเบื้องต้นไม่สลับซับซ้อน ไปจนถึงบริการที่ยุ้งยากสลับซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่างได้พยายามดำเนินการในหลายลักษณะเพื่อให้ส่งผลต่อบริการที่ดีขึ้น ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากได้ทบทวนสถานภาพและบทบาทของตนเองได้จัดทำแผนทิศทางเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายกับของรัฐและตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (จินตนา บุญงบการ, 2539 : 1)

กรมโยธาธิการและผังเมือง ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 จากการรวมกรมโยธาธิการ และกรมการผังเมือง เข้าด้วยกันซึ่งเป็นผลจากการปฏิรูประบบราชการ ตามนโยบายรัฐบาล ฯพณฯ พันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร โดยบูรณาการ งานที่เกี่ยวข้องกันของทั้งสองกรมเข้าด้วยกัน และมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาเมืองที่สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของการผังเมืองอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างยั่งยืน

กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ กำหนดมาตรฐานงานพลับพลาพิธี ตกแต่งสถานที่พระราชพิธี และรัฐพิธี ดำเนินการก่อสร้างพลับพลาพิธี สถานที่พระราชพิธีและรัฐพิธี เตรียมการต้อนรับบุคคลสำคัญแขกของรัฐบาล สนับสนุนและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยมุ่งเน้นความแข็งแรง ปลอดภัยสวยงามเรียบร้อย และสมพระเกียรติ ทันต่อเวลา ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่ต้องมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในการปฏิบัติงานขององค์กรให้ชัดเจน มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นผลดีต่อองค์กรต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อต้องการให้ผู้ให้บริการ แสดงความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่การให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ปัญหาของการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นอย่างไร
2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นอย่างไร
3. ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีอะไรบ้าง
4. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมืองในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมุติฐานการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด ประเภทของงานที่ใช้บริการ ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน
2. ประชาชนทั่วไป ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทของงานที่เคยใช้บริการ ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยมี 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ 2) กลุ่มประชาชนทั่วไป
2. ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน 2551 ถึงเดือนมีนาคม 2552
3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ วิลัดดา ศรีประดิษฐ์ และ ออสแคมป์ มากำหนดกรอบข้อมูลทั่วไป ส่วนความคิดเห็น ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎี ปัจจัยพื้นฐานของ อดัม และแอนเดอร์สัน ร่วมกับทฤษฎีของปรัชญา เวสารัชช์ และทฤษฎีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ 1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ 2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีตัวแปรในการศึกษา 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ซึ่งมีตัวแปรดังนี้

1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ข้อมูลทั่วไป

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.5 หน่วยงานที่สังกัด

1.1.6 ประเภทของงานที่ใช้บริการ

1.2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็น ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่

1.2.1 ด้านระบบการให้บริการ

1.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

2. กลุ่มประชาชนทั่วไป ซึ่งมีตัวแปรดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ข้อมูลทั่วไป

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 รายได้

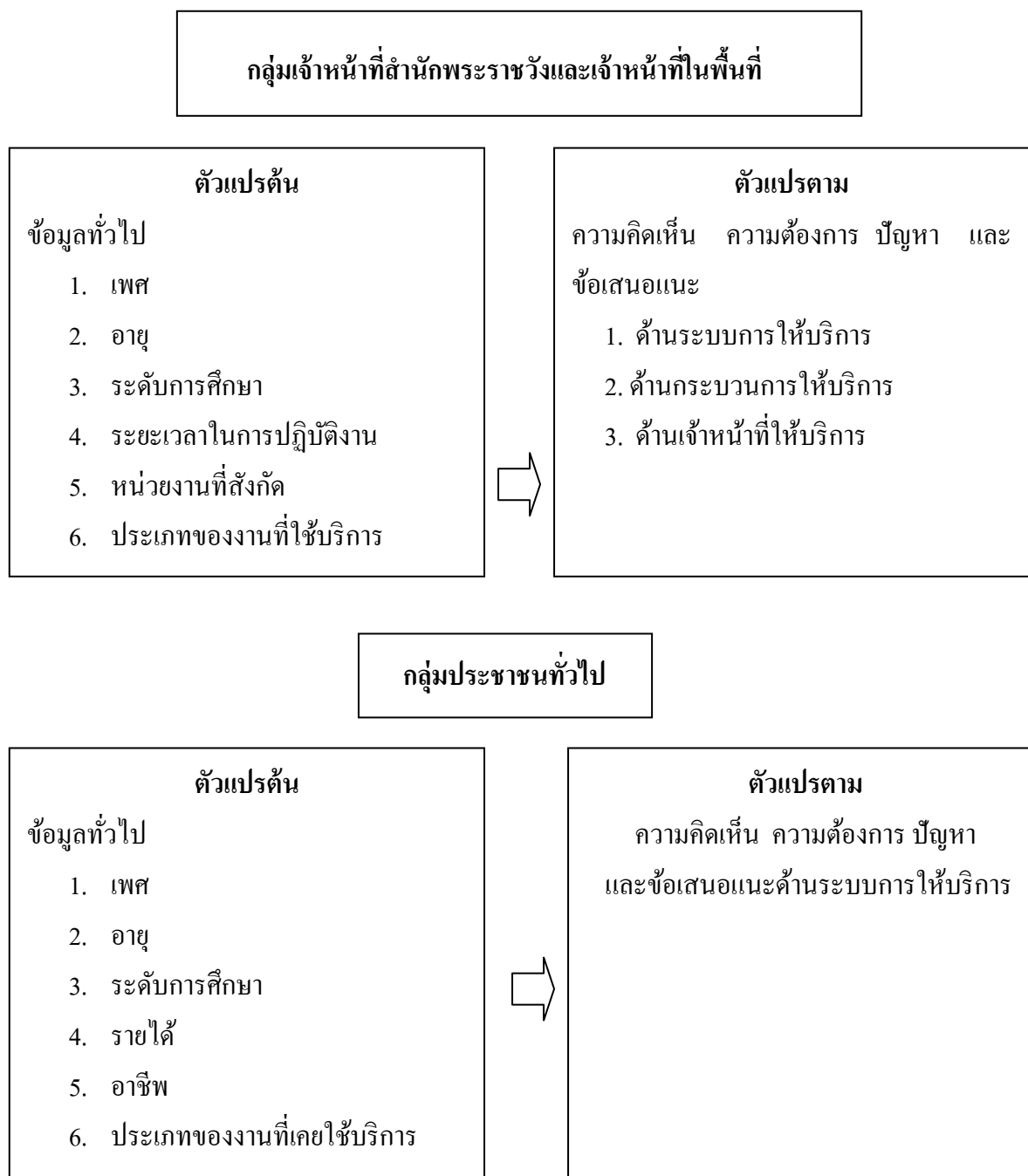
2.1.5 อาชีพ

2.1.6 ประเภทของงานที่เคยใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็น ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มประชาชนทั่วไป

2.2.1 ด้านระบบการให้บริการ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง ปฏิบัติการแสดงออกด้วยการพูด หรือเขียนถึงความคิด ความรู้สึกที่ผู้ให้บริการมีต่อการบริการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีของกรมโยธาธิการและผังเมือง ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
2. ออกแบบ หมายถึง การสร้างต้นแบบในกระดาษ หรือโมเดล เพื่อใช้ก่อสร้างหรืออาจทำเป็นแผนผังเพื่อกำหนดให้การดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้อง
3. ก่อสร้าง หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถ นำวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มาประกอบกันเพื่อทำให้เกิดโครงสร้างของรูปแบบตามที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องสามารถใช้งานได้มีความมั่นคงแข็งแรงถูกต้องตามหลักวิชาช่าง
4. พลับพลา หมายถึง ที่ประทับชั่วคราวที่มีความมั่นคงแข็งแรง สวยงาม ปลอดภัย
5. พิธี หมายถึง พิธีการที่พระมหากษัตริย์ทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจ ตามกำหนดที่เป็นแบบแผนราชประเพณีสืบมาแต่โบราณ หรือพระราชพิธีที่ทรงพระราชดำริมีพระราชประสงค์ให้จัดทำขึ้น
6. ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไปมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป
7. การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือดำเนินการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพื่อตอบสนองความต้องการโดยมุ่งให้เกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจที่ได้ใช้บริการ
8. เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังที่ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง
9. เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง
10. กลุ่มประชาชนทั่วไป หมายถึง ประชาชนที่ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง
11. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่
12. ประเภทของงานที่ใช้บริการ หมายถึง ประเภทของงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง

13. ประเภทของงานที่เคยใช้บริการ หมายถึง ประเภทของงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง

14. การบริการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีของ กรมโยธาธิการและผังเมือง หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือดำเนินการให้บริการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีของ กรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งให้เกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจที่ได้ใช้บริการ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

14.1 ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง สภาพทางกายภาพของพลับพลาพิธีที่สามารถสังเกตได้โดยตรงของผู้ตอบแบบสอบถาม

14.2 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงานจนถึงขั้นสุดท้ายทางเดินของงาน

14.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ที่ปฏิบัติงานในการก่อสร้างพลับพลาพิธีและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในพลับพลาพิธี

15. สภาพทางกายภาพของพลับพลาพิธี หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในพลับพลาพิธี แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

15.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกพลับพลาพิธี ได้แก่ ความแข็งแรงของพลับพลาพิธี สถานที่ตั้ง ขนาด และรูปแบบพลับพลาพิธีทางเข้า ออกพลับพลาพิธี การตกแต่งพลับพลาพิธี ความสะอาดรอบพลับพลาพิธี

15.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในพลับพลาพิธี ได้แก่ การจัดวางเก้าอี้ในพลับพลาพิธี การติดตั้งพัดลม อากาศภายในพลับพลาพิธี การตกแต่ง ในพลับพลาพิธี ความสว่างในพลับพลาพิธี ความสะอาดในพลับพลาพิธี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. ทำให้ทราบความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีกรมโยธาธิการและผังเมืองในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. ข้อมูลที่ได้เพื่อประโยชน์ในการเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น