

ชื่องานวิจัย: การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของหน่วยงาน
ภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการโดยมี
ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ผู้วิจัย: ธนยวัฒน์ รัตนสัก, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของ
หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการโดยมี
ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำแผน
ยุทธศาสตร์ของหน่วยราชการและกระบวนการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่
มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการบริหารราชการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางไปปฏิบัติของ
หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ (3) เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหาร
ราชการ วิธีการให้บริการประชาชน และกระบวนการทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมของข้าราชการ
และพนักงานของรัฐในการตอบสนองต่อนโยบายการบริหารราชการโดยมีประชาชนเป็น
ศูนย์กลาง (4) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานราชการต่างๆ ในการปรับเปลี่ยน
กระบวนการบริหารราชการ การบริการประชาชน และกระบวนการทัศน์ของข้าราชการ เพื่อให้
นโยบายการบริหารราชการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางสัมฤทธิ์ผล (5) เพื่อนำผลการวิจัย
มาใช้ในการเรียนการสอนวิชาต่างๆ ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิจัยเชิง
คุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ส่งแบบสำรวจเบื้องต้นไปยังหน่วยงานภาครัฐใน
จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 37 หน่วยงาน และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารภาครัฐในจังหวัด
เชียงใหม่จำนวน 18 ท่าน ผลการวิจัย พบว่า

1. ภายหลังจากปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 ระบบราชการไทยได้นำแนวคิด
การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ โดยรัฐบาลต้องจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วน
ราชการต่างๆ ต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี หรือแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการ
แผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณ นอกจากนี้ยังต้องทำคำรับรอง
การปฏิบัติราชการ และต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับรางวัลจูงใจ ดังนั้นการ
ปฏิบัติราชการของส่วนราชการต่างๆ จึงมีเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน

2. หลังจากในส่วนราชการได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปีแล้ว จะมีการถ่ายทอด
ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดในรูปของแผนที่ยุทธศาสตร์ ไปยังหน่วยราชการในระดับ
ปฏิบัติ ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค เพื่อรับผิดชอบในการนำแผนงาน และโครงการตามประเด็น
ยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

3.หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่มีหน้าที่รับยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และการให้บริการ โดยส่วนกลางเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร และเทคโนโลยี หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการเพื่อประชาชน ฟังพอใจมากขึ้น หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ มีโครงการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมการทำงานของข้าราชการและบุคลากร เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประชาชนฟังพอใจมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งจะต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการประชาชน การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานดังกล่าวนี้จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีเป้าหมายมากกว่าเดิม

4.โครงการการบริหารราชการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ จะสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติการ 4 ปี หรือแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ พบว่าโครงการเหล่านี้มีทั้งการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

5.ผลการศึกษาพบว่าแม้บุคลากรจะเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารและบริการ แต่บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการใกล้ชิดกับประชาชน ส่วนใหญ่ได้แก่ ลูกจ้างของหน่วยงาน ไม่มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง เนื่องจากหน่วยงานขาดงบประมาณและไม่มีระเบียบรองรับ

Research Title: The Changes of Working Procedures and Public Service Delivery Process of Regional Public Organizations in Chiang Mai Province to Comply with the Policy on Citizen-Centered Governance

Researcher: Thanyawat Rattanasak, Ph.D.

Abstract

This research, “The Changes of Working Procedures and Public Service Delivery Process of Regional Public Organizations in Chiang Mai Province to Comply with the Policy on Citizen-Centered Governance”, aimed to: (1) study the strategic planning development process of the Thai public organizations and its implementation; (2) study factors affecting the citizen-centered governance policy implementation of regional public organizations in Chiang Mai Province; (3) study the changes of working procedures and public service delivery process, paradigm, culture, and value of public officials in response to the citizen-centered governance policy; (4) offer recommendations to the Thai public organizations in order to adjust working procedures, public service delivery and government official’s value; and (5) utilize the research results in the teaching and learning in the course of Public Administration study. Qualitative research methods, including the examination of documentary evidences, the survey research of 37 regional public organizations, and the interviews of 18 key informants, were used in this research.

The findings revealed that:

1. Following the governance reform in 2002, the Thai public sector has employed the Result-based Management in its new public administration form. According to this reform, the Thai Government and the public organizations have to formulate their four-year strategic plan as well as annual action plan in order to request for the budget from the central government. In addition, each central public agency has to sign performance pledge that will be used to evaluate its performance in order to get incentive from the Government. Therefore, after the governance reform in 2002, the Thai public agencies have to set up clear goals and indicators in their public administration.

2. After the formulation of a four-year strategic plan, the central public agency will disseminate strategic issues, goals and indicators as a strategy map to its field offices. Field offices in regional area will implement these strategic issues as programs and projects.

3. Regional public organization in Chiang Mai Province has been responsible for implementing strategic issues set by central public agency. Thus, the regional public organization will have to formulate its annual action plan and adjust its working process and public service delivery with the supports from the central public agency in terms of resources and technology. Furthermore, the regional public organization will improve its working process and public service delivery in order to meet its customer satisfaction since all public agencies will be evaluated their performance using Balance Scorecard in the second dimension (i.e. quality of public service). This improvement includes setting projects to adjust paradigm, culture, and values of its staff in order to improve public service delivery quality. It can be said that this change of public organization has clearer goals than the adjustments in the past.

4. The implementation of the citizen-centered governance project has been in accordance with the four-year strategic plan of the of regional public organization in Chiang Mai Province which will improve public service delivery process and solving people's problem.

5. Even though human resource is an important factor for public administration and public service delivery; members of staff, especially temporary staff who have been assigned to work closely with customers, did not have the opportunity to attend training program. This was due to the public organizations did not have sufficient budget and regulations for professional development.