ชื่อเรื่อง	ปัญหาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก
โดย	ว่าที่ ร.ต.สุชาติ จันทร์น้อย
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
วิชาเอก	นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รศ.ดร.พัชรี สิโรรส
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	พ.อ.ประสงค์ ชิงชัย
สถาบันการศึกษา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
วัน/เดือน/ปี	10 มิถุนายน 2540

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัญหาการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่เขตหนองจอกของฝ่ายต่าง ๆ รวม 10 ฝ่าย รวมทั้งการศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยจะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อสอดคล้องกับแนวนโยบายของกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการศึกษาในเรื่องผลกระทบของการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอใช้บริการให้มีมาตรฐานดีขึ้น ซึ่งมีประเด็นในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน โดยจะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการประชาชนในช่วงก่อนและหลังการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแล้ว ซึ่งเป็น

SPU CHONBURI

การศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร วิธีการศึกษาวิจัยจะเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงให้เกิด SERVICED MIND และการบริการประชาชนในระบบ ONE-STOP SERVICE ตามนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ตลอดจนการศึกษาจากกฎหมาย กฎระเบียบ และ เอกสารทางวิชาการที่มีผู้ศึกษาวิเคราะห์ไว้ นอกจากนี้จะทำการสัมภาษณ์ข้าราชการ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ผู้ให้บริการและประชาชนที่ได้รับบริการรวมทั้งสังเกตพฤติกรรมทั้งจากประชาชนและข้าราชการเขตหนองจอก โดยในการศึกษาวิเคราะห์นี้ จะใช้กรอบแนวคิดทฤษฎี การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติตัวแบบการจัดการ (Management Model) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบทางด้านกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Processes Model) และตัวแบบทั่วไป (General Model) ผลการศึกษาพบว่าสิ่งที่ประชาชนได้รับในด้านการบริการก่อนการปรับปรุงการให้บริการ ในส่วนของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ประชาชนได้รับผลกระทบในด้านไม่ดี เพราะมีปัญหาจากความแออัดคับแคบของสถานที่ทำงาน ปัญหาความไม่เพียงพอ และไม่มีคุณภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตหนองจอก รวมทั้งปัญหาเรื่องบุคลากรที่ปฏิบัติ สำหรับผลกระทบภายหลังการปรับปรุงงานในฝ่ายต่าง ๆ แล้ว ประชาชนได้รับผลกระทบทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ในด้านบวก โดยหลักการแล้วเมื่อมีการปรับปรุงงานให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงระบบบริหารงานของสำนักงานเขตหนองจอก ควบคู่ไปด้วย จะทำให้การบริการประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วและมีความคล่องตัวมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากผลกระทบในอีกด้านหนึ่งซึ่งเป็นด้านลบ จะเห็นได้ว่าการทำงานของข้าราชการยังมีข้อจำกัด อยู่หลายประการเพราะต้องประสบกับปัญหาการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติงาน ซึ่งมีความขาดแคลนบุคลากรทั้งปริมาณและคุณภาพ ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ ปัญหางบประมาณ และอื่น ๆ นอกจากนี้ แม้ในหลักการจะมีการปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ควบคู่ไปกับระบบการบริหารงานแล้วก็ตาม แต่โดยหลักข้อเท็จจริงนอกจากความขาดแคลนในสิ่งต่าง ๆ แล้ว ยังมีปัญหาในด้านการบริหารงาน เช่น ปัญหาการประสานงานที่ดี ปัญหาความขัดแย้งในแต่ละสายงานและบางกรณีมีความซ้ำซ้อนคาบเกี่ยวกัน จึงเป็นประเด็นแห่งความยุ่งยาก ดังนั้น ข้อเสียที่เกิดขึ้นจึงส่งผลกระทบต่อประชาชน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่ประชาชนได้รับในเรื่องการบริการทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ยังมีความแตกต่างไปจากเดิมน้อยมาก ซึ่งหมายถึงสภาพก่อนการปรับโครงสร้างกรุงเทพมหานครเท่าใดนัก

SPU CHONBURI

สำหรับสิ่งที่ข้าราชการได้รับก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียเช่นเดียวกัน ในส่วนดีของข้าราชการ นอกจากจะมีตำแหน่งในแต่ละสายงานเพิ่มขึ้นแล้ว ในสำนักงานเขตหนองจอกได้ให้ความสำคัญในแต่ละหน้าที่ทุกด้านโดยเท่าเทียมกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยสรุปแล้ว การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจะทำให้เกิดผลดีต่อเจ้าหน้าที่ ทั้งในระดับบนและระดับล่างให้มี SERVICED MIND และสำหรับผลเสียที่เกิดขึ้นกับข้าราชการที่จะต้องถูกตรวจสอบจากประชาชนมากขึ้น เพราะในปัจจุบันระบบการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การปรับปรุงใหม่ได้มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น ลักษณะงานมวลชนสัมพันธ์ ดังนั้น การทำงานหรือการตัดสินใจของข้าราชการ จึงต้องใช้ความระมัดระวังและรอบคอบมากขึ้น เพราะประชาชนส่วนใหญ่ขาดการศึกษาและหวังเพียงแต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่บรรลุผลของตนเท่านั้น ขาดการมองไกลไปถึงผลกระทบที่ทำให้ข้าราชการจะต้องถูกลงโทษทัณฑ์ในภายหลัง เพราะกฎระเบียบซึ่งข้าราชการต้องยึดเป็นกรอบเพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามคำสั่งการต่อไป

กล่าวโดยสรุป จากการปรับปรุงการให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเขตหนองจอก มีผลกระทบต่อการให้การบริการประชาชนของข้าราชการ โดยหลักการแล้วน่าจะเป็นสิ่งที่ดีขึ้นเพราะมีการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก ควบคู่ไปกับระบบการบริหารงาน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในหลักข้อเท็จจริงแล้ว การทำงานในระดับสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ยังมีปัญหาต่าง ๆ ทั้งในด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดอัตรากำลังบุคลากร จึงยังคงเป็นข้อจำกัดที่สำคัญต่อการให้บริการต่อประชาชน ซึ่งควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องรองรับกับแนวนโยบายของคณะผู้บริหาร กรุงเทพมหานคร

SPU CHONBURI