

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศท่ามกลางการแข่งขันทางเทคโนโลยีสารสนเทศ บริบทของสังคมและการเมืองของประเทศไทยได้เปลี่ยนไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ไร้พรมแดน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน มุ่งปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของตนได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเป็นอยู่ในปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐของไทยก็เช่นกันได้เปลี่ยนรูปแบบการบริหารจากเดิมไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการ ผลลัพธ์งานที่มีคุณภาพมากกว่าให้ได้แค่ปริมาณงานดังที่ผ่านมาซึ่งแต่เดิมขั้นตอนการทำงานเป็นไป เพื่อให้เสร็จสิ้นแต่ภารกิจที่กำหนดและให้ได้ผลงานตามที่ต้องการเท่านั้นไม่ได้สนใจถึงวิธีการ ทำงานแต่อย่างใดปัจจุบันภาครัฐ ได้ให้ความสนใจวิธีการทำงานให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐทำอย่างไรจึงจะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ออกมาได้โดยคำนึงถึงการใช้จ่าย ต้นทุนการผลิตที่สมเหตุสมผลคุ้มค่าการลงทุน จึงได้มีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่กำหนดได้ทุกภาคส่วนราชการต้องบริหารงานให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีตัวชี้วัดเป็นตัวกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพการทำงาน ซึ่งจะมีหน่วยงานกลางภายนอก องค์กรเป็นผู้ตรวจสอบ วัดผล การบริหารงานขององค์กรว่าองค์กรนั้นมีผลการบริหารงานที่มีคุณภาพมากน้อยหรือไม่อย่างไรซึ่งสามารถตัดสินได้จากการที่หน่วยงานสามารถผ่านการวัดผลว่า เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อจะได้นำผลการประเมินคุณภาพ องค์กรที่เป็นข้อดีมาปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงาน ให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นจากมูลเหตุ ดังกล่าวได้มีความพยายามที่จะหารูปแบบวิธีการทำงานโดยนำแนวคิดที่เน้นการปรับปรุง การทำงานมาใช้ในหลาย ๆ องค์กร รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้รับบริการและ ประชาชน พอใจมากที่สุด จึงได้มีการนำเทคนิคการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ใน การบริหารงานภาครัฐทุกแห่งซึ่งกระบวนการสำคัญในการสร้างคุณภาพของงานนอกจากจะเป็นเรื่องของการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ผลผลิตเป็นไปตามระดับที่องค์กรต้องการ

แล้วเรื่องคุณภาพการดำเนินงานของการบริหารงานภาครัฐยุคใหม่ มีเป้าหมายที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ (Quality Organization) (สำนักงานพัฒนาระบบข้าราชการ, ออนไลน์)

เพื่อให้การบริหารราชการ เป็นไปอย่างมีคุณภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐ สนองตอบต่อนโยบายการบริหารงานที่ปฏิรูปไปสู่การบริหารภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งใช้หลักการบริหารการจัดการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติราชการ อีกทั้งยังให้มีการปรับปรุงระบบราชการโดยให้มีการจัดการบริการสาธารณะที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ รัฐในฐานะเป็นผู้ดูแลประโยชน์มหาชนเพื่อให้ประชาชนในรัฐนั้น มีความเป็นอยู่ที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย ยิ่งขึ้นรัฐจึงมีหน้าที่ที่จะต้องทำการกิจหรือบริการสาธารณะ (Public Service) ต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยดีส่วนที่จะจัดอยู่ในรูปแบบใดก็ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละประเทศ ซึ่งกิจการต่าง ๆ เป็นหน้าที่ที่องค์กรต้องทำหรืออาจกระทำซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สอดคล้องกับชาญชัย แสวงศักดิ์ (2547, หน้า 11) ได้กล่าวว่า กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการและอีกประการหนึ่งกิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน การกิจของรัฐหรือบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำเป็นระบบราชการเน้นเป็นกิจการที่รัฐ หรือฝ่ายปกครองจัดทำเอง มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินงานโดยอยู่ในการอำนวยความสะดวกและความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองทั้งหมดการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นอำนาจพิเศษทางปกครอง และใช้เงินงบประมาณของรัฐ

การพัฒนาระบบการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพนั้นรัฐบาลได้กำหนดมาตรฐานการให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่างานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมให้ประชาชนเกิดความมั่นใจและความมั่นคงในการดำรงชีวิต ดังนี้

1. การทบทวนบทบาท การกิจ และการลด ตัดทอน ยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อน และไม่มีความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการเองหรือที่เห็นควรให้ภาคเอกชน องค์กรเอกชน หน่วยงานหรือองค์กรส่วนท้องถิ่นรับไปดำเนินการ

2. การปรับปรุงรูปแบบ ขั้นตอนและวิธีการทำงานงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงานในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

3. การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผลมาจากข้อ 1 และ 2 โดยแสดงถึงจำนวนเงินงบประมาณที่ประหยัดได้และที่จะลดลง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

มาตรการดังกล่าวมีเจตนารมณ์ที่จะทำให้ระบบภาครัฐเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐในการสร้างความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของประเทศ การพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน การพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนและการเป็นประเทศที่มีระดับความสามารถในการแข่งขันสูงทั้งระดับภูมิภาคและเวทีโลก ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับจากมาตรการดังกล่าว คือ 1. มีผลงานที่เป็นรูปธรรม ทุกหน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดพันธกิจที่ชัดเจนกำหนดแผนกลยุทธ์ เป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ จากการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจและมีการบริหารทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมาย พันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติตามเป้าหมายจะต้องสามารถวัดได้ ประเมินผล ได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนรับทราบตลอดจนมีการทบทวนปรับปรุงกฎ ระเบียบทางราชการให้ทันสมัยและสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยผู้ที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานนั้น

2. คัดค้านการใช้จ่ายประชาชน หน่วยงานภาครัฐจะมีระบบบัญชีที่โปร่งใส ตรวจสอบได้และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างหรือการให้คำตอบแทนต่อผู้ปฏิบัติงานสูงเกินกว่าที่ภาคเอกชน สามารถดำเนินการได้ตามปกติ โครงการที่ภาครัฐดำเนินการเองจะต้อง แสดงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิตได้ เพื่อใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและ ใช้ประกอบพิจารณาถ่ายโอนงานให้ภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำแทน นอกจากนี้หน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบต้องเน้นตรวจสอบว่าการใช้จ่าย ดังกล่าวปราศจากการฉ้อฉล ททุจริตและมีค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล ควบคู่ไปกับการตรวจสอบว่าทำถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนหรือไม่ 3. เป็นที่ยอมรับของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม ประชาชนผู้ขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐจะได้รับความสะดวก ขั้นตอนการทำงานสั้น เรียบง่าย โปร่งใส และเจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องพร้อมที่จะช่วยแก้ไขปัญหาและ อธิบายเหตุผลกรณีที่มีปัญหาแก่ผู้มารับบริการด้วยความสุภาพอย่างเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่องให้มีมาตรฐานสูงเทียบได้กับองค์กรเอกชน เกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการเป็นตัวกำหนดกรอบตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพหรือเรียกว่าการให้บริการให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ, 2544, หน้า 10-11)

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร เริ่มก่อตั้งตามพระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2545 ประกอบกับคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ 182/2547 ลงวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ให้จัดตั้งหน่วยงานภายในสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดซึ่งเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาคในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 จึงให้จัดตั้งหน่วยงานภายในสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดภายใต้การบังคับบัญชาของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด (สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร, 2559, หน้า อัดสำเนา)

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ต้องการที่จะให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถพัฒนาได้ตลอดเวลาอันเป็นเงื่อนไขไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนสามารถพึ่งตนเอง จึงต้องหาวิธีการที่จะทำให้มีการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องหาวิธีสร้างให้พนักงานและองค์กร มีความคิดสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพราะการบริหารเป็นเรื่องของการทำงานของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปและทำอย่างไรจึงจะทำให้องค์กรมีการบริหารงานที่เน้นคุณภาพและมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก เป้าหมายทางยุทธศาสตร์กับแนวคิดทฤษฎีการควบคุมคุณภาพจากการที่ได้มีการนำเทคนิคการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐทุกแห่งในเรื่องของ

การวางแผนนั้นก็คือการกำหนดเป้าหมายว่าต้องการให้อะไรเกิดขึ้นที่ไหนเมื่อไรโดยใคร และด้วยวิธีการอย่างไรหลังจากนั้นหน้าที่สำคัญต่อมาคือการจัดองค์การซึ่งเป็นเรื่อง การแบ่งงานการจัดสาย การบังคับบัญชาการคัดเลือกการสรรหาบุคลากรให้มาปฏิบัติ หน้าที่ตามแผนและหน้าที่หลักสำคัญต่อมา คือ การบังคับบัญชาสั่งการให้บุคลากร เหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจำเป็นต้องใช้การประสานงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่สัมพันธ์กัน ลดปัญหาการขัดแย้งและยังจำเป็นต้องมีการสำรวจตรวจสอบควบคุมจากฝ่ายบริหารว่า งานเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายของแผนมากน้อยเพียงใดเพราะเหตุใดซึ่งอาจมีการปรับ แผนหรือวางแผนใหม่ซึ่งในการบริหารคุณภาพได้ศึกษาจากการวางแผนเพื่อแก้ไข้ปัญหา ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ในแต่ละด้านซึ่งส่วน ใหญ่จะเป็นการแก้ไข้ปัญหา

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากร สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สกลนคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ เป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนครเป็นอย่างไร
2. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษามีความสำคัญดังนี้

1. ได้ทราบถึงระดับปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร
2. ได้ทราบถึงแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างชัดเจนถูกต้อง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

1.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.1.1 พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

1.1.2 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.2558

1.1.3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-2561)

1.1.4 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

2. ขอบเขตด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) โดยศึกษาแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของ Kemmis and Mc Taggart (1991, pp. 167-170 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2550, หน้า 23) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นวางแผน (Plan)

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติ (Act)

ขั้นที่ 3 ขั้นสังเกต (Observe)

ขั้นที่ 4 ขั้นสะท้อนผล (Reflect)

3. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรและผู้ใช้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ดังนี้

3.1.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

3.1.1.1 ผู้วิจัย 1 คน

3.1.1.2 ผู้ร่วมวิจัย คือ ผู้บริหาร จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

- 1) หัวหน้าส่วนอำนวยการ
- 2) หัวหน้าส่วนสิ่งแวดล้อม
- 3) หัวหน้าส่วนทรัพยากรธรรมชาติ
- 4) หัวหน้าส่วนทรัพยากรน้ำ

3.1.1.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 18 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว

3.1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 11,987 คน (สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2559)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัยสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 23 คน

3.2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 11,987 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Taro Yamane ที่ระดับและกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

รวมทั้งสิ้น 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

4. ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัย

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

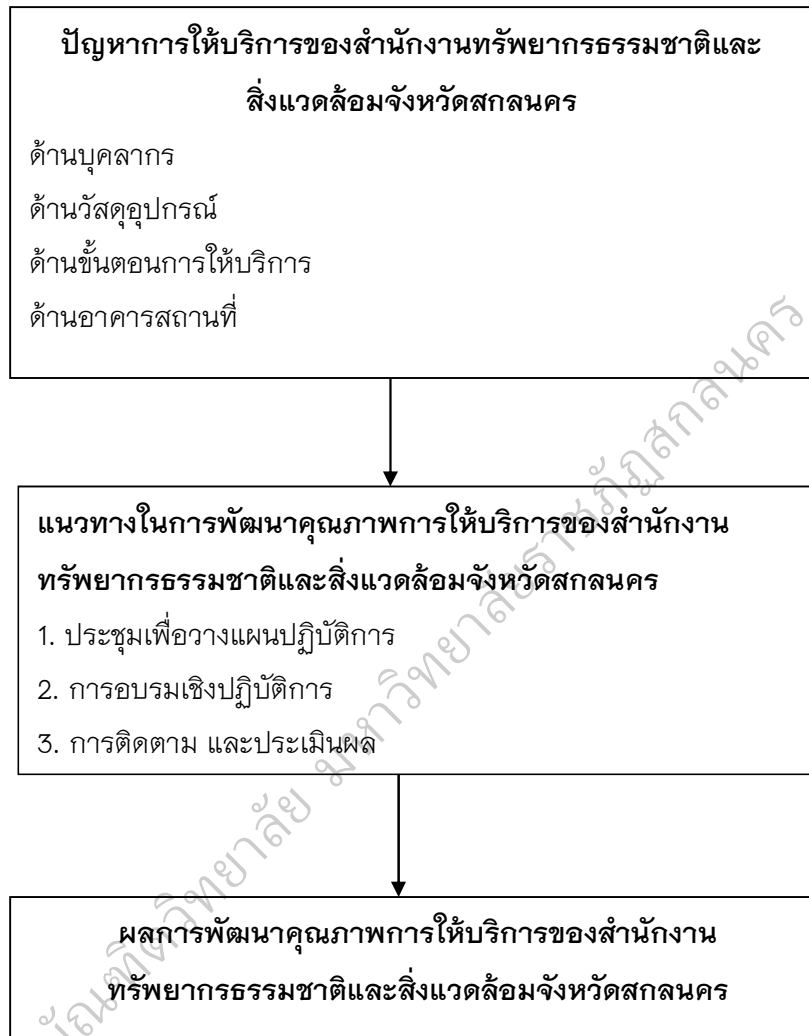
5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่เก็บรวบรวม ระหว่างเดือนธันวาคม 2559 – เมษายน 2560

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ”

ตามกรอบแนวคิดของ Kemmis and Mc Taggart (1991, pp. 167-170 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2550, หน้า 23) ดังภาพประกอบ.1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการซึ่งทันต่อห้วงเวลาที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ประกาศไว้และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการพร้อมทั้งตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

5. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

6. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการทำการวิจัยควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาและพัฒนา รวมทั้งกระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาโดยเป็นการมีส่วนร่วมระหว่างผู้วิจัยกับคณะผู้มีส่วนร่วมนั้นมีขั้นตอน ดังนี้

6.1 ชั้นวางแผน หมายถึง ร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงิน ร่วมกันกำหนดแนวทาง

และวางแผนปฏิบัติการในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

6.2 ขั้นปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามกิจกรรมที่กำหนด โดยการรวบรวมระเบียบที่เกี่ยวข้อง จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มต่าง ๆ ข้อตรวจพบ ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน ปัญหาและแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงาน

6.3 ขั้นสังเกต หมายถึง การร่วมกันสังเกตและติดตามการดำเนินการ กิจกรรมที่กำหนดตามแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

6.4 ขั้นสะท้อนผล หมายถึง การติดตามและประเมินผลการดำเนินการ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประเมินผล ตลอดจนข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น รวมทั้งสรุปและรายงานผลการดำเนินการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี