

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานราชการหรือการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) เป็นการบริหารงานที่มีลักษณะโครงสร้างองค์กร ขอบข่ายภารกิจ ระเบียบวิธีปฏิบัติ และบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งมีความแตกต่างกับการบริหารธุรกิจ (Business Administration) กล่าวคือเป็นการบริหารงานองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ขอบเขตของภารกิจมีความหลากหลายเกี่ยวข้องกับลูกค้าทุกเพศและทุกวัย เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตตั้งแต่เกิดจนถึงตาย ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก การวินิจฉัยสั่งการและการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการอยู่บนพื้นฐานของระเบียบ กฎหมายที่มีการวางหลักเกณฑ์บังคับใช้ไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน ซึ่งจากสภาพการณ์ดังกล่าว ทำให้งานของภาครัฐเต็มไปด้วยพิธีการ ขั้นตอน สายการบังคับบัญชา มีความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่ต้องการความรวดเร็ว และความพึงพอใจสูงสุดได้ และเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนาให้เท่าทันกับสภาพแวดล้อมและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ก็ทำได้ยากและล่าช้า เพราะเกี่ยวพันกับการต้องไปแก้ไขกฎระเบียบ ในขณะที่โลกยุคปัจจุบัน กระแสของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและทั่วถึง มนุษย์มีความสามารถในการคิดค้นและประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ นวัตกรรมที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีเกิดขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งจากลักษณะบางประการของการบริหารงานภาครัฐดังกล่าวข้างต้น (Public Administration) จึงไม่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการโดยมีแนวคิดที่จะนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management – NPM) มาใช้เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (High Performance Government) ประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้องค์กรภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจ โดยบัญญัติเป็นหลักสำคัญไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความ



ตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ. 2548-2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 “การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ได้กำหนดโครงการสำคัญที่รองรับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ให้มีการขยายผลการให้บริการประชาชนในรูปแบบศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน และมีมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 ได้มีมติเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการขั้นต่อไปของการพัฒนาระบบการไทย ซึ่งกำหนดทิศทางและประเด็นในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยที่สำคัญไว้ประการหนึ่ง คือ การพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนโดยใช้รูปแบบการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ในการนี้คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ได้มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในแต่ละปี ตั้งแต่ปี 2547–2550 ปีละไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของกระบวนการที่มีอยู่ทั้งหมด

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่ต้องดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน จึงได้จัดทำมีการติดตาม และประเมินผลการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ

ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 บริเวณชั้น 2 ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยในระยะแรกศูนย์บริการร่วม (GCS เชียงใหม่) เปิดให้บริการมากถึง 27 หน่วยงาน หลักการใช้แนวความคิด GCS จุดเดียว จบไว บริการหลากหลาย ใกล้ชุมชน การคมนาคมสะดวกรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ณ จุดบริการเดียว

ในการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ให้มีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบดำเนินงานร่วมกันเพื่อมุ่งให้บริการที่ดีที่สุดโดยต้อง การทำงานต้องประสานกัน เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่องและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Brown, 1992) ในสถานการณ์ปัจจุบันที่ความคาดหวังต่อการใช้บริการสูงขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ การบริหารจัดการควรนำหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) มาใช้ เนื่องจากเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้หลักการให้ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์, 2542) เมื่อผู้ใช้บริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ก็จะส่งผลให้มีความเชื่อมั่น ศรัทธา และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของผู้ให้บริการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาการบริหารจัดการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) และความพึงพอใจของประชาชน ผู้ที่รับบริการ เพื่อให้บริการภาครัฐมีคุณภาพและมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถแข่งขันกับเอกชนภาคธุรกิจประเภทเดียวกันได้ในอนาคต สามารถสร้างชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และสร้างรายได้ให้แก่องค์กรภาครัฐเพิ่มมากขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมติฐานในการศึกษา

1.3.1 ประชาชนผู้ให้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก

1.3.2 การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับน้อย

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้น เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการ ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2549 – เดือนกันยายน 2550 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชน และประชาชนผู้มารับบริการทั่วไปจากหน่วยงานที่จัดบริการไปให้บริการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลจากการศึกษาจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนางานด้านการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม

1.5.2 ผลการวิจัยได้รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาองค์กรที่จัดให้บริการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจและใช้เป็นต้นแบบของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) อื่น ๆ ต่อไป

1.6 นิยามศัพท์

การบริการประชาชน หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการจนแล้วเสร็จตามคำขอของประชาชนที่ยื่นขอตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือสัญญาที่ส่วนราชการทำกับผู้รับบริการ เพื่อให้ส่วนราชการกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การรับรอง การรับจดทะเบียน และการรับเรื่อง เป็นต้น

การบริการร่วม หมายถึง การเชื่อมโยงและนำการดำเนินงานที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงหรือจังหวัดมาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่น ๆ สามารถรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ณ จุดเดียว ตัวอย่างของการบริการร่วมที่มีการดำเนินการในปัจจุบันได้แก่ การบริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว การบริการร่วมแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Center Service : GCS) และการบริการแบบ e-Service/Portal เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มาใช้บริการจากส่วนราชการ และยังรวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วยกันเอง

ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด หมายถึง หน่วยที่ให้บริการแก่ประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง/จังหวัด โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัด มาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน คือ ศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียวได้

ประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชน หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรโดยพิจารณาจาก 4 มิติ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาค ความเป็นธรรมในการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มารับบริการที่มาติดต่องานราชการของ 27 หน่วยงาน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

ความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การที่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนสามารถปฏิบัติงานบริการให้แก่ผู้ให้บริการได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบเป็นที่พึงพอใจ

ความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง การที่ปฏิบัติต่อผู้ติดต่อขอใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ความเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการโดยผู้ให้บริการไม่ได้ถูกเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมที่เปิดให้บริการและความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนในการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved