

การพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี

THE DEVELOPMENT OF SERVICE SYSTEM OF LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN PATHUMTANI PROVINCE

ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร¹ เอก ศรีเชลียง² ดร.ณัฐศักดิ์ ตติยะลาภา³ และไททัสน์ มาลา⁴
Pisak Kalyanamitra¹ Aek Sichaliang² Darunsak Tatiyalapa³ and Titus Mala⁴

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

³ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

⁴ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

E-mail: pisakk.9@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการบรรยายให้ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 73 คน และการสนทนากลุ่มบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 73 คน วิเคราะห์ผลโดยนำข้อมูลมาระดมความเห็น จัดหมวดหมู่ ตีความ และวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ (1) บุคลากรผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนยังขาดความพร้อมในการบริการให้ประชาชนเกิดความประทับใจ (2) การติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่กับประชาชนอาจเกิดความคลาดเคลื่อนไม่เข้าใจกัน เช่น การบอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระเบียบขั้นตอนซับซ้อน และจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และ (3) การที่ประชาชนเตรียมเอกสารไม่ครบสมบูรณ์หรือไม่ทราบว่ามีค่าธรรมเนียมในบางรายการ สำหรับแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ (1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ โดยการอบรมให้ความรู้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายระเบียบเกี่ยวกับการบริการประชาชน และจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างชัดเจน (2) เพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายและเข้าถึงได้อย่างเป็นธรรม นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านกฎหมายในชีวิตประจำวันและจัดทำคู่มือการขอรับบริการสำหรับประชาชน และ (3) จัดจุดให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและเพิ่มความใกล้ชิดระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ

การพัฒนา การบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

The objectives of this article were (1) to inquire problems in service system of Local Administrative Organizations in Pathumtani Province, (2) to find guidelines for the improvement of service system of Local Administrative Organizations in Pathumtani Province. The data were collected by lecturing, conducting a workshop for the 73 officers from Local Administrative Organizations, and focus group interviewing with the 73 officers from Local Administrative Organizations. The data were then analyzed by brainstorming, categorization, interpretation, and analyzed by qualitative research methodology.

Problems related to service delivery of Local Administrative Organizations were (1) readiness of officers who were in charge of service delivery was still insufficient to impress their people, (2) there were misunderstanding in communications between officers and their people such as incomplete information, complexity of procedures, and insufficient officers, and (3) the people's incomplete documents or people's misunderstanding on some kind of fee should be remedies by the guidelines for improving service system of Local Administrative Organizations, they are (1) the enhancement of the Local Administrative Organizations' staff's capacities in order to be professional service providers. This can be acquired by training on rules related to service delivery and building the clear standards of operation for the staff, (2) finding more communication channels through which the people can access information fairly, and the Local Administrative Organizations must organize activities that can spread knowledge on laws for daily life and write service acquire manual for the people, and (3) organize a one-stop service in order to improve managerial efficiency and strengthen relationship between people and Local Administrative Organizations.

Keywords

Development, Service Delivery, Local Administrative Organizations

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานสำคัญในการบริการสาธารณะและการตัดสินใจ

แก้ไขปัญหาในพื้นที่ รวมถึงการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและบริหารจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องมีการพัฒนาระบบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความเรื่อง “การพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี” คณะผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสังเคราะห์ผลจากการดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2560 (รุ่นที่ 1) ระหว่างวันที่ 27 กุมภาพันธ์ – 1 มีนาคม 2560 ณ ไร่พุกษา วิลเลจ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี โดยมีบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีเข้าร่วมให้ข้อมูลทั้งสิ้น 73 คน และได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การบรรยายให้ความรู้ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐ, ระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คน เพื่อศึกษาปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี โดยพิจารณาจาก (1) กลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบ (2) ความจำเป็นเร่งด่วน (3) ความเสียหายในอนาคต (4) การยอมรับร่วมกันของชุมชน และ (5) ความเป็นไปได้ในการแก้ไข
3. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มละประมาณ 15 คน รวมทั้งสิ้น 73 คน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี

สำหรับการวิเคราะห์ผลการวิจัยนั้นคณะผู้วิจัยได้นำผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยการสนทนากลุ่มจำนวน 5 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คน จากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนรวมทั้งสิ้น 73 คน โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาระดมความคิดเห็น จัดหมวดหมู่ ตีความและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีต่อไป

ผลการวิจัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถประยุกต์ใช้แนวทางการบริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) ที่วางแนวทางในการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เป็นการพัฒนางานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ อันได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ได้แก่

1.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากได้ทุกอย่าง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

1.2 ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยง และบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

1.3 ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

1.4 ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

1.5 ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่ม

ขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

1.6 ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนด ลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.7 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ ได้แก่

2.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

2.2 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้นำมาปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3.1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์ และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันที่ที่สามารถติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

3.2 วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหา ที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ปัจจุบันได้มีการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยสถาบันการศึกษาทำการสำรวจ โดยประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน จาก 11 งาน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาด

ในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ โดยมีกรอบงานที่ประเมินประกอบด้วย (ภักดิ์ กัลยาณมิตร และคนอื่น ๆ, 2560)

1. ขั้นตอนการให้บริการ โดยพิจารณาจาก (1) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน (2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (3) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน (4) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (5) มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ (6) มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม และ (7) มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2. ช่องทางการให้บริการ โดยพิจารณาจาก (1) มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง (2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (3) มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และ (4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจาก (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส (3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และ (4) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง

4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาจาก (1) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ (2) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด (3) มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ (4) ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ (5) มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ (6) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ (7) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก และ (8) มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการที่คณะผู้เขียนได้ดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการและทำการสนทนากลุ่ม จากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีที่ให้ข้อมูลจำนวน 73 คน โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ทำให้ได้พบถึงปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนได้มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาในแต่ละกลุ่ม โดยพิจารณาจาก (1) กลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบ (2) ความจำเป็นเร่งด่วน (3) ความเสียหายในอนาคต (4) การยอมรับร่วมกันของชุมชน และ (5) ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา นั้น ผลการพิจารณาเป็นดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหาและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความสำคัญของปัญหา (น้ำหนักคะแนน 1-5)					
	ผู้ได้รับผลกระทบ	ความเร่งด่วน	ความเสียหาย	การยอมรับร่วมกัน	ความเป็นไปได้	รวมคะแนน
กลุ่มที่ 1						
1. บุคลากรไม่มีความรู้ด้านกฎหมายที่ชัดเจน/ระเบียบ	4	4	5	5	2	20
2. บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	4	4	5	4	4	21
3. การมีส่วนร่วมของประชาชน	3	3	2	2	4	14
4. ขาดวัสดุ – อุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ	3	2	5	3	1	14
5. มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในสำนักงาน	3	4	5	5	1	18
6. จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	2	2	3	1	3	11
กลุ่มที่ 2						
1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน มีระยะเวลาการให้บริการเกินกว่าที่กำหนดไว้ตามประกาศการลดขั้นตอนตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	4	4	3	4	4	19
2. ประชาชนขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3	4	3	3	4	17
3. ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ	3	3	3	4	2	15

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับระบบ การให้บริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ต่อ)	ระดับความสำคัญของปัญหา (น้ำหนักคะแนน 1-5)					
	ผู้ได้รับ ผลกระทบ	ความ เร่งด่วน	ความ เสียหาย	การ ยอมรับ ร่วมกัน	ความ เป็น ไปได้	รวม คะแนน
กลุ่มที่ 3						
1. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการมาขอรับบริการ	5	5	3	3	5	21
2. ขาดการบริการช่วยเหลือตัวเอง	5	1	5	1	1	13
3. เจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกในการ ให้บริการ ไม่ตรงต่อเวลา กิริยามารยาท	5	5	5	5	5	25
4. อาคารสถานที่ไม่เหมาะสมกับการ ให้บริการ	4	4	3	1	5	17
5. ขาดวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ดี ในการให้บริการประชาชน	5	5	3	2	5	20
กลุ่มที่ 4						
1. การติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่กับ ประชาชนไม่เข้าใจกัน บอกข้อมูลไม่ ครบถ้วน	5	4	5	5	5	24
2. ปัญหาการเตรียมเอกสารที่มาติดต่อ ทางราชการ ของประชาชน เช่น การ ขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์และมีค่าใช้จ่าย	5	5	5	4	4	23
3. ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียนไม่ทันใจประชาชน เนื่องจาก ติดข้อบังคับของระเบียบฯ	4	5	4	4	5	22

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับระบบ การให้บริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ต่อ)	ระดับความสำคัญของปัญหา (น้ำหนักคะแนน 1-5)					
	ผู้ได้รับ ผลกระทบ	ความ เร่งด่วน	ความ เสียหาย	การ ยอมรับ ร่วมกัน	ความ เป็น ไปได้	รวม คะแนน
4. ระเบียบขั้นตอนยุ่งยากประชาชนไม่ ทราบระเบียบ	4	4	4	4	3	19
กลุ่มที่ 5						
1. งานทะเบียนราษฎร์ เรื่อง งาน ทะเบียนขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3	3	2	2	2	12
2. งานป้องกัน ปัญหาอัคคีภัย ใน บริเวณที่รกร้างว่างเปล่า	5	5	5	3	3	21
3. กองช่าง เรื่องสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา	2	4	3	3	1	13
4. กองสาธารณสุข เรื่อง ปัญหาการ ตัดต้นไม้ในที่สาธารณะและเขตชุมชน	2	2	1	2	2	9

จากตารางสามารถสรุปปัญหาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ 3 ประการคือ (1) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคนหรือบุคลากรผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น ปัญหาเกิดจากบุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ บุคลากรไม่มีความรู้ด้านกฎหมายหรือระเบียบที่ชัดเจน การปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ตลอดจนการขาดจิตสำนึกในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการไม่ตรงต่อเวลา คำพูด กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนผู้รับบริการ (2) การติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่กับประชาชนอาจเกิดความคลาดเคลื่อนไม่เข้าใจกัน เช่น การบอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระเบียบขั้นตอนซับซ้อน หรือจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และ (3) การที่ประชาชนเตรียมเอกสารที่มาติดต่อทางราชการไม่ครบสมบูรณ์หรือไม่ทราบว่ามีความค่าธรรมเนียมการบริการ เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง และการขอใบอนุญาตอื่น ๆ

แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการที่แต่ละกลุ่มได้กำหนดปัญหาและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังที่อธิบายในตารางที่ 1 แล้วนั้น แต่ละกลุ่มได้ร่วมกัน

ระดมความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้ระบุถึงกิจกรรมหรือโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาและประโยชน์ที่ประชาชนหรือท้องถิ่นจะได้รับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิจกรรม/ โครงการ เพื่อแก้ไขปัญหา	วัตถุประสงค์	ประโยชน์ที่ได้รับ
กลุ่มที่ 1		
1. อบรมให้ความรู้ และพัฒนาศักยภาพบุคลากร	เพื่อให้ความรู้/ความเข้าใจในเรื่องกฎหมาย / ระเบียบ	ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้น
2. โครงการเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน	เพื่อสร้างการสนใจให้ประชาชนมีส่วนร่วม	ประชาชนมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นมากขึ้น
3. ทำ MOU กับหน่วยงานข้างเคียง	เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์	ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็ว
กลุ่มที่ 2		
1. จัดจุดให้บริการ ONE STOP SERVICE ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน	ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ
2. ประชาสัมพันธ์ให้รู้ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงในทุกด้าน เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ เสียงตามสาย วารสาร ฯลฯ	สร้างความเข้าใจและรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ประชาชนได้รับความเข้าใจและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน
3. บูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันให้บริการ	ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลดข้อขัดแย้ง	ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ
กลุ่มที่ 3		
1. จัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ	กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ตามคำวินิจฉัยของศาลปกครอง	พฤติกรรมทางที่ดี อุทิศเวลาให้งานราชการ
2. อบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในการให้ Service	เพื่อให้ประชาชนได้รู้ถึงขั้นตอนการใช้ Service	ประชาชน Service มีความรู้ความเข้าใจ
3. จัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุฯ	เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน สะดวก รวดเร็ว	มีเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน
4. จัดสรรและจัดทำข้อมูลงบประมาณในการบรรจุเพื่อ ปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม	มีสถานที่เพียงพอ	ประชาชนได้รับความสะดวกสบายด้าน Service

ตารางที่ 2 (ต่อ)

กิจกรรม/ โครงการ เพื่อแก้ไขปัญหา (ต่อ)	วัตถุประสงค์	ประโยชน์ที่ได้รับ
5. ประชาชนสร้างการเรียนรู้ชุมชน	เพื่อเผยแพร่การดำเนินงานของหน่วยงานในการ Service	เผยแพร่การทำงานของหน่วยงาน
กลุ่มที่ 4		
1. อบรมให้ความรู้กับประชาชนและเจ้าหน้าที่	เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เข้าใจด้านการติดต่อสื่อสาร	ประชาชน/เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจตรงกัน ปรับทัศนคติ
2. จัดทำคู่มือสิ่งพิมพ์สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเตรียมเอกสารได้ครบถ้วน ถูกต้อง	ประชาชนจัดเตรียมเอกสารได้ครบถ้วน ถูกต้อง
3. โครงการ อปท.เคลื่อนที่ One stop service	บริการประชาชนได้รวดเร็ว ลดขั้นตอน ประชาชนพึงพอใจ เพิ่มความใกล้ชิด	ประชาชนประทับใจการบริการเร็วขึ้น
4. อบรมกฎหมาย/ระเบียบ ให้กับประชาชน	เพื่อให้ประชาชนรู้กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ประชาชน รู้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องมากขึ้น
กลุ่มที่ 5		
1. โครงการป้องกันปัญหาอัคคีภัย ในที่รกร้างว่างเปล่า	แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน	ป้องกันการเกิดปัญหาอัคคีภัยในพื้นที่
2. โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณูปโภค	แก้ไขปัญหาสาธารณูปโภคในพื้นที่	สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในพื้นที่
3. กิจกรรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย ด้านงานทะเบียนและบัตร	สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจมากขึ้น
4. โครงการจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน	เพื่อป้องกันอันตรายในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน

อภิปรายผล

ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ (1) บุคลากรผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนยังขาดความพร้อมในการบริการให้ประชาชนเกิดความประทับใจ (2) การติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่กับประชาชนอาจเกิดความคลาดเคลื่อนไม่เข้าใจกัน เช่น การบอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระเบียบขั้นตอนซับซ้อน และจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และ (3) การที่ประชาชนเตรียมเอกสารไม่ครบสมบูรณ์หรือไม่ทราบว่าค่าธรรมเนียมในบางรายการ ดังนั้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาประสิทธิภาพและกระบวนการในการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับสำนึกนี้ สายสุวรรณ, ฉันทะ จันทะเสนา และสอาด บรรเจิดฤทธิ์ (2553) ที่เสนอว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชนโดยการจัดให้มีการบริการที่ดีแก่ประชาชนโดยเอาใจใส่ต่อปัญหาของชุมชนและมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยมีการจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ เป็นธรรม และทั่วถึง มีการนำโครงการกิจกรรมที่เสนอโดยประชาชนหรือประชาคมไปปฏิบัติในเชิงนโยบาย

แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ (1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ โดยการอบรมให้ความรู้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายระเบียบเกี่ยวกับการบริการประชาชน และจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างชัดเจน (2) เพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายและเข้าถึงได้อย่างเป็นธรรม นอกจากนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านกฎหมายในชีวิตประจำวันและจัดทำคู่มือการขอรับบริการสำหรับประชาชน และ (3) จัดจุดให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความใกล้ชิดกับประชาชนให้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับดวงตา สราญรมย์ และวรุณี เขาวนัสสุขุม (2558) ที่เสนอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศเพราะนอกจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรแล้วยังส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของถ้อยกฤต เพชรบดี, เกษมชาติ นเรศเสนีย์ และบุญเลิศ ไพรินทร์ (2558) ที่เสนอว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนโดย การบูรณาการร่วมกันระหว่างภาคประชาสังคม โดยเฉพาะผู้นำชุมชน โดยเฉพาะในด้านการให้บริการ ควรให้บริการประชาชนในเชิงรุก รวดเร็ว เท่าเทียมกัน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินการอย่างหลากหลาย เป็นแบบวัฒนธรรมตอบสนองผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นมิตร โดยการอบรมให้ความรู้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายระเบียบเกี่ยวกับการบริการประชาชน และจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในแต่ละแห่งอย่างชัดเจน

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนให้มีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค ตลอดจนการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านกฎหมายในชีวิตประจำวัน ความรู้ด้านงานทะเบียน และจัดทำคู่มือสิ่งพิมพ์สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่สำหรับการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. จัดจุดให้บริการ ONE STOP SERVICE ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือการลดเวลาและขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ตลอดจนการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อบริการประชาชนเช่นในด้านการชำระภาษี ค่าธรรมเนียม การออกใบอนุญาต และด้านสาธารณสุข เพื่อบริการประชาชนได้รวดเร็วและเพิ่มความใกล้ชิดระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ดวงตา สราญรัมย์ และ วรุณี เชาว์นัสชุม. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 9(2): 135-145.
- ลือกฤต เพชรบดี, เกษมชาติ นเรศเสนีย์ และบุญเลิศ ไพรินทร์. (2558). การบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 9(3): 184-196.
- สาธินี สายสุวรรณ ฉันทะ จันทะเสนา และสอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2553). ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 4(1): 11-19.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561)**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).