

ศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ :
กรณีศึกษาอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

สุรสิทธิ์ พูลสวัสดิ์²

ดร.ศิริรักษ์ สิงหเสม³

ดร.ผกาดี สุพรรณจิตวนา⁴

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ :
กรณีศึกษา

อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ : มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาศักยภาพของหน่วยงาน
ระดับอำเภอกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ (2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการพัฒนาการ
ให้บริการประชาชนในรูปแบบ อำเภอเคลื่อนที่ : เพื่อเสนอแนะแนวทางจากกรณีศึกษาสู่การ
พัฒนาการบริการประชาชนในรูปแบบ อำเภอเคลื่อนที่

ผลการวิจัยการประเมินศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องการให้บริการเป็นอย่างดี มีผลต่อ
ศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการดำเนินการติดต่อราชการ มีการแจ้งอย่าง
ชัดเจน

มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ บรรยากาศ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ มีผลต่อศักยภาพ
ของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

การบริการที่ประชาชนต้องการ การให้บริการทางด้านทะเบียนและบัตร ที่มีประสิทธิภาพ มีผล
ต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

ปัญหา/อุปสรรค เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการ
ขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

ส่วนราชการ ต่าง ๆ ออกหน่วยบริการในลักษณะสงเคราะห์ มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับ
การขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

¹ บทความเรียบเรียงจากการจากการศึกษาอิสระเรื่อง “ศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ :
กรณีศึกษาอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคืออาจารย์ ดร.ศิริรักษ์ สิงหเสม

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต (สาขาผู้นำภาครัฐและภาคเอกชน) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ กลุ่มวิชาการรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

⁴ อาจารย์ กลุ่มวิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประชาสัมพันธ์ การออกหน่วยบริการประชาชนในรูปแบบอำเภอเคลื่อนที่ที่ยังไม่เข้าถึงประชาชน
ในพื้นที่ข้างเคียง มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่
ต่างกัน

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับเรื่องการให้บริการประชาชนเป็นอย่างยิ่ง กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีนโยบายเน้นหนักที่จะมุ่งพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วโดยให้อำเภอเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลและให้บริการต่อประชาชนอย่างใกล้ชิด เห็นได้จากนโยบายของกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางของการทำงานหรือเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน งานทุกงานของกระทรวงมหาดไทยจะต้องเป็นไปเพื่อรับใช้และให้บริการประชาชน โดยให้คำนึงถึงความต้องการของพี่น้องประชาชนเป็นหลักและนำปัญหาของพี่น้องประชาชนมาเป็นโจทย์ในการจัดทำโครงการ แผนงาน และแนวทางการทำงาน การยึดถือประชาชน เป็นศูนย์กลางหรือเป็นหัวใจของการทำงานจะต้องครอบคลุมทุกมิติ ทั้งมิติการดำเนินชีวิตประจำวัน มิติทางเศรษฐกิจ มิติทางธุรกิจ มิติทางสังคม มิติทางประเพณี วัฒนธรรม และมิติการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และการบริการประชาชน ในรูปแบบอำเภอเคลื่อนที่เพื่อเข้าไปให้บริการงานของกระทรวงมหาดไทยทุกเรื่องถึงหมู่บ้านของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้ใช้บริการไม่ต้องมาพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานและลดภาระค่าใช้จ่ายการเดินทางของประชาชน อีกทั้งนโยบายเน้นหนักของกรมการปกครองได้กำหนดในเรื่องของการให้บริการไว้ว่า “ต้องสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัด/อำเภอ โดยกิจกรรมกรมการปกครองเคลื่อนที่”

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหนึ่งในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ได้คิดที่จะสร้างระบบบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับให้มากที่สุดจากการให้บริการจากทางภาครัฐ ซึ่งได้ดำเนินการตามวิสัยทัศน์ เป็นองค์กรสมรรถนะสูง มุ่งมั่นบูรณาการงานในพื้นที่และเป็นที่พักของประชาชนเพื่อสังคมสงบสุข กรมการปกครองได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้จัดให้มีโครงสร้างของข้อมูลอำเภอเพื่อทราบถึงศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจอำเภอเคลื่อนที่บริการประชาชนในท้องที่ห่างไกล ซึ่งเป็นการบริการประชาชนรูปแบบใหม่ซึ่งรัฐสามารถบริการข้อมูลด้านต่าง ๆ ของอำเภอทั่วประเทศได้ นอกจากนั้นประชาชนก็สามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานบริการภาครัฐต่าง ๆ ในระดับอำเภอที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทำให้รัฐบริการรับใช้ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึง และเป็นธรรมสอดคล้องกับการปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการประชาชนของรัฐบาลปัจจุบัน(กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2557)

อำเภอบางป่อ เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งอยู่ห่างจากจังหวัดสมุทรปราการ ประมาณ 40 กิโลเมตร มีประชากรประมาณ 97,986 คน แบ่งการปกครองออกเป็น 8 ตำบล 74 หมู่บ้าน (ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ, 2561) บางหมู่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ว่าการอำเภอ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลา

และค่าใช้จ่ายมากในการเดินทางมาติดต่อราชการกับอำเภอ อีกทั้งประชาชนในพื้นที่มีอาชีพหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น ค้าขาย เกษตรกร การประมง และรับจ้าง อำเภอบางบ่อ ในฐานะเจ้าภาพหลักในการบริหารงานภาครัฐในพื้นที่ จึงได้ดำเนินโครงการตามนโยบายของกรมการปกครองและกระทรวงมหาดไทย ในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รูปแบบ “อำเภอเคลื่อนที่” เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการรับบริการจากหน่วยงานของทางภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย ที่ทำการปกครองอำเภอ, พัฒนาการอำเภอ, เกษตรอำเภอ, ประมงอำเภอ, สัสดีอำเภอ, ปศุสัตว์อำเภอ, สาธารณสุขอำเภอ, ที่ดินอำเภอ, วัฒนธรรมอำเภอ ฯลฯ สำหรับ โครงการอำเภอเคลื่อนที่ ถือเป็น การปฏิบัติงานเชิงรุกในการลงพื้นที่ออกหน่วยให้บริการแก่พี่น้องประชาชนในพื้นที่ห่างไกลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานกับหลายหน่วยงาน อาทิ การมอบทุนการศึกษา , การมอบถุงยังชีพ การให้บริการด้านการเกษตร , การให้บริการด้านสังคม , การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีการติดตามงานต่าง ๆ อาทิ การขับเคลื่อนโครงการตลาดประชารัฐ การเร่งรัดป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด , การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสแก่พี่น้องประชาชนอย่าง เท่าเทียม เท่าธรรม ทัวถึง ในการออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ยากไร้ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งผู้ประสบ สาธารณภัยด้วย (นายวงศ์ศักดิ์ สวัสดิ์พาณิชย์ อธิบดีกรมการปกครอง, 2552) นอกจากนี้อำเภอบางบ่อยังคงให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม โดยในปัจจุบันนี้มีระเบียบข้อกฎหมายที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้หน่วยงานของภาครัฐที่ร่วมขับเคลื่อนภาคกิจออกบริการประชาชน ตามโครงการอำเภอเคลื่อนที่นั้นมีศักยภาพในการบริการประชาชนแตกต่างกัน หลายหน่วยงานสามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็มีหลายหน่วยงานที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ได้ ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก ฟังพอใจสูงสุดและเป็นการสร้างความประทับใจให้กับประชาชนเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปสู่ “การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนอย่างแท้จริง จึงต้องจัดหน่วยงานที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะให้บริการประชาชนในรูปแบบ “อำเภอเคลื่อนที่”

คำถามวิจัย

ปัญหา/อุปสรรค/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับ ศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ : กรณีศึกษา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในรูปแบบ อำเภอเคลื่อนที่

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางจากกรณีศึกษาสู่การพัฒนาการบริการประชาชนในรูปแบบ
อำเภอเคลื่อนที่

สมมติฐานการวิจัย

การประเมินศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่

1. ด้านอุปสรรค สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ บรรยากาศ มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงาน
กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

2. ด้านปัญหา/อุปสรรค เจ้าหน้าที่มีขีดความสามารถไม่เพียงพอ มีผลต่อศักยภาพของ
หน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

3. การประชาสัมพันธ์การออกหน่วยบริการประชาชนในรูปแบบอำเภอเคลื่อนที่ยังไม่
เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ข้างเคียง มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอ
เคลื่อนที่ต่างกัน

4. ส่วนราชการ ต่าง ๆ เข้าร่วมออกหน่วยอำเภอเคลื่อนที่ในลักษณะการสงเคราะห์ มีผล
ต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

5. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องการให้บริการเป็นอย่างดี มี
ผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

6. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการดำเนินการติดต่อราชการ มีการแจ้งอย่างชัดเจน มีผล
ต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

7. ด้านการตอบสนองตามที่ประชาชนต้องการจากหน่วยอำเภอเคลื่อนที่ การจัดทำด้าน
ทะเบียนและบัตร ที่มีประสิทธิภาพ มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอ
เคลื่อนที่ต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มุ่งศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษา ศักยภาพของหน่วยงาน
ระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 16 - 23 มกราคม 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

อำเภอเคลื่อนที่ หมายถึง หน่วยให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ ในลักษณะหน่วยบริการ
เบ็ดเสร็จ(One Stop Service) โดยการให้บริการในพื้นที่ห่างไกลหรือทุรกันดาร การคมนาคม ไม่
สะดวก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับ
บริการที่อำเภอ

ศักยภาพ หมายถึง อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้
ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้

การบริการ (Service) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้อยู่อาศัยในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และได้รับบริการจากการบริการประชาชนตามโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่
2. ทำให้ทราบสภาพปัญหาในการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจอำเภอเคลื่อนที่
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปกำหนดแนวทาง นโยบายและวางแผนสู่การพัฒนาการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา เรื่องศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ : กรณีศึกษา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำรา เอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะและการพัฒนาสมรรถนะ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

วิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีส่วนประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยสถานะภาพทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check – list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามประเมินศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอกับการขับเคลื่อนภารกิจ
อำเภอเคลื่อนที่ โดยประชาชนที่ได้รับบริการจากโครงการอำเภอเคลื่อนที่ ลักษณะคำถามเป็นแบบ
ให้เลือกตอบ (Check – list)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามขอความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา/อุปสรรค/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น
ๆ เกี่ยวกับ ศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ :
กรณีศึกษา อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ :
กรณีศึกษา อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในรูปแบบ อำเภอเคลื่อนที่
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางจากกรณีศึกษาสู่การพัฒนาการบริการประชาชนในรูปแบบ
อำเภอเคลื่อนที่

การประเมินศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องการให้บริการเป็นอย่างดี มีผลต่อ
ศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการดำเนินการติดต่อราชการ มีการแจ้ง
อย่างชัดเจน มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ บรรยากาศ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ มีผลต่อ
ศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

การบริการที่ประชาชนต้องการ การให้บริการทางด้านทะเบียนและบัตร ที่มีประสิทธิภาพ
มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

ปัญหา/อุปสรรค เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการ
ขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

ส่วนราชการ ต่าง ๆ ออกหน่วยบริการ ในลักษณะสงเคราะห์ มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงาน
กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ต่างกัน

ประชาสัมพันธ์ การออกหน่วยบริการประชาชนในรูปแบบอำเภอเคลื่อนที่ยังไม่เข้าถึง
ประชาชนในพื้นที่ข้างเคียง มีผลต่อศักยภาพของหน่วยงานกับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่
ต่างกัน

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารงานบริการประชาชนที่ดีขึ้นที่ได้เสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered)

โดยการที่หน่วยงานราชการต่าง ๆ จะเดินทางไปให้บริการประชาชนถึงในพื้นที่ไม่ว่าจะทุรกันดาร ห่างไกลเพียงใดอีกทั้งวันหยุดหรือนอกเวลาราชการก็สามารถนำบริการต่าง ๆ ไปให้กับประชาชนได้ โดยประชาชนได้รับความสะดวกและพึงพอใจสูงสุด

อำเภอบางป่องในฐานะเจ้าภาพหลักในการบริหารงานภาครัฐในพื้นที่ จึงได้ดำเนินโครงการตามนโยบายของกรมการปกครองและกระทรวงมหาดไทย ในรูปแบบ “อำเภอเคลื่อนที่” เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการรับบริการจากหน่วยงานของทางภาครัฐ ได้แก่ ที่ทำการปกครองอำเภอ, พัฒนาการอำเภอ, สัสดีอำเภอ, ปศุสัตว์อำเภอ, โรงพยาบาลประจำอำเภอ, สาธารณสุขอำเภอเกษตรอำเภอ, วัฒนธรรมอำเภอ ฯลฯ โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก พึงพอใจสูงสุดและเป็นการสร้างความประทับใจให้กับประชาชนเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปสู่ “การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งได้รับความพึงพอใจจากประชาชนเป็นอย่างดี เนื่องจาก ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังไม่ต้องเสียงานประจำที่ตนเองทำอยู่จากการที่อำเภอออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ให้บริการโดยเพิ่มการให้บริการด้านต่าง ๆ มากกว่าการสงเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อบริการประชาชนในการติดต่อราชการให้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น
 2. เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตลอดจนการพัฒนาชนบท นโยบายสำคัญของรัฐบาล โครงการสำคัญของจังหวัด อำเภอ และระเบียบการปฏิบัติราชการต่าง ๆ รวมทั้งสิทธิหน้าที่ของพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย
 3. เพื่อรวบรวมปัญหาข้อมูล เกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชนและสภาพท้องถิ่นตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน
 4. เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีความเข้าใจ และความร่วมมือส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ และภาคเอกชน
 5. เพื่อเปลี่ยนภาพพจน์และลดช่องว่างระหว่างข้าราชการและประชาชน ตลอดจนผลักดันให้ข้าราชการออกไปสัมผัสท้องที่ชนบทให้มากยิ่งขึ้น
 6. เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ชนบทให้ดียิ่งขึ้น
- จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่จากการสงเคราะห์เป็นการให้บริการในเชิงรุก ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่สนใจเข้ารับบริการจาก หน่วย

บริการอำเภอเคลื่อนที่มากขึ้นเนื่องจากมีความเห็นว่าภาครัฐนำบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของทางภาครัฐมาให้บริการถึงในพื้นที่ มิใช่การนำเครื่องอุปโภค บริโภคมาแจกจ่ายเช่นในอดีต

การศึกษาศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ : กรณีศึกษา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีกรอบการวิเคราะห์ในการกำหนดนโยบายดังนี้

การปฏิรูประบบราชการเกิดขึ้นเพื่อลดขนาดราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่า การกระจายอำนาจ การสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาด และเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ การปฏิรูประบบราชการลักษณะนี้นิยมเรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) จากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน แต่ก็ยังคงมีประเด็นที่น่าสนใจอันนำมาสู่การทำความเข้าใจในครั้งนี้อ่า คุณค่าของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อสะท้อนคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น เป็นเครื่องชี้วัดที่สะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการอย่างแท้จริงหรือไม่ เพียงใด และการกำหนดเครื่องมือเพื่อชี้วัดความพึงพอใจของการให้บริการจากผู้รับบริการนั้น มีตัวแบบหรือทฤษฎีพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานกำหนดแนวทางปฏิบัติหรือการวัดหรือไม่ และความสนใจของผู้เขียนเองว่าจะให้ผลของการวัดที่สะท้อนมิติของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นหรือไม่ รวมทั้งจะสามารถพัฒนาตัวแบบคุณภาพการให้บริการของซีแอมล์ พาราชูรามาน และเบอร์รี่ดังกล่าว ไปเป็นเครื่องมือพื้นฐานเพื่อการตรวจวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (Service Quality Diagnostic Tools) ได้เพียงใด

การศึกษาศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ : กรณีศึกษา อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มุ่งที่จะศึกษาการบูรณาการการให้บริการประชาชนของทางภาครัฐเชิงรุกและเป็นการศึกษารูปแบบแนวทางการให้บริการประชาชนในรูปแบบอำเภอเคลื่อนที่ ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐที่มีการออกหน่วยบริการถึงพื้นที่ที่ห่างไกลและทุรกันดารได้จริงมิใช่การส่งเคราะห์เช่นในอดีตที่ผ่านมา เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานการกำหนดนโยบายในการบริหารงานภาครัฐและเป็นแนวทางให้กับส่วนราชการอื่นและผู้สนใจนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะนโยบายในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่โดยใช้กรอบแนวคิดเพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนเชิงรุก ดังนี้

1. พัฒนาระบบการให้บริการพื้นฐานของหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดในทุกที่ ทุกเวลา และทันที
 2. การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานการให้บริการประชาชน
 - 2.1 พัฒนาระบบการให้บริการให้มีมาตรฐาน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ การให้บริการประชาชนและปรับปรุงบทบาทภาครัฐจากผู้ควบคุมมาเน้นบทบาทผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและประชาชน ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในระดับอำเภอ
 - 2.2 นำระบบอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปรับปรุงระบบบริการ
 - 2.3 เพิ่มรูปแบบการให้บริการอย่างเพียงพอ ทัวถึง มีมาตรฐานคุณภาพ ด้วยบุคลากรมืออาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เช่นการเพิ่มบริการงานด้านการขนส่งทางบก การต่อภาษีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ใบขับขี่ เป็นต้น
 - 2.4 เพิ่มเวลาการออกให้บริการนอกสถานที่ ทั้งในเวลาทำการและวันหยุดราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ทุกพื้นที่
 - 2.5 พัฒนากฎหมายและอนุบัญญัติให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐ และสภาพการณ์ปัจจุบัน
 - 2.6 พัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้มีสมรรถนะ ศักยภาพ ทักษะ ทักษะ และจิตสำนึกที่เอื้อต่อการบริการประชาชน รวมทั้งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.7 จัดระบบตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ สร้างช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยใช้ระบบการตรวจราชการและรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.8 ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบราชการและคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างทั่วถึง จริงจัง
- ข้อดีของการปฏิบัติตามข้อเสนอ นโยบาย
1. ประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว
 2. ประชาชนได้รับบริการต่าง ๆ จากทางภาครัฐอย่างครบถ้วน
 3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการ ณ หน่วยงานราชการต่าง ๆ
- ข้อเสีย
1. ข้าราชการต้องทำงานในวันหยุด
 2. ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการมาให้บริการเพิ่ม มากขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของข้อเสนอนโยบายจะเห็นได้ว่าข้อเสียที่เกิดขึ้นนั้น มีต่อหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการเท่านั้น ประชาชนชนผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทั้งในด้านความรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย จะเห็นได้ว่าการให้บริการหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ที่เน้นการให้บริการมากกว่าการสงเคราะห์นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ โดยการจัดสัมมนา ศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และผู้บังคับบัญชาต้องดูแลเอาใจใส่ มีการประเมิน และให้รางวัลลงโทษตามความเหมาะสม

1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

1.3 ควรมีการปรับปรุง/แก้ไข ระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการตามโครงการหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ที่เป็นปัญหา/อุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เช่น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติงาน

2.1 ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน ตลอดจน ตลอดจนหลักฐานต่าง ๆ ในการขอรับบริการจากส่วนราชการต่าง ๆ ที่ร่วมออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน ตลอดจนหลักฐานต่าง ๆ ในการติดต่อขอรับบริการ

2.2 ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการใช้บริการจากส่วนราชการต่าง ๆ ที่ร่วมออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่

2.3 ควรเลือกสถานที่ในการออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขาสะอาดและจัดให้มีบริการน้ำดื่มให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรประเมินศักยภาพของหน่วยงานระดับอำเภอ กับการขับเคลื่อนภารกิจ อำเภอเคลื่อนที่ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

สำนักงาน ก.พ. , (2552) สำนักพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน.

คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพมหานคร:

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพมหานคร:

วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2547). คุณภาพในการบริการ(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ประชาชน.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536 การให้บริการแบบครบวงจร: แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศาภิบาล 88. (มิถุนายน): 11-14

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการบริหารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2531. หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นิพนธ์ คำพา.2518. ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษากรณีประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการปกครอง, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุสสดี สัตย์มานะ. 2521. การบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : พีระพัสณา

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.2542 ปฏิรูปราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

Gronroos, C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." *Journal of Business Research* 20 (1), pp. 3-17.

Gronroos, C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management

Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press

Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale, and Ralph, G. M. Sultan. (1975). "Market Share-A Key to Profitability." *Harvard Business Review* 53 (January-February), 97-106.

Bitner, M. J. (1995). "Building service relationships: It's all about promises." *Journal of the Academy of Marketing Science* 23: 246-251.

Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) "Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking." *Benchmarking : An International Journal* 8(3): 240-250.

Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall

Zineldin, M. (1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." *International Journal of Bank Marketing* 14 (6), pp. 12-22

