

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศ การยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการให้บริการขององค์กรภาครัฐซึ่งจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสร้างความรู้สึกร่วมแรงร่วมใจจากทุก ๆ ฝ่ายในหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชน (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2555 : เว็บไซต์ ) ดังนั้นทุกองค์กรต่างมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่จะทำให้การดำเนินงานของตนมีประสิทธิภาพ ตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย (ลักษณะ สายวงศ์เปี้ย. 2551 : 1)

กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม ที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับงานด้านการบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ การวางทรัพย์ ตลอดจนการชำระบัญชี เพื่อช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจและช่วยปรับปรุงกระบวนการยุติธรรมของประเทศให้มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมที่การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ซึ่งแต่เดิมกรมบังคับคดีมีที่มาจากส่วนราชการระดับกองในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม 2 กอง คือ กองบังคับคดีแพ่ง และกองบังคับคดีล้มละลายกล่าวคือเมื่อ พ.ศ. 2517 สมัยรัฐบาลศาสตราจารย์สัญญา ธรรมศักดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี นายกิตติ สีหนนท์เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม และนายสมภพ โทตระกิตย์ เป็นรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงยุติธรรม ได้เห็นความสำคัญของกองบังคับคดีแพ่ง และกองบังคับคดีล้มละลาย ประกอบกับงานของทั้งสองกองทวีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกปี หน่วยงานระดับกองจึงไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้กระทรวงยุติธรรมยังประสงค์ที่จะขยายขอบเขตงานของกองบังคับคดีแพ่งออกไปยังส่วนภูมิภาครวมทั้งต้องการให้งานบังคับคดีล้มละลายและงานชำระบัญชีห่างหุ้นส่วนบริษัท หรือนิติบุคคลตามคำสั่งศาล ได้ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ตลอดจนริเริ่มงานใหม่ ๆ ซึ่งได้แก่งานวางทรัพย์ งานอนุญาโตตุลาการ ฯลฯ

จึงได้มีการออกพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 216 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2515 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2517 ยกฐานะกองบังคับคดีแพ่ง และกองบังคับคดีล้มละลาย ขึ้นเป็นกองบังคับคดี (ลักษณะ สายวงศ์เบ็ญ, 2551 : 1) ปัจจุบันกรมบังคับคดีมีการแบ่งส่วนราชการ เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ส่วนกลางมีหน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มงานตรวจสอบภายใน สำนักงานเลขานุการกรม กองคลัง กองคำนวณและเฉลี่ยทรัพย์สิน กองจำหน่ายทรัพย์สิน กองบังคับคดีล้มละลาย 1 – 5 กองยึดทรัพย์สิน สำนักงานวางทรัพย์สินกลาง และสำนักฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ และในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา 105 แห่ง กระจายอยู่ในทุกจังหวัด (กรมบังคับคดี, 2555ข : เว็บไซต์)

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด (กรมบังคับคดี, 2555ค : เว็บไซต์) ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติราชการในหน่วยงานสำนักบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ออกไปพัฒนาการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

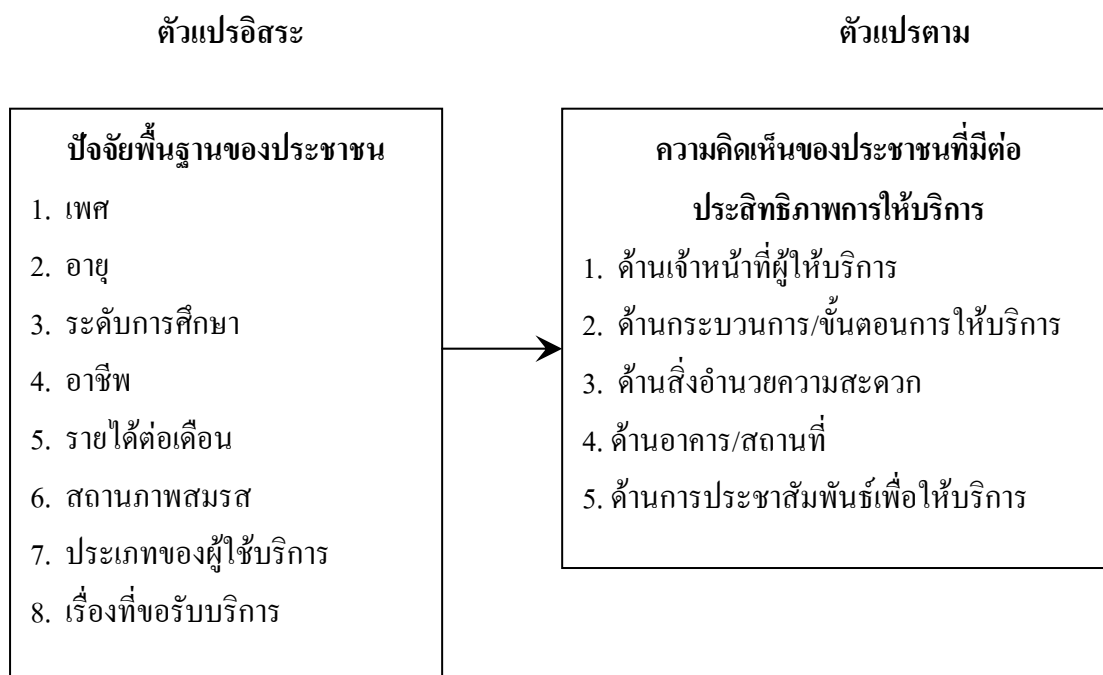
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของประชาชน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน ผู้รับบริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกรอบแนวคิด ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการ

ให้บริการ จากข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขา ัญบุรี รายละเอียดแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขา ัญบุรี ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้คือ ประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขา ัญบุรี แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขา ัญบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงาน บังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของคอกซแรน (Cochran, 1953) (อภิรักษ์ จันตะนี, 2555 : 89) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประเภทของผู้ใช้บริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2555

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการ และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี

2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการ

3. สามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

4. สามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน และประเทศชาติต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา มีดังนี้

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความคิดของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา แต่ละคน

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชน หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประเภทของผู้ใช้บริการ และเรื่องที่ยอมรับบริการ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความคิดของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาฉะเชิงเทรา แต่ละคนที่มีต่อ ความสามารถในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความรู้ความสามารถ ความกระตือรือร้น กล้าตัดสินใจ ความถูกต้อง ความสุภาพอ่อนน้อม และความเสมอภาค

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ใช้เวลาไม่มาก มีแผนผัง หรือป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ มีเจ้าหน้าที่แนะนำ และการจัดลำดับคิวในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร แบบฟอร์มคำร้อง วัสดุสำนักงาน ช่องทางเลือกใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และจุดถ่ายเอกสาร

ด้านอาคาร/สถานที่ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านอาคาร/สถานที่ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวกในการไปรับบริการ ป้ายชื่อผู้ให้บริการ แผนผังรายชื่อ และรูปถ่าย ป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการ ความสะอาดเรียบร้อย ที่จอดรถ และห้องสุขา

ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การ

ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร  
เผยแพร่ เว็บไซต์ และระบบส่งข้อความอัตโนมัติ