

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนของอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี มีความสำคัญเนื่องจากว่าประชาชนที่ไปติดต่อราชการแทบจะทุกหน่วยงานราชการ มักจะบ่นเสมอว่าไม่ได้รับความสะดวก ไม่ชอบไปติดต่อราชการถ้าไม่จำเป็น การบริการประชาชนเป็นเป้าหมายหลักของการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระทรวงมหาดไทย โดยจะเห็นได้จากทัศนะของข้าราชการระดับสูง อาทิ เช่น นายชลอ วนะภุติ อดีตปลัดกระทรวงมหาดไทย กล่าวว่า

"การบริการประชาชนไม่ดีนี้ เสียหายแก่ราชการมาก ทำให้เกิดยุคเข็ญ ทำให้ราษฎรไม่ร่วมมือเชื่อถือทางราชการ ทำให้ประชาชนบางส่วนเกิดคิดแยกดินแดน ทำให้ราษฎรไม่นิยมรัฐบาล กลับไปนิยมรัฐบาลของประเทศอื่น ดังนั้น รัฐบาลจึงมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะให้ข้าราชการบริการประชาชนอย่างตั้งใจ ถึงใจ และพอใจของประชาชน"

นายนิศาล มุลศาสตร์สาทร อดีตปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้กล่าวว่า "เมื่อประชาชนเขามาติดต่ออำเภอ ไม่ว่าจะด้วยภารกิจใด ๆ แล้วอะไรที่พอจะให้เขาได้ในวันนี้ เราต้องพยายามอำนวยความสะดวกให้แก่เขา หรืออะไรที่ให้ได้หรือจำเป็นต้องบอกเขาว่า เนื่องจากระเบียบแบบแผนมันขัด ให้อะไรไม่ได้ ก็ต้องบอกให้เขารู้ให้เขาทราบ สร้างความเข้าใจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่สุด อย่าให้เกิดเสียงครหานินทาจากประชาชนว่า ข้าราชการทำงานล่าช้า และไม่บริการประชาชน"

นายชวงศ์ ฉายะบุตร อธิบดีกรมการปกครองปัจจุบันได้ให้แนวนโยบายสำคัญซึ่งเกี่ยวกับการบริการประชาชน เป็นคำขวัญว่า

"บำบัดทุกข์ บำรุงสุข คือ การบริหารและการบริการของฝ่ายปกครอง เพื่อความสงบสุขของประชาชน"

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่เป็นตัวแทนของรัฐบาลในการบริการประชาชน โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งในบทบาทหน้าที่ที่ต้องให้บริการประชาชนนั้น เป็นภารกิจที่จะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย นโยบายของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี และระเบียบคำสั่งของทางราชการ เจ้าหน้าที่งานปกครองทุกระดับมีบทบาทที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการเมืองการปกครอง เจ้าหน้าที่งานปกครองมีบทบาทในการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยเฉพาะเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน จะต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรมและถูกต้อง ทั้งนี้ได้มีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านนี้ไว้หลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 พระราชบัญญัติ ทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2528) พระราชบัญญัติ การเลือกตั้งสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2522 เป็นต้น

2. ด้านความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน เป็นบทบาทและหน้าที่สำคัญของกรมการปกครองที่จะเน้นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ทั้งในยามปกติและในยามสงคราม ในยามปกติป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท ในยามสงคราม กรมการปกครองมีบทบาทสำคัญในการนิเทศพื้นที่เขตหลังการกำสงคราม

3. ด้านการส่งเสริมและการพัฒนาอาชีพ มีบทบาทหน้าที่ในการเสริมสร้างหลักประกันในการดำรงชีพให้แก่ประชาชน โดยการส่งเสริมพัฒนาอาชีพตามความเหมาะสมแก่สภาพท้องที่และพื้นฐานประสพการณ์ของประชาชน

4. ด้านสังคมจิตวิทยา กรมการปกครองได้ดูแลเร่งรัดในการบริการทางการศึกษา จะพัฒนาสังคมในด้านการเสริมสร้างค่านิยมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม การเร่งรัดการบริการด้านสาธารณสุขขั้นมูลฐานกิจการสาธารณสุขปลอดภัยลดจนการบำรุงศาสนา ส่งเสริมให้ประชาชนยึดมั่นในหลักธรรมคำสอนของศาสนาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

5. ด้านการพัฒนา แยกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

5.1 การพัฒนาชนบท มุ่งแก้ปัญหาความยากจนของประชาชนในชนบท โดยให้ความสำคัญแก่พื้นที่ลุ่มต่ำ และพื้นที่ปานกลาง โดยยึดปัญหาในแต่ละพื้นที่เป็นหลักในการเสนอโครงการ

5.2 การพัฒนาเมืองและพื้นที่เฉพาะ มุ่งพัฒนาเมืองเพื่อให้สามารถรองรับการขยายตัวของเมืองและความเจริญเติบโตด้านต่าง ๆ มุ่งพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจใหม่ของประเทศ เป็นพื้นที่เฉพาะที่จะต้องพัฒนาเพื่อรองรับการกระจายกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เช่น พื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว บางครั้งกรมการปกครองมีบทบาทและหน้าที่ในการเป็นตัวแทนของประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่จะนำปัญหาเสนอให้รัฐบาลทราบ และเป็นผู้นำในทางสังคม ดังนั้นบางครั้งประชาชนจะให้เกียรติยกย่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองโดยยกให้เป็นผู้นำในทางสังคมเสมอ เช่น เชิญให้เป็นประธานหรือผู้อุปถัมภ์งาน เวลาจัดงานประเพณี หรืองานประจำปีของท้องถิ่น

การให้บริการประชาชน ตามนโยบายของกรมการปกครองในระดับอำเภอ นั้น อำเภอและกิ่งอำเภอได้ดำเนินการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 เป็นต้นมา คือ

1. การจัดเวรบริการประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ และกิ่งอำเภอ
2. หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่
3. การบริการประชาชน ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล ซึ่งเป็นโครงการจะจัดทำในปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นไป

ข้าราชการปกครองจึงมีหน้าที่ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แต่ในความหลากหลายของหน้าที่นั้น การให้บริการประชาชนเป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการ ผู้ศึกษาจึงต้องการทราบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอ และถ้าประชาชนมีความคิดเห็นในทางลบ ปัญหานั้นคืออะไร เพื่อที่จะได้ค้นหาสาเหตุของปัญหา และแสวงหาทางแก้ไขได้ตรงจุด เพื่อให้การบริการประชาชนของกรมการปกครอง ของทุกอำเภอ ในจังหวัดกาญจนบุรี สามารถบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชน
2. เพื่อศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริการประชาชน
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชนในอนาคต

กรอบแนวความคิด

ผู้ศึกษาขอเสนอเหตุผลในการกำหนดปัจจัยในการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชน 4 ประการ คือ

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ความสะดวกในการให้บริการ
3. ความเสมอภาค ในการให้บริการ
4. ความเป็นกันเองในการให้บริการ

นอกจากนั้น ยังนำปัจจัยอื่น ๆ มาประกอบการศึกษาในการบริการประชาชน ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการการจัดเฟอร์นิเจอร์ และการจัดเนื้อที่ที่ประชาชนติดต่อปัจจัยการให้บริการ เมื่อครั้งที่ผ่านมาประทับใจหรือไม่ ปัจจัยของนโยบาย ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ค่านิยม ปทัสถาน วัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้เป็นสิ่งประกอบในการสร้างแบบสอบถามเพียงบางประการ แต่ไม่นำมาเป็นปัจจัยหลัก

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) คำร้องทุกข์ของประชาชน ปฏิบัติงานด้านปกครอง งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน นโยบายของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย คำสั่ง ระเบียบต่าง ๆ ของกรมการปกครอง

2. การสอบถามความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และสัมภาษณ์ แบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการว่ามีความพึงพอใจในระดับใด และจุดใดที่ยังเป็นปัญหา

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่อำเภอผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัญหาดังกล่าว เพื่อหาสาเหตุ และเสนอแนวทาง แก้ไขปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยจะเป็นการเสนอในเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) และในเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรีทุกอำเภอ จำนวน 10 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอ ที่มาใช้บริการ ในวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2535 จำนวนทั้งสิ้น 366 คน

2. ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ ราชการของอำเภอ ในจังหวัดกาญจนบุรีทุกอำเภอ จำนวน 10 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอ จำนวนทั้งสิ้น 77 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบทัศนคติของข้าราชการปกครองผู้ปฏิบัติหน้าที่การให้บริการประชาชนที่มีต่อปัญหาการอำนวยความสะดวกและความเสมอภาค ในการบริการ ในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี

2. ทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและความเสมอภาคในการบริการ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ ซึ่งจะ เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบ ที่เหมาะสมยิ่งขึ้นสำหรับนโยบายการให้บริการประชาชน ของกรมปกครอง

3. ผลของการศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการประชาชนที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี

4. จะเป็นประโยชน์สำหรับนักวิชาการผู้สนใจศึกษาค้นคว้า/ทดสอบสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการนำนโยบายการบริการประชาชนไปปฏิบัติให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

THAMMASAT UNIVERSITY
ตํานักหอสมุด