

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่มีการปฏิรูประบบราชการในปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมานั้น รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดี เรียกว่า การบริหารภาครัฐที่ดีจะเห็นได้จากหน่วยงานภาครัฐ เริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนหรือ ผู้รับบริการในด้านต่างๆ เช่น ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรม เป็นต้น โดยมีการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ พึงพอใจหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด จากข้าราชการ เข้ามาเยี่ยมชมนานาชาติ ประชาชน กลับกลายมาเป็นการบริการด้วยจิตใจ โดยความเต็มใจ ผักผ่อน ใส่ใจ ห่วงใยและเอื้ออาทร เพราะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าประชาชนหรือผู้รับบริการคือนายจ้าง เพราะเงินเดือนของข้าราชการก็คือเงินภาษีของประชาชนนั่นเอง และสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็คือ ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการนั่นเอง ฉะนั้นการทำให้ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเต็มใจ จึงเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่ให้บริการทุกแห่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชนและหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการก็คือ การบริการที่ดี ของผู้ให้บริการซึ่งก็คือเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์กร นั่นเอง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะประสบความสำเร็จได้นั้น บุคลากรขององค์กรต้องมีจิตสำนึกต่อการบริการ สาธารณะและปรารถนาที่จะปรับปรุงพัฒนา คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการเพื่อนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าในองค์กรต่อไป

การบริการเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้แก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆอีกต่อไปอย่างเลี่ยงไม่ได้ ถึงแม้บริการที่รัฐกำหนดให้ประชาชนต้องมารับจากหน่วยงานรัฐ มีแนวโน้มที่จะลดลงก็ตาม สิ่งที่น่าจะเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับกระแสโลกาภิวัตน์ ก็คือประชาชนจะได้รับการศึกษาสูงขึ้น เวลาของผู้คนที่ต้องดิ้นรนเพื่อการดำรงชีวิตมีความหมายมากขึ้น ภาคเอกชนเน้นการแข่งขันด้านบริการ ปรากฏการณ์ทั้งหลายเหล่านี้ ได้สร้างความคาดหวังโดยประชาชนว่าจะต้องได้รับการที่ดีจากรัฐมากขึ้น ความคาดหวังเช่นนี้กำลังกลายเป็นสิ่งที่ประชาชน สื่อมวลชน และตัวแทนประชาชนผลักดันเพื่อให้เกิดผล และย่อมเป็นแรงกดดันซึ่งหน่วยบริการของรัฐและเจ้าหน้าที่บริการต้องตอบสนองมากขึ้น หากความต้องการแรงกดดันมิได้รับการตอบสนองที่ดีจากหน่วยบริการของรัฐและความขัดแย้งระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่บริการย่อมเกิดขึ้นติดตามมา เท่าที่เป็นอยู่หน่วยงานของรัฐได้พยายามเร่งรัดพัฒนาบริการที่จัดให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ทำให้การบริการของรัฐมีความรวดเร็วขึ้นสะดวกขึ้นและถูกต้องขึ้นทำให้ได้รับความชื่นชมยกย่องจากประชาชนโดยทั่วไปกระนั้นก็ตามปัญหาของการบริการจากภาครัฐก็ยังคงอยู่ในหลายอีกหน่วยบริการ ปัญหาที่ได้บริการกล่าวขานส่วนใหญ่ได้แก่เรื่องความยุ่งยากซับซ้อนโดยเฉพาะในแง่ของกฎระเบียบ ขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ที่ประชาชนต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนในการขอรับบริการจากภาครัฐ นอกจากนี้

ปัญหาใหญ่ที่คงค้างอยู่ ได้แก่ ความโปร่งใสในการบริการ และคุณภาพเป็นกันเองรวมทั้งความเต็มใจช่วยเหลือโดยเจ้าหน้าที่บริการของรัฐ^๑ การบริการสู่ความเป็นเลิศของข้าราชการไทยในสังคมยุคปัจจุบันนั้นข้าราชการยุคใหม่กับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของรัฐเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไปทุกคน เมื่อมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นก็ย่อมมีตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องโดยจะต้องทราบว่าจะตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ประชาชนมีสิทธิและมีหน้าที่อย่างไรบ้าง และในทางกลับกันเจ้าหน้าที่ มีอำนาจและหน้าที่อย่างไรบ้างทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นตั้งแต่แรกข้าราชการยุคใหม่ควรปฏิบัติตนอย่างไร ข้าราชการยุคใหม่ควรปฏิบัติตนดังเช่นที่ปราชญ์ชาวจีนกล่าวไว้ว่า ข้าราชการที่ดี ที่ฉลาด ต้องทำตัวเหมือนแม่น้ำ ทะเล มหาสมุทรอยู่ต่ำเสมอ และคอยรับน้ำจากทุกทิศทุกทางของโลก และทำให้โลกชุ่มฉ่ำ ข้าราชการมีหน้าที่รองรับความทุกข์และให้ความสุขบริการแก่ประชาชน เมื่อใดข้าราชการทำตัวเหมือนอยู่บนยอดภูเขา ประชากรราษฎรจักต้องตะเกียกตะกายปีนป่ายขึ้นไปหา เมื่อนั้น ความห่างเหินจะเกิดขึ้นและไม่เป็นผลดีต่อรัฐบาลอย่างแน่นอน ในการบริหารงานบริการของราชการจะต้องปรับกระบวนการทัศน์ของข้าราชการทุกคน ทุกระดับให้มีส่วนในการบริการ ด้วยการลงมือปฏิบัติจริงมุ่งสู่เป้าหมายการบริหารการบริการเป็นเลิศด้วยภาคคิดบวก ปฏิบัติงานบริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ปฏิบัติงานราชการการอย่างมืออาชีพ บริการประชาชนด้วยการค้นหาความต้องการของประชาชน มุ่งปฏิบัติจริงเพื่อนำไปสู่การเป็นหน่วยงานราชการที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างแท้จริง^๒

การให้บริการขอรับว่า การอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์นั้น มีการให้บริการแก่ประชาชน ๖ ฝ่าย คือ ๑ ฝ่ายงานบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม งานทะเบียนอาวุธปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง งานค้าของเก่า เป็นต้น ๒ ฝ่ายงานสำนักงานอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานบริหารทั่วไป งานธุรการและงานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ งานอำเภอเยี่ยมเคลื่อนที่ งานวางแผน ประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธีและงานประเพณีต่างๆ ๓ ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาคriminal และความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ ๔ ฝ่ายอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานร้องเรียนร้องทุกข์ งานร้องเรียนทุกข์ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเลือกตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ งานดูตรวจ งานช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนงานที่สาธารณประโยชน์ ๕ ฝ่ายสวัสดิอำเภอ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการลงบัญชีทหารกองเกิน การขอรับหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร การขอผ่อนผัน การเข้ารับราชการทหาร การเข้ารับการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ

^๑ ปรัชญา เวสารัชช์, การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : กราฟิคฟอร์แมน (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๘๙.

^๒ อาทิตยา พรหมปา งานสนับสนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สำนักงานสาขาวิเทศน์ หยบริการต่างประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.th/oasc/index.php?option=com_content&view=article&jd=21&temid=19, เข้า ถึงข้อมูลวันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๓, หน้า ๑.

๖ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร งานสัญชาติ การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียนการให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ๖ อย่างที่กว่ามานั้นเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการให้มีความเจริญกว่าหน้าและความสะดวกสบาย ของประชาชนจากการให้บริการของหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสร้างความสงบสุข สร้างความเจริญให้กับประเทศชาติ

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะต้องศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ที่ว่าการอำเภอนี้ถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งและเป็นที่เป็นศูนย์กลางของประชาชนและบัญชาการข้าราชการในอำเภอนั้นตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เข้ามาขอรับการให้บริการในหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเกิดจนถึงการตาย เป็นต้น ข้าราชการนั้นเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถได้ผ่านการฝึกอบรมองค์ความรู้ ได้ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อบรรณเท่าทุกข์บำรุงสุขของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ฉะนั้นความพึงพอใจในการมาขอรับบริการจึงมีความสำคัญเพราะจะทำให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ได้ใกล้ชิดกับประชาชนและเข้าถึงประชาชนได้ง่าย การปกครองนั้นก็จะทำไรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อหน่วยงานของรัฐและประชาชนผู้มาใช้บริการ

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

๑.๓ ขอบเขตในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์” กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ประกอบด้วยไปด้วยด้าน ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา โดยศึกษาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาวิจัยกับประชาชนที่ได้รับบริการจากที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ จำนวนประชากร ๙,๙๕๑ คน^๓

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ในเขตอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งประกอบด้วย ๗ ตำบล คือ ตำบลตากฟ้า ตำบลสุขสำราญ ตำบลลำพยนต์ ตำบลพูนนุกยง ตำบลหนองพิกุล ตำบลอุดมธัญญา ตำบลเขาชายธง

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๔ ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ รวมระยะเวลาในการทำวิจัย ๖ เดือน

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการวิจัย

๑.๔.๑ คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเป็นอย่างไร

๑.๔.๓ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์มีอะไรบ้าง

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

^๓ ข้อมูลทางสถิติอำเภอตากฟ้า พ . ศ .๒๕๕๓ .

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลงานต่างๆที่มอบให้ผู้ที่มา
รับบริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอตากฟ้า
จังหวัดนครสวรรค์

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัด
นครสวรรค์

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมเครื่องสงเคราะห์กันและเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของ
บุคคลประสานหมู่ชนให้เกิดความสามัคคี ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา

ทาน หมายถึง การให้เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอด
ถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

ปิยวาจา หมายถึง วาจาอันเป็นที่รัก คือวาจาที่สุภาพไพเราะอ่อนหวาน

อตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการและบำเพ็ญ
สาธารณะประโยชน์

สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่ถือ
ชนชั้นวรรณะ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๗.๑ ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๒ ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๓ ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อ การให้บริการประชาชนตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์