

แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการ ที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี

GUIDELINE FOR THE IMPROVEMENT OF SERVICE STANDARD OF LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN PATHUMTANI PROVINCE

ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร¹, เอก ศรีเชลียง¹, ดร.ณศักดิ์ ตติยะลาภา¹ และไททัศน์ มาลา¹
Pisak Kalyanamitra, Aek Sichaliang, Darunsak Tatiyalapa and Titus Mala

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี และ 2) ศึกษาแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการบรรยายให้ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการสนทนากลุ่มบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 75 คน วิเคราะห์ผลโดยนำข้อมูลมาระดมความเห็น จัดหมวดหมู่ ตีความ และวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ 2) ด้านประชาชน คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทั้งในเรื่องของอาคารสถานที่ป้ายแสดงขั้นตอนและเทคโนโลยีที่เพียงพอ ดังนั้น แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชนได้รับทราบ และสุดท้ายคือ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการโดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ, มาตรฐานการบริการที่ดี, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: pisakk.9@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this article were 1) to inquire problems in service delivery of Local Administrative Organizations in Pathumtani Province and 2) to inquire guidelines for improving the services standard quality of Local Administrative Organizations in Pathumtani Province. The data were collected by conducting a workshop and focused group of 75 staff from Local Administrative Organizations. The data were analyzed by brainstorming, categorization, interpreted, and analyzed by qualitative research methodology. The findings of this study were problems in service delivery of the Local Administrative Organizations, they were 1) Regarding the staff of the Local Administrative Organizations, they were, the shortage of staff that caused delays in services delivery, misunderstanding on rules and regulations related to service delivery 2) Regarding the people, they were, the incomplete of documents prepared for the service requested and 3) Regarding the shortage of instruments and budget, included insufficient space of the building, service processes chart, and technologies for service delivery. Therefore, guidelines for the improvement of service quality of the Local Administrative Organizations were should be place on the development of staffs who deliver service to people, and should be announcements of service processes in order to gain people's understanding in processes. Finally, improve the service standard quality by organizing the one stop service center.

Keywords: Public Service, Good Service Quality, Local Administrative Organization

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547) โดยกิจกรรมสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไขคือ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลอันได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้การจัดบริการสาธารณะยังเป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการสาธารณะ จะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการรับใช้ อำนวยความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล ราชะนาคร, 2552) ทั้งนี้การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น (Local Services Management) คือ การบริหารและดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน

ในท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล (นราธิป ศรีราม, 2554) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานสำคัญในการบริการสาธารณะและการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของประชาชน รวมทั้งการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและบริหารจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมี เป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะ ที่สำคัญ ดังนี้ 1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด 2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมี ทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน 4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ (Denhardt & Denhardt, 2007) และเพื่อให้การจัดบริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะ (Asher, 2001) เป็นต้นว่า การลดความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะจะประกอบไปด้วยผู้ให้บริการ ซึ่งในนี้หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี และผู้รับบริการคือประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงคุณภาพมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ในบทความจึงต้องการนำเสนอถึงปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้ซึ่งได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน ปัญหาด้านประชาชนที่ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการสาธารณะจากท้องถิ่น และปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณไม่เพียงพอ ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะได้หาแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสังเคราะห์ผลจากการดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2560 (รุ่นที่ 2) ระหว่างวันที่ 2 - 4 มีนาคม 2560 ณ ไร่พฤษภา วัลเลย์ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยมีบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีเข้าร่วมให้ข้อมูลทั้งสิ้น 75 คน และได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 75 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) การบรรยายให้ความรู้ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐ, ระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 2) การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 12-13 คน เพื่อศึกษาปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ด้วยวิธีการศึกษาความต้องการจำเป็น (Need Assessment) โดยศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาตลอดจนความต้องการของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริการสาธารณะว่ามีลักษณะเป็นอย่างไรมีปัญหาอุปสรรคใดบ้าง และมีความต้องการในการแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร โดยพิจารณาจาก 1) กลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบ 2) ความจำเป็นเร่งด่วน 3) ความเสียหายในอนาคต 4) การยอมรับร่วมกันของชุมชน และ 5) ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละประมาณ 12-13 คน รวมทั้งสิ้น 75 คน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการระหว่างวันที่ 2 - 4 มีนาคม 2560

4. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ผลการวิจัยนั้นคณะผู้วิจัยได้นำผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยการสนทนากลุ่มจำนวน 5 กลุ่ม กลุ่มละ 12-13 คน จากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนรวมทั้งสิ้น 75 คน โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาระดมความคิดเห็น จัดหมวดหมู่ ตีความและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีต่อไป

ผลการวิจัย

1. ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสังเคราะห์ผลจากการดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2560 (รุ่นที่ 2) ระหว่างวันที่ 2 - 4 มีนาคม 2560 โดยได้ดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการและทำการสนทนากลุ่มจากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีที่ให้ข้อมูล จำนวน 75 คน

โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 12-13 คน เพื่อศึกษาถึงปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้บริการแก่ประชาชน ผลการพิจารณาเป็นดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความสำคัญของปัญหา (น้ำหนักคะแนน 1-5)					
	ผู้ได้รับผลกระทบ	ความจำเป็นเร่งด่วน	ความเสียหาย	การยอมรับร่วมกัน	ความเป็นไปได้	รวมคะแนน
กลุ่มที่ 1						
1. บุคลากรไม่มีความรู้ด้านกฎหมายที่ชัดเจน/ระเบียบ	5	5	3	3	5	21
2. บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	5	5	3	3	3	19
3. การมีส่วนร่วมของประชาชน	3	3	3	3	3	15
4. ขาดวัสดุ - อุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ	3	3	3	3	3	15
5. มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในสำนักงาน	3	3	3	3	3	15
กลุ่มที่ 2						
1. เบี้ยยังชีพ - การรับเงินฝากธนาคาร	5	4	3	4	4	20
2. อายุที่คิดเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3	4	5	3	4	19
3. การออกใบอนุญาตกองช่าง - เอกสารไม่ครบ	4	3	4	4	3	16
4. การจัดเก็บค่าขยะ / ค่าน้ำ	5	3	3	4	3	17
5. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณล่าช้า	4	4	4	3	3	18
กลุ่มที่ 3						
1. ด้านบุคลากรไม่เพียงพอ และขาดทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติและให้บริการ	5	5	3	3	5	21
2. ด้านอุปกรณ์ งบประมาณไม่เพียงพอจึงทำให้ขาดความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ	5	1	5	1	1	13
3. ด้านการสื่อสารและด้านการประชาสัมพันธ์เพราะผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาท/หน้าที่ของอบต./เทศบาล	5	5	5	5	5	25

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความสำคัญของปัญหา (น้ำหนักคะแนน 1-5)					
	ผู้ได้รับผลกระทบ	ความจำเป็นเร่งด่วน	ความเสียหาย	การยอมรับร่วมกัน	ความเป็นไปได้	รวมคะแนน
กลุ่มที่ 4						
1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการรับชำระภาษี	3	5	5	3	4	20
2. ประชาชนไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ และกฎหมายเกี่ยวกับภาษี	5	5	5	4	3	22
3. ขาดความร่วมมือในการชำระภาษี	5	4	4	3	3	19
4. การจัดทำแผนที่ภาษี ไม่ประสบความสำเร็จ	4	5	4	4	3	20
กลุ่มที่ 5						
1. ปัญหาการจัดเก็บขยะไม่ทัน ทำให้มีขยะค้างในชุมชน	3	4	4	2	1	14
2. ประชาชนไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร (เบี้ยยังชีพ ภาษี)	4	5	4	3	4	20
3. บุคลากรไม่เพียงพอ	3	4	4	4	3	18
4. ประชาชนผู้เสียภาษีไม่พึงพอใจในการมาชำระภาษี	4	3	3	2	3	15
5. ด้านบุคลากรในการปฏิบัติงาน	5	5	5	5	5	25
กลุ่มที่ 6						
1. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะ ความรู้	5	5	5	5	5	25
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3	5	5	4	4	21
3. ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ เช่น ขยะ น้ำเสีย ฯลฯ	3	3	3	3	3	15
4. ขาดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	2	3	2	4	2	13
5. อาคารสถานที่การให้บริการ	4	4	4	4	3	19

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจำแนกตามลำดับความสำคัญของปัญหาได้ 3 ประการหลัก คือ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน การที่เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหรือแม้แต่การยังขาดความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการแก่

ประชาชนอย่างเป็นมิตร ความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการแก่ประชาชนที่แต่ละกลุ่มล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญแก่ประเด็นนี้เป็นอย่างมาก

2) ด้านประชาชน กล่าวคือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการในแต่ละรายการในรูปแบบของคู่มือสำหรับประชาชนหรือข้อมูลในระบบออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจากมองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะเบื้องต้นตลอดจนการใช้ช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนที่หลากหลายรูปแบบ

3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ได้แก่ อาคาร คับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ขาดช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และยังขาดอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

2. แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดี

จากการที่แต่ละกลุ่มได้ทำการระบุปัญหา สาเหตุของปัญหา และการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังที่อธิบายในตารางที่ 1 แล้วนั้น แต่ละกลุ่มได้ร่วมกันระดมความเห็นต่อ แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้ระบุถึงกิจกรรมหรือโครงการเพื่อแก้ไขปัญหา วัตถุประสงค์ ตลอดจนประโยชน์ที่ประชาชนหรือส่วนรวมจะได้รับ โดยมีผลการศึกษาแนวทางการบริการสาธารณะที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ในแต่ละกลุ่มจะมีโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะกลุ่มละ 3-4 โครงการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 มีโครงการ/กิจกรรมที่เป็นแนวทางการบริการสาธารณะที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 โครงการ คือ 1) โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านภาษีกับประชาชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนี้คือ ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ ในการชำระภาษีเพิ่มขึ้นและทำให้ อปท. มีรายได้เพิ่มขึ้น 2) โครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ที่ได้รับคือ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น และทำให้การให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) โครงการอบรมจัดเก็บข้อมูลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ในชุมชนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ประโยชน์ที่ได้รับคือ ประชาชนได้รับความช่วยเหลือได้ทั่วถึง

กลุ่มที่ 2 มีโครงการ/กิจกรรมที่เป็นแนวทางการบริการสาธารณะที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 โครงการ คือ 1) โครงการธนาคารขยะ มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนรู้จักคัดแยกขยะและจัดเก็บขยะได้ง่ายขึ้นถูกประเภท ประโยชน์ที่ได้รับคือ ปริมาณขยะลดลงประชาชนรู้จัก ใช้ประโยชน์ของขยะทำให้ชุมชนน่าอยู่ 2) กิจกรรมประชาสัมพันธ์ เพื่อทำความเข้าใจเรื่องเบี้ยยังชีพ ประโยชน์ที่ได้รับคือ ประชาชนเข้าใจสิทธิประโยชน์ของตนเองได้ดี 3) กิจกรรมส่งเสริมศักยภาพการทำงานภายในองค์กร เพื่อทำความเข้าใจในการทำงานเพื่อให้การทำงาน

ไปในแนวทางเดียวกัน ประโยชน์ที่ได้รับคือ ทำให้การเบิกจ่ายมีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการทำงานให้ใช้เวลาอันน้อยลง

กลุ่มที่ 3 มีโครงการ/กิจกรรมที่เป็นแนวทางการบริการสาธารณะที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 โครงการ คือ 1) อบรมเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ประโยชน์ที่ได้รับคือ บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ 2) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ ให้การปฏิบัติงานให้บริการด้านสาธารณะแก่ประชาชน ประโยชน์ที่ได้รับคือ หน่วยงานบริการมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ และสามารถให้บริการแก่ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว 3) จัดโครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการและกฎหมายท้องถิ่น ประโยชน์ที่ได้รับคือ ประชาชนทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนในการขอรับและให้บริการของหน่วยงาน

กลุ่มที่ 4 มีโครงการ/กิจกรรมที่เป็นแนวทางการบริการสาธารณะที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 โครงการ คือ 1) โครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น เพื่อเชิญผู้ประกอบการ/ประชาชนมาเข้าร่วมอบรมเพื่อให้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตนเอง โครงการนี้มีประโยชน์ที่ได้รับคือ ประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการชำระภาษี 2) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อเพิ่มฐานข้อมูล จำนวนผู้เสียภาษีและเพื่อเพิ่มรายได้ ให้ อบต. โครงการนี้มีประโยชน์ที่ได้รับคือ เจ้าหน้าที่เข้าใจในการจัดเก็บภาษีให้ อบต. มีรายได้เพิ่มมากขึ้น 3) โครงการสรรหาคู廓กรเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้ เพื่อเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการประชาชนที่มาขอรับบริการ ประโยชน์ที่ได้รับคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการในการรับชำระภาษีเพื่อความรวดเร็วของประชาชน 4) โครงการสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา อบต. ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ประชาชนให้ความร่วมมือ ในการชำระภาษีมากขึ้น และ อบต. มีรายได้เพิ่ม มากขึ้น

กลุ่มที่ 5 มีโครงการ/กิจกรรมที่เป็นแนวทางการบริการสาธารณะที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 โครงการ คือ 1) โครงการสร้างจิตสำนึกในการคัดแยกขยะ เพื่อลดปริมาณขยะ และเพื่อนำขยะกลับมาใช้หรือสร้างมูลค่าเพิ่ม ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ขยะในชุมชนลดน้อยลง ชุมชนมีความสะอาด และเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน 2) โครงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องเป็นจริง 3) โครงการสรรหาคู廓กร เพื่อให้มีบุคลากรเพียงพอต่อผู้รับบริการประโยชน์ที่ได้รับ คือ จะได้รวดเร็วต่อการรับบริการ 4) โครงการพัฒนาศัคยภาพบุคลากรเพื่อพัฒนาศัคยภาพบุคลากรให้ประสิทธิภาพ ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น

กลุ่มที่ 6 มีโครงการ/กิจกรรมที่เป็นแนวทางการบริการสาธารณะที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาศัคยภาพเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงาน ประโยชน์ที่ได้รับ คือ เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้ในการปฏิบัติงาน 2) โครงการอบรมพัฒนา การให้บริการประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ดีขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ประชาชน

เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ 3) โครงการคัดแยกขยะชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ การจัดการขยะลดปริมาณขยะแก่งสิ่งแวดล้อม ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ลดปริมาณขยะ ลดงบประมาณ ในการจัดเก็บ การปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับประชาชน และสิ่งแวดล้อมภายในตำบลขึ้น

สรุปได้ว่า แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐาน การบริการที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะได้เป็น 3 ประเด็น คือ 1) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อ การให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ และ บริการด้วยความเสมอภาค 2) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ แก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายท้องถิ่น หรือการเชิญผู้ประกอบการและประชาชน มาเข้าร่วมอบรมเพื่อรับฟังปัญหาความต้องการและสร้างความร่วมมือ ในการชำระภาษีมากขึ้น 3) ดำเนินงานรับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการ กระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการยกระดับ คุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กรโดยการปรับปรุง กระบวนการ ขั้นตอนหรือแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความยืดหยุ่นให้เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของ ประชาชนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาส่งเสริม การให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน ความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ ในการ ให้บริการสาธารณะ ซึ่งในประเด็นนี้ Asher (2001) ได้กล่าวว่า ควรมีการลดความเป็นทางการให้ เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้าน ฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย 2) ด้านประชาชน กล่าวคือ ประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับ ทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ 3. ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่ เพียงพอ ได้แก่ อาคารคับแคบไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน ขาดช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และยังขาดอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สามารถ ชนะปริญญา (2548) ที่ได้ ทำการศึกษา เรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร และพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและรายได้ไม่เพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะ

แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของ

ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และ บริการด้วยความเสมอภาค 2) ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการ ผ่านกระบวนการหลายหลายช่องทาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Asher (2001) ที่ว่าควรมีการลด ความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการ ให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลาย ช่องทาง เช่นเดียวกับแนวคิดของ Denhardt & Denhardt (2007) ที่มองว่ารัฐต้องสามารถจัดการ บริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมี ทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการโดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการ ต่าง ๆ อันเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วน องค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนหรือแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความยืดหยุ่นให้ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชน ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามา ส่งเสริมการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) ที่ได้ระบุถึงแนวทางในการพัฒนา งานบริการของภาครัฐเพื่อให้ประชาชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นออกแบบ การบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์ โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบ การจัดการ ข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ อันได้แก่

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของ ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และ บริการด้วยความเสมอภาค

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ แก่ประชาชน เพื่อสร้าง ความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นและเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายท้องถิ่นผ่านกระบวนการหลายหลาย ช่องทาง ตลอดจนการเชิญผู้ประกอบการและประชาชนมาเข้าร่วมอบรมเพื่อรับฟังปัญหาความ ต้องการและสร้างความร่วมมือ ในการชำระภาษีมากขึ้น

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการโดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชน ที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กรโดยการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนหรือแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความยืดหยุ่นให้เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาส่งเสริมการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2560 (รุ่นที่ 2) ระหว่างวันที่ 2 กุมภาพันธ์ - 4 มีนาคม 2560 ณ ไร่พฤษภา วิลเลจ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

เอกสารอ้างอิง

- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล ราชะนาคร. (2552). **การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่ดี**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- นราธิป ศรีราม. (2554). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริหารสาธารณะของท้องถิ่น Local Services Management หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สามารถ ชนะปริญญา. (2548). **การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- Asher, M. G. (2001). **Globalization and fiscal policy: Rationale for reform in Southeast Asia**. In M. G. Asher, D. Newman, & T. P. Snyder (Eds.), *Public policy in Asia: Implications for business and government* (pp. 100-101). Westport, New Zealand: Quorum Books.
- Denhardt, J., & Denhardt, R. B. (2007). **The new public service**. New York: M. E. Sharpe.