

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Guidelines for Improving the Quality of Public Service of

Local Administrative Organizations

สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า

Somkid Duangchak and Chatcawan Aramla

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Muban Chombueng Rajabhat University

E-mail: somkid08@hotmail.com, ake_ch1991@hotmail.com

Received: Jun 8, 2021; Revised: Apr 2, 2023; Accepted: Apr 21, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ สมาชิกสภาท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันตก จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ (4.44) ด้านการเอาใจใส่ (4.43) ด้านการตอบสนอง (4.42) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.30) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (4.21) ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ คือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับสารสนเทศให้ครอบคลุม ด้านความน่าเชื่อถือคือการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรท้องถิ่นให้เป็นองค์กรบริการ ด้านการตอบสนองควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ด้านความมั่นใจควรพัฒนาทักษะบุคลากรให้พร้อมบริการตลอดเวลา และด้านความเอาใจใส่ควรให้เอกชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The purposes of the study were to: 1) study the level of the quality of public service of local administrative organizations 2) guidelines for improving the quality of public service of local administrative organizations. The quantitative samples consisted of 400 local councilors at group of western provinces by using stratified sampling. Research instrument for data collection was 5 points scale questionnaire and interview form. Data analysis was carried out by measuring frequency, mean, standard deviation, as well as content analysis.

The findings revealed as follows: 1) The level of the quality of public service was found at high level overall (4.36), but foremost to responsiveness (4.42), empathy (4.42), assurance (4.43), reliability (4.30) and then to tangibles (4.24) respectively. 2) Guidelines for improving the quality of public service consisted of improving reliability, tangibility, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: Service Quality, Local Administrative Organization, Western Region Province

บทนำ

ตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา รัฐบาลได้มีความพยายามในการกระจายอำนาจให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจนคือการออกกฎหมายที่เรียกว่า พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นแทนที่หน่วยงานของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมาดำเนินการเอง เพราะว่า เป็นการให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น รวมถึงพยายามเสริมสร้างศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ท้องถิ่นให้สามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง และต่อมารัฐธรรมนูญของประเทศไทยทั้งปีพุทธศักราช 2550 และปีพุทธศักราชได้กำหนดหลักการในการกระจายอำนาจที่เด่นชัดมากขึ้น โดยเฉพาะฉบับปัจจุบันคือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 ที่ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กว้างขวางเพิ่มขึ้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560) คือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจการสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ และการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมา

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการบริหารจัดการตนเองและมีรูปแบบการประเมินผลที่ชัดเจนมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา เห็นได้จากการกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถนำมาประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีหน่วยงานภายนอกสามารถเข้าไปตรวจสอบได้มากขึ้น การประเมินที่สำคัญได้แก่ การประเมินผลทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ซึ่งหน่วยงานที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการสาธารณะที่เป็นด้านหนึ่งของผลการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง และ 4) ด้านการบริการสาธารณะ มีการวัดใน 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผล 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ 4) มิติด้านพัฒนาองค์กร เฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ (สุธรรม ขนาบศักดิ์ 2562) แต่อย่างไรก็ตาม แม้รัฐบาลและประชาชนจะได้สนับสนุนและเข้ามาร่วมกันพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกันมากขึ้นก็ตาม สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังมีปัญหาการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการจัดการ กระบวนการ ทำงานในระบบราชการซึ่งมีขั้นตอน วิธีการ หรือระเบียบต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้โดยจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่งหรือวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ทำให้งานที่ออกมาล่าช้า ไม่มีความคล่องตัว เป็นต้น (เสรี วรพงษ์, 2558) นอกจากนี้ ปัญหาการทุจริตของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น พนักงานท้องถิ่นที่ถูกกล่าวหากระทำการทุจริตต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ปป.ช.) มีอยู่เป็นจำนวนมาก (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2560) แต่จากการประเมินในภาพรวมพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมากถึงมากที่สุด

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่นๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหกรณ์ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs)

ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะมีข้อจำกัดดังกล่าว จากการสำรวจของสถาบันพระปกเกล้าช่วง พ.ศ. 2548-2557 พบว่า ประชาชนมีแนวโน้มพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นมากกว่าร้อยละ 90 ใน พ.ศ. 2557 (ถวิลวดี บุรีกุล รัชวดี แสงมเหษณ์ และ วิศิษฐ์ ชัชวาลทิพากร, 2558) และจากการสำรวจในปี 2562 ของสุธรรม ขนาบศักดิ์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ก็ยังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะดังกล่าวในระดับสูง เนื่องจากบริการของท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ทันทั่วทั้งที่ ประชาชนส่วนใหญ่จะพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากขึ้นตามลำดับ แต่ก็มีข้อเสนอที่ประชาชนต้องการคือ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ 3) ติดตามและประเมินงาน โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลหรือปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางานหรือโครงการต่างๆ และ 4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น (สุธรรม ขนาบศักดิ์, 2562) จึงกล่าวได้ว่า การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐและความต้องการของประชาชนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

จากความสำคัญของคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ผู้วิจัยและคณะจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการเพื่อที่จะหาคำตอบที่ว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างไรบ้าง และมีแนวทางในการพัฒนาอย่างไร โดยได้นำแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการในด้านธุรกิจมาปรับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ผู้วิจัยและคณะได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL ของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985) ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างกว้างขวางจากมิติคุณภาพการให้บริการทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ โดยคุณภาพการให้บริการ มีองค์ประกอบ 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านสิ่งสัมผัสได้ (tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนอง (responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance) และ ด้านการเอาใจใส่ (empathy) โดยมีมุมมองที่กำหนดไว้ว่า หากคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับเกินความคาดหวัง ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำในภายหลังย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์และการเติบโตขององค์กร ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพและสามารถจัดทำการให้บริการสาธารณะที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเชิงปริมาณ ได้แก่ สมาชิกสภาท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันตก (ภาคกลางตอนล่าง) โดยแยกเป็นรายจังหวัด มีประชากรรวม จำนวน 7,922 คน แยกเป็น 1) จังหวัดนครปฐม จำนวน 2,001 คน 2) จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 1,934 คน 3) จังหวัดราชบุรี จำนวน 1,863 คน และ 4) จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 2,124 คน และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แบ่งเป็น 1) จังหวัดนครปฐม จำนวน 101 คน 2) จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 98 คน 3) จังหวัดราชบุรี จำนวน 94 คน และ 4) จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 107 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

ส่วนประชากรเชิงคุณภาพ ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ข้าราชการท้องถิ่นและอาจารย์มหาวิทยาลัยที่ผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้น 12 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และ 2) แบบสอบถาม เป็นแบบมาตรฐาน ค่า 5 ระดับ และผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ 1) ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ และการปกครองส่วนท้องถิ่น 2) สร้างแบบสัมภาษณ์ (interview) โดยผู้วิจัยได้มีการดำเนินการ ได้แก่การประมวลความรู้ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ มากำหนดเป็นประเด็นคำถามการสัมภาษณ์แล้วสร้างแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องโดยตรงและสัมพันธ์กับการปกครองส่วนท้องถิ่น 3) สร้างแบบสอบถาม มีการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหา และโครงสร้าง รูปแบบของแบบสอบถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยที่ผู้วิจัยได้หาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงครายข้อ (Index of Item-Objective Congruency : IOC) และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (tryout) กับประชากรจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.85 ส่วนเกณฑ์ในการวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert) คือ

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความต้องการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความต้องการมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความต้องการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความต้องการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความต้องการน้อยที่สุด

การแปลค่าของข้อมูลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้แปลค่าและให้ความหมายของการแปลค่าหรือแปลผลของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550) ดังนี้

คะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนน 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับมาก

คะแนน 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนน 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เสนอข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้อามาหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรากฏดังตาราง 1-6 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านสิ่งสัมผัสได้ (tangibility)	4.21	0.67	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)	4.30	0.65	มาก
ด้านการตอบสนอง (responsiveness)	4.42	0.61	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance)	4.44	0.61	มาก
ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	4.43	0.63	มาก
รวม	4.36	0.75	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.43 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.30 ด้านสิ่งสัมผัสได้ ค่าเฉลี่ย 4.21 และ ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านสิ่งสัมผัสได้

ด้านสิ่งสัมผัสได้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์พื้นฐานและในวิชาชีพที่พร้อมสำหรับการให้บริการ	4.30	0.60	มาก
จัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อการใช้งาน	4.23	0.61	มาก
สถานที่และบริเวณรอบหน่วยงานมีความสวยงามและร่มรื่น	4.27	0.72	มาก
สภาพแวดล้อมทางกายภาพเอื้อต่อการให้บริการ	4.18	0.63	มาก
มีระบบดิจิทัลที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	4.00	0.63	มาก
เอกสารและแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการใช้งานในทุกขั้นตอนของการให้บริการ	4.25	0.71	มาก
รวม	4.21	0.67	มาก

จากตาราง 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านสิ่งสัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์พื้นฐานและในวิชาชีพที่พร้อมสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ สถานที่และบริเวณรอบหน่วยงานมีความสวยงามและร่มรื่น ค่าเฉลี่ย 4.27 เอกสารและแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการใช้งานในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 จัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.23 สภาพแวดล้อมทางกายภาพเอื้อต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.18 และมีระบบดิจิทัลที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว	4.33	0.65	มาก
แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ทันที่	4.33	0.65	มาก
ประชาชนมีความเชื่อถือต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะองค์กรบริการสาธารณะที่ดี	4.18	0.63	มาก
ผู้รับบริการมีความมั่นใจและแสดงออกถึงศรัทธาต่อระบบการให้บริการของหน่วยงาน	4.32	0.65	มาก
การให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ	4.34	0.69	มาก
รวม	4.30	0.65	มาก

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ทันที่ ค่าเฉลี่ย 4.33 ผู้รับบริการมีความมั่นใจและแสดงออกถึงศรัทธาต่อระบบการให้บริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.32 และ ประชาชนมีความเชื่อถือต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะองค์กรบริการสาธารณะที่ดี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ความเต็มใจที่จะให้บริการ	4.54	0.59	มากที่สุด
ความพร้อมที่จะให้บริการ	4.52	0.64	มากที่สุด
มีระบบการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยวิธีการที่เหมาะสม	4.52	0.59	มากที่สุด
ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.51	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสม	4.43	0.63	มาก
ตอบสนองความต้องการในเรื่องปัจจัยพื้นฐานได้	4.00	0.60	มาก
รวม	4.42	0.61	มาก

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเต็มใจที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ ความพร้อมที่จะให้บริการ มีระบบการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยวิธีการที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี อยู่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.43 และตอบสนองความต้องการในเรื่องปัจจัยพื้นฐานได้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ความสุจริตใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	0.59	มากที่สุด
บริการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.41	0.67	มาก
ปฏิบัติตามระเบียบทุกขั้นตอน	4.43	0.59	มาก
สร้างผลงานที่ดีเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	4.41	0.58	มาก
ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจในหน่วยงานและได้รับการตรงตามความต้องการ	4.41	0.63	มาก
รวม	4.44	0.61	มาก

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุจริตใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.53 รองลงมาคือ ปฏิบัติตามระเบียบทุกขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.43 และบริการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ สร้างผลงานที่ดีเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจในหน่วยงานและได้รับการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการเอาใจใส่

ด้านการเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.49	0.63	มาก
มีการติดตามและประเมินจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	4.43	0.59	มาก
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการชุมชนด้วยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	4.35	0.69	มาก
พัฒนา ปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ตามความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ	4.51	0.59	มากที่สุด
มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการในหลายช่องทางและนำมาปรับปรุงพัฒนางานที่เห็นเป็นรูปธรรม	4.41	0.63	มาก
จัดขั้นตอนการบริการและเวลาแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม	4.40	0.63	มาก
รวม	4.43	0.63	มาก

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พัฒนา ปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ตามความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.49 มีการติดตามและประเมินจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอค่าเฉลี่ย 4.43 มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการในหลายช่องทางและนำมาปรับปรุงพัฒนางานที่เห็นเป็นรูปธรรม ค่าเฉลี่ย 4.41 จัดขั้นตอนการบริการ และเวลาแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย

4.40 และ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการชุมชนด้วยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ประเด็นที่สำคัญตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการคือเรื่องระบบดิจิทัลที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากหลายหน่วยงานที่ยังไม่มีความพร้อมในด้านระบบดิจิทัล ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ ฐานข้อมูลของหน่วยงาน ที่ยังไม่สมบูรณ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องกำหนดเป็นนโยบายการบริหารที่เร่งด่วนและเร่งการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานด้านเทคโนโลยีการสื่อสารให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันกลายเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับประชาชน อีกทั้งเป็นแหล่งสนับสนุนให้งานบริการสาธารณะเข้าถึงประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่า รูปแบบการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลนับเป็นนโยบายและแนวทางของรัฐที่สำคัญตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมาเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานราชการทุกหน่วยให้มีการบริหารงานราชการที่รวดเร็ว โดยรัฐได้ออกกฎหมายมาใช้บังคับ คือ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานท้องถิ่นที่อยู่บนระบบฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมทุกพื้นที่ และน่าเชื่อถือ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเร่งสนับสนุนนโยบายให้มีความรู้ความสามารถในการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งควรทำความเข้าใจในทุกขั้นตอนการให้บริการให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดและควรสร้างความเข้าใจและจัดบริการให้กับประชาชนได้เข้าถึงทุกกลุ่ม

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ กล่าวคือการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านความน่าเชื่อถือมีประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการคือเรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะองค์กรบริการสาธารณะที่ดี ควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน ทั้งผู้บริหารหน่วยงานและบุคลากรหน่วยงานจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง ควรมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา กรณีเป็นผู้บริหารหน่วยงานควรบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล และบุคลากรของหน่วยงานจะต้องทำงานด้วยความทุ่มเทและความเสียสละ รวมถึงการไม่ยอมทนต่อความไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะเรื่องการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ถูกกล่าวถึงเสมอ แนวคิดของการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านธรรมาภิบาลและการไม่ทุจริตจึงเป็นวาระที่สำคัญ ทั้งนี้ผู้รับบริการมักจะสร้างจินตนาการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการไว้ในใจ ซึ่งเรียกว่าความเชื่อใจได้ไว้วางใจ คือการที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเวลาที่ใช่ไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานบริการที่แสดงถึงการใช้ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานอย่างเต็มความสามารถ หากทำได้ไม่ดี ควรมีการปรับปรุงกระบวนการบริการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้หน่วยงานท้องถิ่นควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี โดยที่รูปแบบการบริหารงานที่สามารถรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในสังคมในอนาคตได้นั้นต้องปรับตัวให้เป็นองค์กรที่อยู่กับประชาชนที่ประชาชนจะใช้เป็นที่พึ่งโดยที่องค์กรจะต้องบริหารงานโดยใช้วิสัยทัศน์ ใช้หลักวิชาการในการรับมือการเปลี่ยนแปลงร่วมกับชุมชนท้องถิ่นให้มากขึ้น เช่น ด้านโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ด้านสุขภาพอนามัยด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี และที่สำคัญของการปกครองในยุคปัจจุบันจะต้องมีลักษณะที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับประโยชน์มากที่สุดโดยหน่วยงานท้องถิ่นควรมีรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ในลักษณะที่อาจเป็นองค์กรกึ่งราชการกึ่งชุมชนคือไม่เป็นองค์กรข้าราชการประจำมากเกินไปโดยประชาชนสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่นด้วยความรู้สึกไม่แปลกแยก และมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของโครงการและกิจกรรมอย่างจริงจัง

2.3 ด้านการตอบสนอง กล่าวคือการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการตอบสนองควรเร่งในการพัฒนาสิ่งจำเป็นพื้นฐานให้สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องปัจจัยพื้นฐานให้ได้ โดยเฉพาะในที่อยู่อาศัย อาหารการกิน ยารักษาโรคในช่วงที่มีภัยธรรมชาติควรมีการจัดตั้งงบประมาณที่สามารถช่วยเหลือได้ทันทั่วถึง นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิยังเสนอให้เร่งพัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลและจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขึ้นในส่วนงานที่สำคัญเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย และในการใช้บริการก็ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน (application) เพื่อการจ่ายค่าน้ำ ค่าขยะ เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการด้วยแอปเป็นสิ่งจำเป็น และควรสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่นความรู้ในการจัดซื้อจัดจ้าง การผลิตผลไม้ปลอดสารพิษ เป็นต้น โดยประชาชนสามารถสืบค้นได้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากความต้องการความรู้บนเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์มีเพิ่มมากขึ้นสำหรับคนรุ่นใหม่ หน่วยงานของท้องถิ่นเองทั้งผู้บริหารและบุคลากรจะต้องรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งควรมีความสามารถในการพัฒนางานและพัฒนารูปแบบการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ และที่สำคัญในบางส่วนงานควรจัดให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง เป็นการสร้างและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อีกวิธีหนึ่ง นอกจากนี้ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ ของหน่วยงาน โดยมีการกำหนดส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามาเป็นกรรมการในแต่ละโครงการที่ชัดเจนแล้ว ควรกำหนดสัดส่วนที่ชัดเจนในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่การวางแผน จนถึง การตรวจสอบและประเมินผลงานบริการสาธารณะต่างๆ โดยสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

2.4 ด้านความมั่นใจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม นอกจากการพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพของตนเองแล้วจะต้องพัฒนาด้านพฤติกรรมให้มีจิตบริการ (service mind) ที่ดี ควรมีการสนับสนุนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอทั้งทางด้านความรู้ในสายงานของตนเองและเรื่องจิตสำนึกในการบริการที่ดี ซึ่งการฝึกอบรมนับเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนา ฝึกฝน เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรในหน่วยงานทั้งทางด้านทักษะ หรือทางด้านวิชาการ จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาบุคลากรทั้งวิชาชีพและจิตบริการจะทำให้ประชาชนมองภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานบริการอย่างแท้จริง

2.5 ด้านการเอาใจใส่ จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีนโยบายและสนับสนุนให้ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการชุมชนด้วยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เนื่องจากมีกฎหมายที่ท้องถิ่นไม่อาจทำได้เองทั้งหมด หรือกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจไว้ จึงควรให้มีการแก้กฎหมายหรือทำความเข้าใจชัดเจนในการกระจายอำนาจในเรื่องการบริการสาธารณะระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก สำหรับกระบวนการที่ท้องถิ่นอาจทำได้เองโดยมีแนวทางที่กฎหมายเปิดช่องให้ดำเนินการได้ เช่น การว่าจ้าง (outsourcing) บุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะแทนหน่วยงานเองได้ รวมถึงมีร่วมมือกับเอกชนในฐานะหุ้นส่วนหรือการร่วมมือกับนิติบุคคลอื่นเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้หน่วยงานท้องถิ่นควรเชิญผู้ประกอบการและประชาชนมาเข้าร่วมสัมมนาเพื่อรับฟังปัญหาความต้องการและสร้างความร่วมมือ ในเรื่องที่สำคัญ ๆ รวมถึงมีการติดตามและประเมินงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องมีการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ถือว่า ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นหน่วยงานเดียวที่กล่าวได้ว่า สามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะว่า แต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน คนในท้องถิ่นย่อมรู้สภาพปัญหาและความต้องการของตนเองได้ดีกว่าคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562, 167) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุดทั้งในเรื่องความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการนำบริการสาธารณะรูปแบบใหม่ๆ เข้ามาแทนการบริการของหน่วยงานท้องถิ่นที่เจ้าหน้าที่บุคลากรของหน่วยงานต้องทำเองทุกอย่าง ซึ่งเป็นสาเหตุของความล่าช้าและไม่รวดเร็วทันต่อปริมาณความต้องการของชุมชนท้องถิ่นเอง สอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิสาร ตันไชย (2559) ที่ว่า ควรปรับปรุงแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับท้องถิ่น ดังนี้ 1) การว่าจ้าง (out source) อาจนิยมใช้ในการแบ่งหน้าที่การจัดบริการสาธารณะบางส่วนให้บุคคลภายนอกที่มีความถนัดและความรู้ความสามารถไปทำแทน ตัวอย่างเช่น การจ้างทำอาหาร ผู้ป่วยให้กับผู้ป่วยในของสถานพยาบาล การจ้างให้เอกชนเป็นผู้รับกำจัดและรีไซเคิลขยะ 2) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (public private partnership - PPP) อาจนิยมใช้ในการจัดบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นต้องการอาศัยความร่วมมือกับเอกชนในฐานะหุ้นส่วน (partner) ทั้งด้านความรู้และเงินลงทุน เช่น การพัฒนานิคมอุตสาหกรรม การชักชวนให้ภาคเอกชนลงทุนทำสิ่งปลูกสร้างในที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) สหการ (co-operative) อาจนิยมใช้ในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าสองแห่งขึ้นไป ที่ต้องจัดบริการสาธารณะร่วมกันด้วยเหตุผลด้านความคุ้มค่าหรือบูรณาการบริการสาธารณะข้ามพื้นที่ (cross-area) เช่น การจัดบริการระบบป้องกันไฟไหม้ที่อาจกินพื้นที่ในหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การร่วมกันจัดบริการด้านโรงงานกำจัดขยะที่ต้องอาศัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลาย แห่งร่วมลงทุนกันเพื่อให้สามารถสร้างโรงงานกำจัดขยะที่มีศักยภาพเพียงพอ เป็นต้น 4) กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (local public enterprise and social enterprise) ซึ่งถือเป็นรูปแบบองค์กรที่สำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ในรูปแบบของกิจการพาณิชย์ (ได้แก่ การดำเนินงานด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงานผ่านการจัดตั้งบริษัทที่เป็นนิติบุคคลเอกชนและการดำเนินงานผ่านการจัดตั้งองค์กรของท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลมหาชน) หรือกิจการเพื่อสังคม (ได้แก่ รูปแบบกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของ รูปแบบสหกรณ์ รูปแบบบริษัทเพื่อสังคม และ รูปแบบมูลนิธิการกุศลที่ทำการค้า)

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการพัฒนาและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานให้กับประชาชนท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ โดยเฉพาะระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร และควรสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบและกฎหมายท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนการเชิญผู้ประกอบการและประชาชนมาเข้าร่วมอบรมเพื่อรับฟังปัญหาความต้องการและสร้างความร่วมมือในเรื่องที่มีความสำคัญ ๆ อย่างจริงจัง

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเร่งพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บริการในระบบดิจิทัล และควรมีฐานข้อมูลการให้บริการในระบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ในระบบดิจิทัล อันเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กร หากมีปัญหาในเรื่องของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของราชการก็ควรปรับปรุงหรือปรับให้มีความยืดหยุ่นให้เอื้อต่อการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถ

เข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น หากปรับได้อาจปรับองค์กรท้องถิ่นที่ทำงานในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังนี้ 1) เป็นองค์กรที่ราชการกึ่งชุมชน 2) ไม่เป็นองค์กรข้าราชการประจำ 3) เป็นหน่วยงานที่ประชาชนในพื้นที่พึ่งพิงได้ และ 4) เป็นองค์กรทำงานร่วมกับชุมชน แทนการทำให้ฝ่ายเดียว

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้ตรวจเครื่องมือการวิจัย ขอขอบคุณคณาจารย์และบัณฑิต และมหาบัณฑิตจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยดี จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้

เอกสารอ้างอิง

- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ถวิลวดี บุรีกุล รัชต์ดี แสงมเหหมัด และวิศิษฎ์ ชัชวาลทิพากร. (2558). *รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- นรารัตน์ อ่อนศรี. (2554). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, หน้า 74.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2560). *คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ สำนักงาน ปปช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 - 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. *อินทนิลทักษิณสาร*, 14(2), 153-173.
- เสรี วรพงษ์. (2558). การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 23(1), 56-73.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.