



รายงานวิจัย เรื่อง

การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง

New Public Service : A Case Study of Rayong City Municipality.

โดย

อาจารย์ ดร.วิโรจน์ ก่อสกุล

หัวหน้าโครงการวิจัย

รองศาสตราจารย์ชลิตา ศรมณี

ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี พ.ศ.2560

รายงานการวิจัย เรื่อง

การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง
New Public Service : A Case Study of Rayong City Municipality.

คณะผู้วิจัย อาจารย์ ดร.วิโรจน์ ก่อสกุล หัวหน้าโครงการวิจัย
รองศาสตราจารย์ชลิดา ศรีมณี ผู้ร่วมวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ รองศาสตราจารย์เฉลิมพล ศรีหงษ์

ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี พ.ศ.2560

พิมพ์ที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

ปีที่พิมพ์ พ.ศ.2560

การเผยแพร่ วารสารบัณฑิตวิทยาลัย

ข้อมูลการติดต่อ โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โทร 0 2310 8033

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนคร
ระยอง

New Public Service : A Case Study of Rayong City Municipality.

ระยะเวลาทำการวิจัย 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม – พฤษภาคม 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการ
สาธารณะแนวใหม่ โดยได้เลือกเทศบาลนครระยองเป็นกรณีศึกษา และใช้วิธีการวิจัยสามวิธี คือ
การวิจัยสนาม การวิจัยสำรวจ และการวิจัยเอกสาร ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการให้บริการของ
เทศบาลมีความหลากหลาย เน้นการให้บริการแทนคำกับ ทำงานเชิงรุก ตอบสนองต่อความต้องการ
ของประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง วิธีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ยืดหยุ่น
คล่องตัว เน้นอำนวยความสะดวก ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มี service mind ทำงาน
แบบภาคเอกชน ช่องทางการให้บริการมีทั้งการบริการที่เคาน์เตอร์ ทางโทรศัพท์ ทาง Line ทาง
Website, Facebook 2) ประชาชนส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการ
ให้บริการสาธารณะแนวใหม่ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ต้องพัฒนานุเคราะห์ให้เป็นนัก
ประสานงานที่ดี สร้างนวัตกรรมง่าย ๆ สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่าง ๆ เน้นการนำสื่อ Social, e-Office
เข้ามาใช้ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของเทศบาลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

คำสำคัญ: (1) การบริการสาธารณะ (2) การบริการสาธารณะแนวใหม่

Abstract

The purpose of this research is to identify forms, methods and channels of providing new public services. Rayong City Municipality was selected as a case study. Three research methodologies were employed, i.e. field research, survey research and documentary research. The findings were 1) there were many forms of public services provided focusing on servicing rather than supervising, aggressive way of working, complied to the needs of the people, services providing methods are grounded on promptness, flexibility, agility, facilitation, employing good governance, service mind and following private sectors' ways of working. Channels using to handout public services were counter services, Telephone services, social media applications, i.e. Line, Facebook, and also website. 2) majority of the samples in this study agreed and were satisfied with new public services provided. 3) guidelines to develop efficient public servicing were to develop those personals to be good coordinators, creating simple innovations, building networks with various groups, utilizing social media and e-Office for the people so that they can easily to access to the public services.

Keywords: Public service, New Public Service.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง
สำเร็จลงด้วยการสนับสนุนและความร่วมมือจากหลายฝ่าย อาทิ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะกรรมการประจำคณะรัฐศาสตร์ที่กรุณาอนุมัติโครงการวิจัย
คณะกรรมการบริหารโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตที่อนุมัติให้เงินอุดหนุนการวิจัย
รองศาสตราจารย์เฉลิมพล ศรีหงษ์ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

ขอขอบคุณ คุณวรวิทย์ สุขโชคชัย นายกเทศมนตรีเทศบาลนครระยอง คุณวารินทร์ คุญภูมิจัย
กำจร รองนายกเทศมนตรี ที่อนุญาตและอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่ของคณะผู้วิจัย
ขอขอบคุณ คุณผ่องศรี ปิยะชาตัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา คุณกรรณิกา วิโรจน์แสงทอง
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน คุณชนินทร์ จันทน์ขาว รักษาการแทนผู้อำนวยการกอง
กิจการสังคม คุณกนก อารีรักษ์ ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมคุณภาพและสิ่งแวดล้อม สำนัก
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและคุณจุไรวรรณ สมานสินธุ์ หัวหน้างานทะเบียนราษฎร สำนัก
ปลัดเทศบาลนครระยอง ที่กรุณาสละเวลาให้สัมภาษณ์ด้วยมิตรไมตรีที่ดียิ่ง

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์สิทธิพันธ์ พุทธหนู ที่กรุณาเขียน Abstract ให้ คุณปิยนันท์
สาทิสรदनโสภิต ที่ช่วยประสานงานกับเทศบาลนครระยองและทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม
ทำให้เก็บรวบรวมข้อมูลสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยและ คุณวุฒิพงษ์ ศรีคุณ ที่ช่วยประเมินผล
ข้อมูลเชิงปริมาณ

รายงานการวิจัยนี้ หากมีข้อบกพร่อง ผิดพลาดประการใด ถือเป็นความรับผิดชอบของ
คณะผู้วิจัย

คณะผู้วิจัย

อาจารย์ ดร.วิโรจน์ ก่อสกุล

หัวหน้าโครงการวิจัย

รองศาสตราจารย์ชลิดา สรมณี

ผู้ร่วมวิจัย

*คณะผู้วิจัย เป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่	13
ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครระยอง	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
วิธีการวิจัย	32

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	35
4 ผลการวิจัย	36
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการวิจัย	50
อภิปรายผล	53
ข้อเสนอแนะ	54
ภาคผนวก	57
ก แบบสัมภาษณ์	58
ข แบบสอบถาม	59
บรรณานุกรม	62

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่.....	43
2) จำนวนครั้งและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการที่เทศบาลนครระยอง.....	44
3) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของเทศบาลนครระยอง.....	44
4) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการ สาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง.....	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชนปรับเปลี่ยนจากวิถีชีวิตเดิม การสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดนเชื่อมโยงทั้งโลกเข้าด้วยกัน การแข่งขันในด้านต่าง ๆ จึงทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันเกิดการรวมตัว และมีความร่วมมือกันเป็นกลุ่มหรือเป็นพันธมิตรเพื่อร่วมแสวงหาประโยชน์ร่วมกัน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทยต่างได้รับผลกระทบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมีกลไกรองรับเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของประเทศให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะทวีความรุนแรงและซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น การบริการสาธารณะหรือการบริการภาครัฐของประเทศไทย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสโลกที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว

ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 แนวนโยบายด้านบริการราชการแผ่นดินมาตรา 78 (4) กำหนดว่า “...พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศ มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...สร้างภาคราชการที่มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล เน้นการบริการแทนการกำกับควบคุม เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจด้วยการปรับบทบาทโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภาครัฐและรัฐวิสาหกิจให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย ลดการบังคับควบคุม คำนึงถึงความต้องการของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการสาธารณะ และลดภาระการลงทุนของภาครัฐ ตลอดจนพัฒนากลไกการกำกับดูแลที่เข้มแข็งเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม โปร่งใส โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศและคุ้มครองผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการควบคู่

ไปกับการปลูกฝังจิตสำนึกข้าราชการให้ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม การรับผิดชอบต่อส่วนรวม การพร้อมรับการตรวจสอบ”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 แนวทางการบริหารจัดการแผนพัฒนาฯ ระบุว่า “...เสริมสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบสามารถดำเนินงานตามภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แข็งแกร่งมีการบริหารจัดการที่คล่องตัว ยืดหยุ่น ลดขั้นตอน และกำหนดกฎระเบียบที่เอื้อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและราบรื่น สามารถพึ่งตนเองได้เต็มที่ ขณะเดียวกัน ภาวราชการส่วนกลางทำหน้าที่กำกับดูแลให้ท้องถิ่นบริหารจัดการตนเองได้เต็มศักยภาพ สามารถคิดและตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ถ่ายโอนภารกิจและบุคลากรจากส่วนกลางและภูมิภาคไปสู่ท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และสร้างความชัดเจนในบทบาทภารกิจที่ท้องถิ่นต้องรับผิดชอบ เพิ่มขีดความสามารถให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านการเงิน การคลัง ท้องถิ่น การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันและการสร้างธรรมาภิบาลในระดับท้องถิ่น”

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ”

แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2556-2561 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองตามหลักธรรมาภิบาล และสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายคณะรัฐมนตรีรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา แลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 เกี่ยวกับบริการสาธารณะตอนหนึ่งว่า “...ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้ทันสมัย แก้ไขกฎระเบียบให้ชัดเจน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น วางใจในระบบราชการ”

แผนยุทธศาสตร์พัฒนาเทศบาลนครระยอง 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 มีแนวทางการพัฒนาตอนหนึ่งว่า “... พัฒนาระบบการบริหารและระบบบริการสาธารณะ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูล ระเบียบ กฎหมาย โดยยึดแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ความพอเพียงและธรรมาภิบาล ”

จากความเป็นมาดังกล่าว ทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คำแถลงนโยบายของรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครระยอง ต่างให้ความสำคัญกับรูปแบบ วิธีการ ช่องทางการบริการสาธารณะ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า การบริการสาธารณะของเทศบาลนครระยองมีรูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการอย่างไร ประชาชนมีความเห็นและพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลนครระยองเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครระยองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษารูปแบบการให้บริการ วิธีการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ประชาชน ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง

2.ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดพื้นที่ ที่จะศึกษาเฉพาะเทศบาลนครระยอง เท่านั้น

3.ขอบเขตด้านระยะเวลา จะเก็บรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในการควบคุมของรัฐ ที่จัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน

การบริการสาธารณะแนวใหม่ หมายถึง การให้บริการมากกว่ากำกับ การบริการที่มีความเป็นประชาธิปไตย มีความหลากหลาย มีเหตุมีผล สามารถวิพากษ์วิจารณ์ผู้ให้บริการได้ มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ มีการตกลงและร่วมมือกันจากทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ สอดคล้องกับ กฎ ระเบียบ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ประชาชนพึงพอใจ สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน เข้าถึงการบริการได้ง่าย หลายรูปแบบ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติอนุญาตไว้ชัดเจน

เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่เทศบาลนครระยอง

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลนครระยอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบรูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง
3. ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการสาธารณะแก่หน่วยงานราชการอื่น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง
คณะผู้วิจัย ได้เสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่
4. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครระยอง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

Osborne and Gaebler (1992) อธิบายว่า หน่วยงานของรัฐถูกออกแบบจากฐานคติที่ว่า
นักการเมืองและข้าราชการที่มีอำนาจมากจะทุจริต จึงเน้นการควบคุมและออกกฎระเบียบต่าง ๆ
เพื่อควบคุม มากกว่าสนใจผลของงาน ทั้งคู่ได้มีการระดมความคิดและประสบการณ์จากหลาย
หน่วยงาน เพื่อปรับปรุงระบบราชการ จึงเสนอความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ
(Reinventing Government) 10 ประการ ดังนี้

1. รัฐทำหน้าที่สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก (Catalytic Government: Steering rather than Rowing) คือ รัฐทำหน้าที่เพียงจุดประกายความคิด มากกว่าดำเนินการเอง เน้นการจ้างจากภายนอก การแปรรูปให้เอกชนไปดำเนินการ เป็นต้น
2. สร้างรัฐบาลที่เป็นของชุมชน โดยให้ชุมชนสามารถดำเนินการและตัดสินใจได้เอง (Community Owned Government: Empowerment Rather than Serving) คือ เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รัฐดูแลเพียงนโยบายกว้าง ๆ

3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ

(Competition Government: Injection Competition into Service delivery) คือ เน้นให้มีการแข่งขันอย่าให้มีใครผูกขาด ไม่ว่าจะเป็นรัฐหรือเอกชน ภายใต้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จัดการผูกขาดให้หมดไป

4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ มากกว่าขับเคลื่อนด้วย

กฎระเบียบ (Mission Driven Government: Transformation Rule Driven Organization) โดยยึดถือวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ยึดถือความสำเร็จขององค์กร มากกว่าติดขัดกับกฎระเบียบ

5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงาน มากกว่า

สนใจปัจจัยนำเข้าทางการบริหารและขั้นตอนการทำงาน (Results Oriented Government: Funding outcome not Inputs) โดยจะต้องสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของผู้รับบริการ

(Customer Driven Government: Meeting the needs of customer not the Bureaucracy) คือ ระบบราชการทำงานเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ ไม่ใช่ตอบสนองระบบราชการหรือตัวข้าราชการเอง

7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานเชิงวิสาหกิจหรือเชิงประกอบการ (Enterprising

Government: Earning rather than spending) โดยต้องพยายามหารายได้ด้วย มิใช่เป็นเพียงผู้ใช้งบประมาณแผ่นดินเพียงอย่างเดียว

8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า (Anticipatory Government:

Prevention than cure) คือ มองการณ์ไกล เน้นมาตรการป้องกันมากกว่าปล่อยให้เกิดปัญหา แล้วแก้ไขภายหลัง

9. ต้องการให้ระบบราชการมีการกระจายอำนาจ (Decentralized Government: From

Hierarchy the Participation and Team work) เน้นการทำงานเป็นทีม โดยเปลี่ยนจากตามสายบังคับบัญชาไปสู่การมีส่วนร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับสังคมยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

10. ต้องการให้ระบบราชการปรับเปลี่ยนไปตามกลไกตลาด (Market-Oriented Government: Leveraging Through the Market) คือ ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงด้วยหลักการตลาดมากกว่ากลไกระบบราชการหรือให้รัฐเข้าไปแทรกแซง

Gore (อ้างอิงในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ 2544, หน้า 236-237) ได้เสนอปรัชญาในการเปลี่ยนโฉมระบบราชการเพื่อปฏิรูประบบราชการของสหรัฐอเมริกา 4 ประการด้วยกัน คือ

1. การตัดความล่าช้าในการทำงานออกไปด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป การกระจายอำนาจด้านการบริหารงานบุคคล การตัดกฎระเบียบที่ไม่จำเป็นออกไปและการให้อำนาจแก่รัฐบาล มลรัฐ และรัฐบาลท้องถิ่น

2. การถือหลักว่าลูกค้าหรือประชาชนมีความสำคัญเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจใช้วิธีการให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะระหว่างหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งหน่วยงานในภาคเอกชนด้วย โดยถือหลักว่าประชาชนผู้เป็นลูกค้านั้นควรจะมีสิทธิในการเลือกการบริการจากหน่วยงานที่ตนเห็นว่าพอใจตัวเองมากที่สุด ดังนั้นจึงควรปล่อยให้กลไกการตลาดมีบทบาทสำคัญในเรื่องนี้

3. การมอบอำนาจแก่ข้าราชการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และบังเกิดผลสำเร็จรวดเร็ว เช่น มอบอำนาจการตัดสินใจแก่ข้าราชการในสายงานหลักและข้าราชการระดับล่างเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว จัดให้ข้าราชการมีเครื่องมือเครื่องมือที่สมบูรณ์และให้ข้าราชการเหล่านั้นรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอีกด้วย

4. ตัดทอนค่าใช้จ่ายเหลือแต่สิ่งที่จำเป็นจริง ๆ หมายความว่าต้องตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปและพยายามหารายได้เพิ่มขึ้น สนับสนุนให้ยกเครื่องโครงการต่าง ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายลง

Peter (1996) เสนอแนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง 4 รูปแบบดังนี้

1. รูปแบบการตลาด (Market Models) เน้นทำลายการผูกขาดภาครัฐ เพื่อให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วม เน้นการกระจายอำนาจในการบริหารภาครัฐ อาศัยแนวคิดการตลาด นำเทคนิคภาคเอกชนมาใช้

2. รูปแบบการมีส่วนร่วม (Participative State) เน้นการบริหารจากแบบตามสายการบังคับบัญชา ผู้การบริหารแบบมีส่วนร่วม เปลี่ยนแบบองค์การจากแบบสามเหลี่ยมสูงชัน มาเป็นองค์กรแนวราบ อาศัยการจัดการคุณภาพโดยรวม การทำงานเป็นทีม การให้คำปรึกษาและการเจรจาต่อรอง

3. รัฐบาลที่มีความยืดหยุ่น (Flexible Organization) ลดความถาวรในภาครัฐ เช่น ต้องการให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพ ลดภาระด้านงบประมาณ โดยการเปลี่ยนสภาพการจ้างงานตลอดชีวิต มาเป็นการทำงานตามภารกิจและมีเวลาสิ้นสุด เป็นต้น

4. ลดกฎ-ระเบียบที่ไม่จำเป็น (Deregulated Government) การจัดการให้มีอิสระมากขึ้น โดยปรับลดบทบาทภาครัฐจากการควบคุม กำกับดูแล มาเป็นอำนวยความสะดวก

Osborne and Plastrick (1998, pp. 39-43) ได้เสนอกลยุทธ์ 5 ประการ ที่จะทำให้การปฏิรูประบบราชการประสบผลสำเร็จ โดยเสนอให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของข้าราชการ หรือจะต้องเปลี่ยนรหัสพันธุกรรม หรือ DNA ซึ่ง Osborne and Plastrick แนะนำกลยุทธ์ในการเปลี่ยน DNA ด้วยกลยุทธ์ “The five C’s” คือ

1. กลยุทธ์หลัก (Core Strategy) โดยองค์การจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรทุกคนเดินหน้าไปในทิศทางเดียวกัน

2. กลยุทธ์ที่สำคัญ (Consequences Strategy) องค์การจะต้องกำหนดแรงจูงใจทำให้เกิดการแข่งขัน เพราะถ้าเป็นระบบผูกขาด ก็จะไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ระบบการตลาดที่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน จะทำให้มีการพัฒนาการทำงาน

3. กลยุทธ์ลูกค้า (Customer Strategy) องค์การจะต้องมีความโปร่งใส พร้อมทั้งจะให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้ โดยมีความเห็นว่าผลการเลือกตั้งก็เป็นการสะท้อนการตรวจสอบจากประชาชนได้ทางหนึ่ง

4. กลยุทธ์การควบคุม (Control Strategy) องค์การจะต้องกำหนดว่าการตัดสินใจอยู่ที่ไหน ใครเป็นผู้ตัดสินใจ และเห็นว่ารัฐบาลมาจากประชาชน การตัดสินใจต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน

5. กลยุทธ์วัฒนธรรม (Culture Strategy) องค์การหรือหน่วยงานจะมีวัฒนธรรม ค่านิยมทัศนคติและความคาดหวังของบุคลากร ถ้าองค์การหรือหน่วยงานปฏิบัติตามข้อ 1-4 ก็จะปฏิรูปได้ไม่ยากหรือประสบผลสำเร็จได้

การปฏิรูประบบราชการในประเทศไทย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ม.ป.ป.หน้า 55-56) สรุปขอบเขตการปฏิรูประบบราชการไว้ภายหลังการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมือง พ.ศ. 2546 ไว้ดังนี้

1. การปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ โดยการทบทวนภารกิจของภาครัฐ และเน้นให้ภาครัฐทำเฉพาะกิจที่จำเป็นและทำได้ดีเท่านั้น เน้นการกระจายอำนาจ และสร้างความร่วมมือกับประชาชน องค์กรเอกชน ภาคธุรกิจเอกชนต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชน
2. การปรับปรุงรูปแบบและวิธีการบริหารงานใหม่ มุ่งเน้นการปฏิรูประบบบริหารภายในส่วนราชการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริการมีคุณภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประชาชน
3. การปฏิรูปวิธีการบริหารงบประมาณ เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการบริหารให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ทั้งจัดให้มีระบบการควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพโปร่งใส
4. การปฏิรูประบบบริหารบุคลากร ให้มีระบบบริหารบุคลากรใหม่ให้สอดคล้องกับหลักการและยุติธรรม
5. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับวิธีการทำงานแนวใหม่ ที่เน้นความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เน้นมีจริยธรรม คุณธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ขจัดปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ข้าราชการมีศักดิ์ศรี และเป็นที่เชื่อถือของประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ได้เสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย (I AM READY) ที่มีความหมายสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เกี่ยวกับการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ฯ โดยใช้ข้อมูลสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก และแนวโน้มในอนาคตที่ประเทศจะต้องเผชิญ การประเมินผลของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบราชการ และความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ นำมาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ซึ่งคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2554 ดังนี้

I – Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง การปฏิบัติราชการต้องมุ่งเน้นความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่

A – Activeness คิดเชิงบวก ทำงานเชิงรุก และมีจิตบริการ มุ่งเน้น ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถและมีความกระตือรือร้น มีทัศนคติเชิงบวก และความคิด สร้างสรรค์ เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

M – Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม มุ่งเน้น ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาค มีคุณธรรมในการบริหารจัดการ มีหิริ-โอตตปปะ (เกรงกลัวต่อการทำบาป)

R – Relevancy เรียนรู้และปรับตัวทันโลก มุ่งเน้น คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน (citizen centered) มองไปข้างหน้า พร้อมต่อการปรับเปลี่ยน และกล้าเผชิญกับสิ่งท้าทายใหม่ๆ

E – Efficiency ประสิทธิภาพ มุ่งเน้น ผลผลิตได้คุณภาพ มาตรฐาน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทันทเวลา รวดเร็ว

A – Accountability รับผิดชอบต่อผลงาน และสามารถตรวจสอบได้ มุ่งเน้น ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถตรวจสอบได้

D – Democracy การมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของทุกฝ่าย (stakeholder engagement) ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ มอบอำนาจการตัดสินใจ (empowerment)

Y – Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้น ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (result oriented)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

Marriam-Webster's collegiate Dictionary (2004) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมบางสิ่งบางอย่าง (เช่น ไฟฟ้า ก๊าซหรือการขนส่ง) ที่ทำเพื่อสาธารณชนไม่หวังผลกำไร เป็นงานส่วนหนึ่งของรัฐ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2557) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่ นิติบุคคลในกฎหมายมหาชน เช่น ฝ่ายปกครองจัดให้มีเพื่อตอบสนองความต้องการอันเป็น ประโยชน์ของสังคมและปัจเจกชนของสังคม ตัวอย่างบริการสาธารณะ อาทิ การจัดให้มีทหาร ตำรวจ ตำรวจดับเพลิง การสร้างสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (อ้างถึงในสถาบันพระปกเกล้า , 2559) ให้ความหมายว่า การบริการ สาธารณะหมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อ ตอบสนองความต้องการของส่วนรวม เป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมทั้ง การพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญคือ การจัดบริการสาธารณะ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มี ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 76, 78-79) ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็น กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลใน กฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความว่านิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็น บริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กร มหาชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน มอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/ กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติ บุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552, หน้า 43-45) อธิบายว่า หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค 2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และ 3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุปคือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน โดยการแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน (กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ)

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไข ได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์ สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2551) อธิบายว่า การบริการสาธารณะ คือ การที่หน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการมี ลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ 1) หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ช่องทางการให้บริการ 5) ผลผลิตหรือตัวบริการ และ 6) ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

ส่วนค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะประกอบด้วย 1) ความพอเพียง 2) ความ เสมอภาค 3) ความตรงเวลา 4) การมีจิตสำนึกในการให้บริการ 5) ความก้าวหน้าของการให้บริการ 6) การยอมรับการร้องเรียน 7) การมีส่วนร่วมของประชาชน 8) การตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน 9) การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีนักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการไทยได้เสนอแนวคิดการ บริการสาธารณะแนวใหม่ไว้หลากหลาย เช่น

Denhardt and Denhardt (2007) เสนอว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. บริการประชาชน (Serve Citizens) การให้บริการสาธารณะ ต้องให้ความสำคัญกับความ ไว้วางใจ ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนและระหว่างประชาชนด้วยกัน

2. การแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) ภาครัฐต้องเกื้อกูลต่อการ สร้างผลประโยชน์สาธารณะ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนานโยบายสาธารณะ และความรับผิดชอบต่อสังคม

3. ให้คุณค่ากับประชาชน (Value Citizenship) มากกว่าเป็นผู้ประกอบการ ผลประโยชน์สาธารณะเกิดขึ้นจากราชการและประชาชนทำสิ่งดี ๆ ให้แก่สังคมมากกว่าที่ผู้บริหารจะใช้อำนาจใช้เงินสาธารณะเสมือนเป็นเงินส่วนตัว

4. มีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategically) แต่การปฏิบัติต้องใช้กระบวนการประชาธิปไตย (Democratically) นโยบายและแผนงานต้องตอบสนองความต้องการของสาธารณะบนพื้นฐานของกระบวนการมีส่วนร่วม

5. ตระหนักถึงความรับผิดชอบ (Accountability) ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านจริยธรรม กฎหมาย ค่านิยมชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ และผลประโยชน์สาธารณะ

6. การให้บริการ (Serve) มากกว่าการกำกับควบคุม (Steering) ข้าราชการต้องส่งเสริมให้ประชาชนแสดงออกถึงความต้องการและตอบสนองผลประโยชน์ของกลุ่มต่าง ๆ มากกว่ากำกับควบคุมหรือการเข้าแทรกแซง

7. มองเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ (Value people) ไม่ใช่มุ่งแต่การเพิ่มผลผลิต การปฏิบัติงานใด ๆ จะประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการความร่วมมือ และทำงานบนพื้นฐานของการให้เกียรติและเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

Mori (2010, pp. 14-23) ให้ความเห็นว่า สิ่งที่ประชาชนต้องการ และคาดหวังจากการบริการสาธารณะแนวใหม่หรือการบริการภาครัฐแนวใหม่ มีดังนี้

1. ความเป็นธรรม (Fairness) ประชาชนคาดหวังให้การบริการสาธารณะหรือการบริการภาครัฐมีมีความเป็นธรรม มีมาตรฐานเดียวกัน ในทุก ๆ ด้าน เช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย

2. มาตรฐานการให้บริการประชาชน (Customer service standards) ประชาชนต้องการหรือคาดหวังให้การบริการภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูงเช่นเกี่ยวกับการบริการในภาคเอกชน ที่บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร เอาใจใส่อย่างใกล้ชิด มีความซื่อสัตย์สุจริต

3. ให้ท้องถิ่นมีบทบาทในการบริการสาธารณะ (Local control) ประชาชนคาดหวังที่จะรับการบริการจากภาครัฐในพื้นที่ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน เช่น ผลการวิจัยด้านสาธารณะสุขในประเทศอังกฤษ พบว่า การบริการของท้องถิ่น สนองต่อความต้องการของชุมชนในท้องถิ่นมากกว่า

4. ความรับผิดชอบ (Accountability) หมายความว่ารวมถึงการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การจัดการข้อร้องเรียน การวางแผน การจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงานตามความต้องการของประชาชน

5. ให้การสนับสนุนและมีทางเลือก (Personalisation and choice) การบริการสาธารณะสนับสนุนความเป็นส่วนตัว ประชาชนมีทางเลือก การให้บริการมีความยืดหยุ่น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมยกระดับมาตรฐานการให้บริการภาครัฐ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2551) อธิบายว่า แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น โดยมีรูปแบบการให้บริการดังนี้ 1) การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน 2) กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ 4) การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพการให้บริการแบบออนไลน์ สามารถทำได้อย่างน้อย 3 รูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ 1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ 2) การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ 3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือ การสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก เป็นการสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายเกิดขึ้นได้อย่างน้อย 3 รูปแบบ คือ 1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของบริการ 2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract-out) 3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

4. แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relation Management) เป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์การมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจ ต่อองค์การตลอดไป หลักการที่สำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM คือ 1) ใช้ความรู้ที่องค์การมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์ 2) ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (loyalty) แก่องค์การมากขึ้น 3) ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมีการจัดการที่แตกต่างกัน 4) เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (happy) 5) เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (inside out) มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (outside in)

และนพพล สุพรรณนท์ (2557, หน้า 26-28) ได้เสนอแนวทางการบริหารรัฐบาลยุคใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปโดยสะท้อนผ่านมุมมองของกระแสปฏิรูปรัฐบาล รวมถึงบริบทที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. รัฐบาลควรให้ความสำคัญต่อสิ่งที่ควรตระหนักอย่างน้อย 6 ประการที่กล่าวไว้ในส่วนแรก คือ การเพิ่มผลผลิต การให้ความสำคัญกับระบบตลาด การมุ่งเน้นการให้บริการ การกระจายอำนาจ นโยบาย และการพร้อมรับการตรวจสอบการเมือง ทั้งนี้ รัฐบาลต้องพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับบริบทสังคม เศรษฐกิจ และสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางการเมือง อาทิ เช่น สถาบันทางการเมือง เศรษฐกิจ และการทหาร เป็นต้น

2. รัฐบาลควรยึดหลักการบริหารแบบระบบอภิบาล (governance) หมายถึง องค์การพหุหรือหน่วย (entity) ไม่ว่าจะเป็นระดับมหภาคหรือจุลภาค อาจจะอยู่ในภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาชนก็ได้ ซึ่งต่างจากในอดีตที่รัฐบาลมีบทบาทฝ่ายเดียวโดยลำพังระบบอภิบาล (governance) มีขอบข่ายกว้างขวางครอบคลุมถึงธรรมาภิบาล (good governance) รวมถึงบรรษัทภิบาล (corporate governance) ที่มักใช้ในภาคธุรกิจเอกชน และยังรวมไปถึงการเป็นรัฐบาลที่กะทัดรัด คล่องตัว ไม่อู้ย่ำ (the minimal state) บริการสาธารณะใดที่ไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองก็มอบให้ภาคเอกชน ดำเนินการแทน (privatization) การใช้แนวทางการจัดการภาครัฐใหม่ (new public management; NPM) ที่เน้นนำวิธีการบริหารแบบภาคเอกชนมาปรับใช้ตามกระแสแนวคิดการจัดการนิยม (managerialism) มุ่งสู่รัฐบาลเชิงประกอบการ (entrepreneurial government) ที่ให้ความสำคัญกับ

การแข่งขัน ตลาด ผู้รับบริการและผลลัพธ์การดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเป็นสังคมเครือข่ายกันทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน (socio-cybernetic system) และการจัดการเครือข่ายบริหารตนเอง

3. จากหลักการบริหารแบบอภิปาลที่กล่าวในประการที่สอง นำมาสู่บทบาทของรัฐบาลยุคใหม่ที่ควรดำเนินการผ่านระบบอภิปาลในเรื่องสำคัญ คือ 1) บริหารภารกิจหลักของประเทศ เช่น ความมั่นคง นโยบายต่างประเทศ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำภารกิจในความเป็นประเทศที่ต้องดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น การศึกษา สาธารณสุข เป็นต้น 2) การกระจายรายได้ที่เป็นธรรม โดยอาศัยงบประมาณแผ่นดินในการสร้างงาน สร้างรายได้ เพื่อลดช่องว่างของรายได้ให้น้อยลง 3) สร้างความเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศทั้งระบบเพื่อการสื่อสาร และบริหารข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นฐานข้อมูลเดียวกัน 4) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและใกล้ชิดกันระหว่างรัฐบาล ระบบราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เป็นบทบาทสำคัญของรัฐบาลที่ต้องบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อส่งมอบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ และ 5) กิจเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อแก้ปัญหาในทุกมิติ

4. บริหารโดยยึดประโยชน์สาธารณะ (public interest) เป็นหลัก การบริหารรัฐบาลต้องยึดโยงกับประโยชน์สาธารณะตั้งแต่การกำหนดนโยบายจนถึงการบริหารนโยบายหรือโครงการต่าง ๆ จะต้องโปร่งใส และตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริตหรือนิรภัยรัษฎ์บังหลวง (corruption) ด้วยเหตุนี้ ผู้นำรัฐบาลจะต้องมีภาวะผู้นำทางการบริหาร (administrative leadership) ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญของนักบริหารรัฐกิจ รวมถึงผู้บริหารระดับสูงของรัฐ ประกอบด้วย 1) จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ภาพต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีคุณภาพในเชิงปรัชญา (quality of philosophy) 2) นักบริหารระดับสูงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่เรียกว่า “สำนึกของความเป็นราชการ” (governmental sense) คือ การคำนึงหรือให้ความสำคัญกับประโยชน์สาธารณะ ซึ่งมีความแตกต่างกับการบริหารธุรกิจของบริษัทเอกชนและ 3) ผู้บริหารจะต้องมีคุณภาพในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ (public relations) หรือจิตสำนึกทางการเมือง (political sense) ด้วยเหตุนี้ ผู้นำรัฐบาลยุคใหม่ จึงต้องมีภาวะผู้นำที่ปรับเปลี่ยนตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพปัญหาที่ต้องเผชิญอยู่ ทั้งนี้ การตอบสนองใด ๆ ต่อประชาชน ต้องอยู่บนพื้นฐานของประโยชน์สาธารณะ ไม่ใช่การรวมของประโยชน์ส่วนบุคคลเข้าด้วยกัน แต่เป็นผลลัพธ์จากการแสวงหาคุณค่าร่วมจากการพูดคุยทำความเข้าใจกันอย่างมีหลักการและเหตุผล ภายใต้การสร้างความไว้วางใจการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง

5. บริหารงานยึดหลักประชาธิปไตย (democratic administration) ในบริบทกระแสแนวคิดการจัดการภาครัฐใหม่ (NPM) ที่มุ่งสู่การปฏิรูปภาครัฐ ยังมุ่งเน้นไปสู่การบริหารงานแบบประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น สอดประสานกับแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ (new public service) ที่

อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมของความเป็นประชาธิปไตย (democracy) ความเป็นพลเมือง (citizenship) และประโยชน์สาธารณะ (public interest) อันนำไปสู่ประชาธิปไตยภาคพลเมือง (democratic citizenship) กล่าวคือ ภาครัฐหรือรัฐบาลต้องทำงานร่วมกับประชาชนในการแก้ปัญหาสาธารณะ ภายใต้วรร่วมมือและความเสมอภาคกัน โดยภาครัฐหรือรัฐบาลจะต้องเป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำมาประมวลและกำหนดเป็นนโยบายหรือแนวทางการบริหาร เพื่อรับใช้ประชาชนและสังคมอย่างแท้จริง

กฎหมาย กฎ ระเบียบของประเทศไทย

สำหรับประเทศไทยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ เช่น

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาระบบราชการระยะปี 2556 -2561 มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ดีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

2. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ พัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กระทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด วางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ผูกมัด/ผูกพันติดตาม

มา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาส และสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียสิ้นเปลืองและเปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น

4. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ ส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเองเพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

5. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้งการสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น

6. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน ส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน เตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสานพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศสมาชิกอาเซียน อันจะนำไปสู่ความเจริญผาสุกของสังคมร่วมกัน

พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตพหุศักราช 2558 มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ว่า “... โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

และมาตรา 7 ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด ”

คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์และกรอบการปฏิรูป (2558) เสนอร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการพัฒนางานบริการของหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชน ตลอดช่วงชีวิตโดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนาศูนย์กลางการให้บริการประชาชนด้วยระบบ e-Service อย่างเหมาะสม จัดทำฐานข้อมูลงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงงานบริการภาครัฐได้ง่าย สะดวก และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการ เช่น การให้บริการ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ศูนย์บริการร่วม การจัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์จากประชาชน การให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์ การให้บริการ Online ผ่านทางเว็บไซต์ และการให้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาช่วยสนับสนุน พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ยกย่องประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถให้บริการเชิงรุกทั้งในเรื่องของการให้ข้อมูล การทำ

ธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบ digital service และการให้บริการตลอดช่วงชีวิตเพื่อนำไปสู่การจัดทำ Web Portal ของงานบริการภาครัฐที่เชื่อมโยงกับระบบ digital service ของหน่วยงานต่าง ๆ ในอนาคต”

ปรเมธี วิมลศิริ (2559) เลขธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กล่าวถึง ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อนาคตประเทศไทย เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ตอนหนึ่งว่า “... การปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

- 1) การปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐให้มีขนาดที่เหมาะสม
- 2) การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ
- 3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนานุคลากรภาครัฐ
- 4) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 5) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ
- 6) ให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็นสากล
- 7) พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
- 8) ปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... ระบบการบริหารจัดการในภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศที่สำคัญประการหนึ่งมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ การให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายที่ขาดประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและการให้บริการของท้องถิ่นที่ยังขาดประสิทธิภาพและความโปร่งใส กระบวนการที่เปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการใช้งบประมาณยังไม่เพียงพอ ระบบและกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งการขาดธรรมาภิบาลในสังคมไทยทำให้การทุจริต ประพฤติมิชอบยังเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ ในช่วง 5 ปีต่อจากนี้ไปจึงเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ต้องเร่งปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาประเทศในทุกด้านให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ทั้งการบริหารจัดการภาครัฐให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชนมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจรับผิดชอบที่

เหมาะสมระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น และวางพื้นฐานเพื่อให้บรรลุตามกรอบเป้าหมายอนาคตในปี 2579 โดยมีแนวทางการพัฒนาดังนี้”

“...ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า สามารถให้บริการประชาชนในรูปแบบ ทางเลือกที่หลากหลายและมีคุณภาพ ข้าราชการมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสามารถ ขอบเขตหน้าที่ องค์กรมีสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย ราชการบริหารส่วนกลางมีขนาดเล็กลง และราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีขนาดที่เหมาะสมกับพื้นที่รับผิดชอบ โดย

1. กำหนดภารกิจ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่นให้ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน โดยให้ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วางแผนระดับประเทศ กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน การอนุมัติ อนุญาต การส่งเสริมสนับสนุน การวิจัยและพัฒนา การบริการวิชาการ การกำกับกำกับการดำเนินงาน และภารกิจที่มีพื้นที่ครอบคลุมหลายเขตการปกครอง โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและให้บริการสาธารณะเท่าที่จำเป็น ราชการส่วนท้องถิ่นดำเนินการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตามขีดความสามารถและความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมและประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานและตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐในระดับชุมชน รวมทั้งจูงใจให้ภาคเอกชนเข้าร่วมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะให้มากที่สุด

2. ปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงานของภาครัฐให้มีลักษณะบูรณาการ สามารถส่งเสริมกระบวนการผลิตและการให้บริการของภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยการใช้กลไกภาครัฐที่จะสนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างงานวิจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การสนับสนุนเงินทุนหรืองบประมาณแก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งการกำหนดกฎ ระเบียบที่ไม่เป็นอุปสรรคหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนสนับสนุนกลไกการร่วมมือกันระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และประชาสังคมในรูปแบบประชารัฐให้เป็นจุดเชื่อมต่อในการพัฒนาประเทศอย่างสมบูรณ์

3. กำหนดหลักการและแนวทางในการยุบเลิกภารกิจหรือปรับลดหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคให้เหลือเพียงการปฏิบัติภารกิจเฉพาะที่ไม่อาจมอบให้ราชการ

บริหารส่วนภูมิภาคดำเนินการแทนหรือไม่สามารถถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน ธุรกิจเพื่อสังคม ภาคประชาสังคม หรือชุมชนและประชาชนรับไป ดำเนินการแทนได้ พร้อมกับเกลี้ยหรือโอนบุคลากรและงบประมาณให้สอดคล้องกับภารกิจที่ถ่าย โอนไปโดยแก้ไขกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินให้ครอบคลุมทุกประเภทของ ระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการถ่ายโอนบุคลากรจาก ส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่นให้คล่องตัวมากขึ้น

4. พัฒนาศักยภาพและปฏิรูประบบบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโดย

1) กำหนดให้ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานที่มีความสำคัญสูงกับการพัฒนาประเทศในวงกว้างหรือมี ความสำคัญทางยุทธศาสตร์ให้สามารถสรรหาบุคคลภายนอกเข้ามาบริหารราชการได้ 2) สรรหาคน รุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถและสมรรถนะสูงเข้ามาสู่ระบบราชการ โดยให้คำนึงถึงความ เสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางสังคม 3) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาทดแทนกำลังคนภาครัฐ ควบคู่กับการศึกษา แนวทางการจ้างงานผู้เกษียณอายุราชการอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับ สถานะการคลังของประเทศ 4) วางระบบค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของข้าราชการและ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งในส่วนราชการ หน่วยงานในกำกับของรัฐและองค์กรอิสระให้เหมาะสมตาม ลักษณะงาน ความเชี่ยวชาญ สมรรถนะ ความสลับซับซ้อนของงานและสอดคล้องกับกลไกตลาด 5) กำหนดมาตรการและวิธีการในการแต่งตั้ง โยกย้ายบุคลากรภาครัฐ การพิจารณาบำเหน็จ ความชอบหรือการลงโทษ และการพิทักษ์ความเป็นธรรม ให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ มีความ เป็นกลางทางการเมือง โดยยึดหลักคุณธรรมและความรู้ความสามารถ 6) พัฒนาศักยภาพ ภาครัฐในทุกกระดับให้ได้รับความรู้ ความสามารถให้สอดคล้อง กับการปฏิบัติงานในยุคเศรษฐกิจ ดิจิทัล โดยเฉพาะการสร้างภาวะผู้นำ และการปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงของ ราชการให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าต่อการบริหารราชการอย่างแท้จริง รวมทั้งให้มีการประเมินความ คุ้มค่าและประสิทธิภาพในการพัฒนาข้าราชการในมิติต่าง ๆ 7) วางระบบประเมินผลการปฏิบัติ ราชการในภาครัฐทั้งในส่วนข้าราชการประจำ และบุคลากรจากภายนอกที่ผ่านการสรรหาเข้ามา ดำรงตำแหน่งระดับสูงได้อย่างจริงจังมากขึ้น โดยให้สามารถวัดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

“...เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกตรงตามความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ โดย

1. ปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินการของภาครัฐให้มีความร่วมมือกันระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และประชาสังคม ในลักษณะแบบประชารัฐ

2. ส่งเสริมให้มีการแข่งขันในผลงานการจัดบริการสาธารณะของรัฐระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานภายนอก ภาคประชาสังคมและองค์กรชุมชน โดยมีการกำหนดกฎ กติกา และสิ่งจูงใจให้ชัดเจน รวมทั้งมีการกำกับ ตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐานและความพร้อมของผู้รับงานแทนภาครัฐ

3. จัดให้มีกระบวนการและช่องทางสื่อสารกับประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อให้รับทราบและเข้าใจถึงสิ่งที่รัฐกำลังจะดำเนินการและดำเนินการอยู่ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วน

4. ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการวางระบบสารสนเทศ การจัดการแบบออนไลน์ในการประเมินความก้าวหน้า การบริหารการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ สารสนเทศเกี่ยวกับการบริหาร และเปิดเผยให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงและสร้างการมีส่วนร่วม ได้ทันทีเมื่อต้องการ รวมทั้งรณรงค์เผยแพร่การพัฒนาพฤติกรรมคุณภาพ และขยายการยอมรับ ออกไปในวงกว้าง

5. ปรับรูปแบบการให้บริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ มีการจัดบริการภาครัฐที่อำนวยความสะดวกในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ และการใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Kiosk) รวมทั้งกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการของรัฐ ที่เหมาะสมระหว่างประชาชนทั่วไปกับนิติบุคคล ที่มาใช้บริการ ตลอดจนประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานของรัฐได้

6. สร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานกลางของศูนย์ข้อมูลภาครัฐผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) รวมทั้งเชื่อมโยงการทำงานของ

หน่วยงานภาครัฐ และบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัลที่รองรับการทำงานและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่ภาครัฐจัดเก็บ อาทิ ข้อมูลเชิงสถิติ หรือ ข้อมูลการวิเคราะห์สถานการณ์ ในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึง นำไปใช้ประโยชน์ และต่อยอดได้ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนการพัฒนาในเชิงนวัตกรรม”

“...เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ลดการพึ่งพิงงบประมาณประเภทเงินอุดหนุนจากรัฐบาล มีความคล่องตัว พึ่งตนเองทางการคลังได้ในระยะยาว และสามารถจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนอย่างมีมาตรฐานและประสิทธิภาพมากขึ้น โดย

1. ทบทวนการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจให้แก่ท้องถิ่นให้ชัดเจนตามศักยภาพและความพร้อมของท้องถิ่น โดยเฉพาะเรื่องการศึกษาและสาธารณสุข และจัดให้มีการประเมินศักยภาพหน่วยงานท้องถิ่นให้ถูกต้องและชัดเจนจากหน่วยงานประเมินที่เป็นอิสระ พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับติดตามการดำเนินการกระจายอำนาจให้ชัดเจน

2. สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พัฒนารูปแบบการจัดบริการสาธารณะให้หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน กับภาคประชาสังคมให้มากขึ้น

3. กำหนดกระบวนการสรรหาหรือแต่งตั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งในราชการส่วนท้องถิ่นให้เป็นมาตรฐานรวมทั้งระบบการตรวจสอบก่อนดำรงตำแหน่ง ตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นและบุคลากรของท้องถิ่น ให้มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และบทบาทความเป็นนักบริหาร นักการเมือง และผู้ปฏิบัติงานที่มีธรรมาภิบาลและเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใส ให้มีความสำคัญกับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รวมถึงการเพิ่มศักยภาพในการแสวงหาแหล่งรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีประเภทใหม่ ๆ

4. เพิ่มความคล่องตัวให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในเรื่องการกำหนดนโยบาย การบริหารบุคลากร และการบริหารการเงิน การคลัง และงบประมาณ และปรับกระบวนการทำงานของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกับภาคีอื่น ๆ อย่างมีธรรมาภิบาล รวมทั้งพัฒนารูปแบบการกำกับดูแลโดยภาคประชาชนและชุมชน

5. ปรับปรุงระบบบริหารจัดการรายได้และเงินอุดหนุนของท้องถิ่น โดย 1) ปรับโครงสร้างรายได้ระหว่างรัฐและท้องถิ่น รวมถึงโครงสร้างภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจัดสรรเงินอุดหนุนให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจ และพิจารณาการกระจายอำนาจการจัดเก็บภาษีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงเป้าหมายในการลดช่องว่างระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะทางการคลังแตกต่างกัน การดำเนินการตามนโยบายของรัฐ หรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นซึ่งเกินขีดความสามารถทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า 2) พัฒนากฎหมายและแนวทางการเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควบคู่กับการยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะ อาทิ ค่าธรรมเนียม หรือรายได้อันเกิดจากการประกอบกิจการพาณิชย์ วิสาหกิจเพื่อสังคม การพัฒนาพื้นที่ หรือการหารายได้ที่ไม่ใช่ภาษีประเภทอื่น ๆ ในอนาคต 3) วางมาตรฐานการบริหารจัดการการเงินการคลังของท้องถิ่น กำหนดมาตรการกำกับดูแลและตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ทั้งที่เป็นภาษีและไม่ใช่ภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำแนวทางในการวิเคราะห์โครงการ หลักเกณฑ์การตัดสินใจดำเนินโครงการลงทุนหรือโครงการกู้เงิน และการวิเคราะห์ขีดความสามารถในการก่อหนี้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนพัฒนาระบบฐานข้อมูลรายจ่ายและหนี้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งวางระบบการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและกำหนดช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างชัดเจน

6. สร้างความโปร่งใสในการจัดทำและบริหารงบประมาณของท้องถิ่นด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน สถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานวิชาการในพื้นที่ โดยเปิดให้สาธารณชนตรวจสอบ ทั้งข้อมูลงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนรายละเอียดโครงการและราคากลาง”

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 76 บัญญัติว่า “... รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้อง

ร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ”

ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครระยอง

เทศบาลนครระยอง (2559) บันทึกไว้ว่า ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครระยอง ในปี พ.ศ. 2542 โดยเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลเมืองระยอง เป็นเทศบาลนครระยอง ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 110 ก ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2542 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน 2542 เทศบาลนครระยอง ตั้งอยู่ในพื้นที่ของ อ.เมือง จ.ระยอง อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 179 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 16.95 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลนครระยองเป็นที่ราบชายฝั่งทะเลพื้นที่มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มที่เป็นลูกคลื่นลาดเอียงจากด้านทิศเหนือลงสู่ทิศใต้มีแม่น้ำระยองไหลผ่านกลางเมืองความยาวประมาณ 15 กิโลเมตร ลงสู่ทะเลอ่าวไทยบริเวณชุมชนปากน้ำ 2 ด้านทิศเหนือมีคลองทับมา และด้านทิศตะวันออกมีคลองกงคาและคลองชลประทาน

เทศบาลนครระยองครอบคลุมพื้นที่ของ 4 ตำบล คือ ตำบลปากน้ำ ตำบลท่าประดู่ บางส่วนของตำบลเชิงเนิน และบางส่วนของตำบลเนินพระ และทั้งหมด 4 เขตการปกครองนั้น แบ่งออกเป็น 29 ชุมชน จำนวนประชากรในเขตเทศบาลมีทั้งสิ้น 60,607 คน แบ่งเป็น ชาย 31,976 คน หญิง 28,631 คน ความหนาแน่นของประชากรประมาณ 3,576 คน/ตร.กม. (ของจังหวัดระยองเท่ากับ 152 คน / ตร.กม.) จำนวนครัวเรือน 32,213 ครัวเรือนจำนวนสมาชิกเฉลี่ยของครัวเรือน 2.08 อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรร้อยละ 2.15 ต่อปี

การแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มิได้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งการเร่งรัดการปฏิบัติ

ราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กองวิชาการและแผนงาน แบ่งการบริหารงานภายในออกเป็น 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่งานธุรการ และงานประชาสัมพันธ์ 2) ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัยและประเมินผล งานจัดทำงบประมาณ 3) กลุ่มงานคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานภูมิสารสนเทศ งานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และงานบริการระบบสารสนเทศ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคลัง แบ่งการบริหารงานภายในและรับผิดชอบงานธุรการ งานการคลังและงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและทรัพย์สิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานจัดหาผลประโยชน์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กองช่าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการ ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง งานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานควบคุมอาคารและผังเมือง ฝ่ายการโยธา งานสาธารณูปโภคและจัดสถานที่ งานสวนสาธารณะ งานไฟฟ้าสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล ฝ่ายช่างสุขาภิบาล งานการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานควบคุมและตรวจสอบบำบัดน้ำเสียและอำนวยความสะดวกเรื่องราวจ้างทุกข้อประชาชนและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับการสาธารณสุข การอนามัยสิ่งแวดล้อม การป้องกันและรักษาโรค การส่งเสริมและฟื้นฟูสภาพร่างกาย การวางแผนประสานคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรป่าไม้ ดิน น้ำ ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ รวมทั้งการจัดการและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ การเฝ้าระวัง ติดตาม ตรวจสอบ และดำรงไว้ซึ่งสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีพของประชาชน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและ อาชีวศึกษา โดยมีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยาย

โอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน การศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและงานสาธารณะ การให้ปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยเทศบาลนครระยอง มีกรอบอัตรากำลังตามโครงสร้าง ณ วันที่ 24 สิงหาคม 2558 รวม 525 คน

และแผนยุทธศาสตร์พัฒนาเทศบาลนครระยอง 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 มีแนวทางการพัฒนาตอนหนึ่งว่า “... พัฒนาระบบการบริหารและระบบบริการสาธารณะ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูล ระเบียบ กฎหมาย การประเมินผล เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยยึดแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ความพอเพียงและธรรมาภิบาล ”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บงกช สุทัศน์ ณ อยุธยา (2552) ได้ศึกษา ปฏิรูประบบราชการไทย : การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ประชาชนได้อะไร? พบว่า สถานการณ์ราชการในพื้นที่ที่ประชาชนอยากสัมผัสได้จริง ก็คือการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ต้องมีบุคลากรคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ และควรยืดหยุ่นได้บ้าง ต้องมีห้องน้ำ สถานที่หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อบริการประชาชน มีตัวให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ให้บริการข้อมูลต้องถูกต้อง ชัดเจน ต้องบริการด้วยความรวดเร็วทันใจ เสมอภาค ลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อให้การบริการรวดเร็วขึ้น อบรบเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีการปรับปรุงเกี่ยวกับความปลอดภัยของสถานที่ มีการนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เช่น ระบบอีเมล ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการเอกสาร ระบบสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ สื่อผ่านระบบเครือข่าย

นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชัช ชรัญญชัย (2556) ได้ศึกษา การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ผลการศึกษา พบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ให้ความสำคัญกับพลเมือง ผลประโยชน์สาธารณะ ความเป็นประชาธิปไตย ความสามารถในการรับผิดชอบได้ต่อพลเมือง การเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อสรุปและพันธสัญญาต่อพลเมืองและชุมชน เพื่อกระจายผลประโยชน์สาธารณะนั้นไปสู่สังคมอย่างแท้จริง

ศุภวัฒนากร วงศ์ชนวสุ, ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, ลิลี่ โกศัยยานนท์, หกวน ชูเพ็ญ และรัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2557) ได้ศึกษา การปฏิรูปการปกครองท้องถิ่น ตามกระบวนการแห่งการบริหารกิจการสาธารณะแนวใหม่ ผลการศึกษา พบว่า หัวใจของแนวคิดการบริหารกิจการสาธารณะในโลกแห่งอนาคต คือ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจและการให้บริการสาธารณะโดยชุมชนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระจายอำนาจในด้านที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้แก่ การศึกษา สาธารณสุข และการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

พยุงศักดิ์ ทราบรัมย์ (2557) ได้ศึกษา การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษา พบว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษาไม่มีความสอดคล้องกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อแยกเป็นรายประเด็นตามหลักการทั้ง 7 ประการ พบว่า ประเด็นที่สอดคล้องกัน ได้แก่ การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า การคิดเชิงกลยุทธ์ และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย และการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ส่วนการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ การให้คุณค่ากับพลเมืองเหนือความเป็นผู้ประกอบการ และการให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นที่ผลผลิตไม่มีความสอดคล้องกัน ระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษา 2) ความสอดคล้องระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กับการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากสาเหตุ 4 ประการคือ 1) กระแสการสร้างพลเมือง 2) หลักการของการปกครองส่วนท้องถิ่น 3) ข้อกำหนดของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา และ 4) กระแสประชาธิปไตยของประเทศไทย ส่วนสาเหตุของความไม่สอดคล้องกันนั้นเกิดจาก 1) การผสมผสานระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กับการบริหารจัดการภาครัฐแบบเก่า และ 2) การผสมผสานระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

นฤมล อนุสรณ์พัฒน์ (2558) ได้ศึกษา แนวคิดการบริหารงานสาธารณะ : จากภาครัฐสู่ภาคพลเมือง พบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งเน้นไปที่การจัดการแบบธุรกิจเอกชน ทั้งยังลดทอนและพุ่งเป้าไปที่การกระจายอำนาจของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งละเลยความจริงที่ว่า ประชาชนนั้นไม่ใช่ลูกค้า หากแต่เป็นพลเมืองที่มีความห่วงใยในประโยชน์สาธารณะและมีจิตบริการสาธารณะอยู่ในตนเอง ซึ่งข้อสมมุติฐานดังกล่าวเป็นหัวใจของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ที่ให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมือง (Citizenship) จึงอาจกล่าวได้ว่า กรอบแนวคิดของรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิมไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการของสังคมระบอบประชาธิปไตยเช่นในปัจจุบันแล้ว แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง (Civic Public Administration) จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ โดยสนับสนุนการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการบ้านเมือง เพื่อให้การดำเนินการทางสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และยังเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาระบบราชการที่ยึดถือมานาน ประกอบกับมุ่งสร้างให้มีการปกครองตนเอง (Self-Government) อันเป็นแนวทางประชาธิปไตยที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนกลายเป็น “พลเมือง” ได้อย่างเต็มภาคภูมิ การที่ประชาชนมีสำนึกพลเมืองและเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานบ้านเมืองเพิ่มมากขึ้นถือเป็นนิมิตหมายที่ดีในสังคมไทย ที่ว่าวัฒนธรรมความเป็นไทยที่ฝังลึกมาช้านานควรได้รับการเปลี่ยนแปลงด้วย เพื่อเพิ่มความเป็นพลเมืองของประชาชนไทยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมเป็นฟันเฟืองสำคัญในการสนับสนุนการบริหารภาครัฐไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง ไว้ 3 ประการคือ

1. เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

วิธีการวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

1. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3 ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยสนาม (Field Research) และวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research)
2. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย แบ่งเป็นสองส่วนได้แก่ ผู้บริหารระดับสำนัก/กองของเทศบาล และประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลนครระยอง

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็นสองส่วนเช่นกัน คือ ผู้บริหารระดับสำนัก/กอง และประชาชนที่มาติดต่อสำนัก/กองที่สุ่มเลือกได้ดังกล่าว

1. กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสำนัก/กองของเทศบาล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเจาะจงเลือกเฉพาะผู้บริหารสำนัก/กองที่มีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก จำนวน 5 สำนัก/กอง เนื่องจากผู้บริหารระดับสำนัก/กอง เป็นผู้มีความสำคัญในการกำกับการให้บริการของเทศบาล จึงถือว่าผู้บริหารระดับสำนัก/กองเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสำนัก/กอง

- 1) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2) กองวิชาการและแผนงาน
- 3) กองการศึกษา
- 4) กองสวัสดิการสังคม
- 5) สำนักปลัดเทศบาลนครระยอง

2. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลนครระยองที่สุ่มเลือกได้ดังกล่าว จำนวนทั้งสิ้นรวม 200 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้คำถามแบบปลายปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัยมอบหมายให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกันให้แก่กลุ่มตัวอย่างฯ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2560

ส่วนที่ 2 การวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviewing) เป็นเทคนิคการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามในประเด็นที่ต้องการทราบ และอาศัยคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ในการสร้างคำถามต่อเนื่องในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น มีรายละเอียดและลึก (Babbie, 2013, pp. 345-347)

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ประสานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดวัน เวลา และสถานที่ ในการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 การวิจัยเอกสาร คณะผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศไทย ข้อมูลเทศบาล และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้ทั้งการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ในส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 เป็นข้อมูลที่ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูลและใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3 คณะผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content

Analysis) มีลักษณะสำคัญคือ มีความเป็นระบบ มีความเป็นสภาพวัตถุวิสัย และอิงกรอบแนวคิด ทฤษฎี

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2

บทที่ 4

ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับ
สำนัก/กองที่มีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก จำนวน 5 สำนัก/กอง และแบบสอบถามที่ได้รับ
คืนจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 189 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 ของจำนวน
แบบสอบถามทั้งหมดที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแยกเป็น 3
ประเด็น เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาล
นครระยอง
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ
แนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนคร
ระยอง

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คณะผู้วิจัย ใช้
ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
คณะผู้วิจัย ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 189 ชุด ผลการวิจัย พบสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่
ของเทศบาลนครระยอง**

พบว่า รูปแบบการให้เทศบาลของเทศบาลนครระยอง มีความหลากหลาย การให้บริการ
ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประชาชนมีส่วนร่วมทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้ให้บริการมี Service
mind การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ยึดกฎ ระเบียบ ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพของแต่ละตำแหน่งหน้าที่
เน้นการบริการเป็นเลิศ จนได้รับรางวัลการให้บริการหลายแห่งรวมทั้งจากสำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

วิธีการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความคล่องตัว ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ การทำงานพยายามลดขั้นตอน มีการมอบอำนาจ เน้นการทำงานแบบเอกชน การบริการเป็นแบบ One stop service เข้าถึงง่าย พบได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ เช่น เมื่อเจ้าของงานโดยตรงไม่อยู่ เจ้าหน้าที่คนอื่นก็ทำหน้าที่ให้บริการแทน ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลารอนาน

วิธีการบริการ มีมาตรฐาน มีคู่มือประชาชน เพื่อความเป็นธรรม ผู้รับบริการกดบัตรคิว มีเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงผู้มาขอรับบริการ ช่วยคัดกรองเอกสาร ระหว่างรอมี Wi-fi มีจอมอนิเตอร์ มีหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร น้ำดื่ม การปฏิบัติงานมีกรอบเวลาในการดำเนินงาน หากมีหลักฐานในการติดต่อครบถ้วน จะให้บริการแล้วเสร็จ เช่น

- 1) การแจ้งเกิด ภายในเวลา 10 นาที
- 2) การแจ้งตาย ภายในเวลา 10 นาที
- 3) การแจ้งย้ายเข้า ภายในเวลา 10 นาที
- 4) การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ภายในเวลา 10 นาที
- 5) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร ภายในเวลา 10 นาที
- 6) การขอเลขบ้าน ภายในเวลา 5 วัน
- 7) ถ้ามีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จะตอบภายในเวลา 15 วัน
- 8) การแก้ไขเหตุรำคาญจากสัตว์ จากแมลงนำโรค การพ่นยุง ต้องดำเนินการภายใน 3 วัน

สำหรับช่องทางการบริการประชาชนมีหลายช่องทาง ทั้งการติดต่อโดยตรงที่เคาน์เตอร์ของแต่ละสำนัก/กอง การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อทาง Line กับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้นำชุมชน ทาง Website, Facebook ทั้งในและนอกเวลาราชการ ผู้รับบริการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ทั้งกล่องแสดงความคิดเห็น และการตอบแบบจากการประเมินผลการให้บริการของเทศบาล เป็นต้น

เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ น.ส.กนก อารีรักษ์ ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อม สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... หนักทำหน้าที่บริการด้านสาธารณสุข การให้บริการของเทศบาลนครระยอง มีความหลากหลาย มองประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการมีส่วนร่วมจากประชาชนทางทั้งทางตรงและทางอ้อม ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน ผู้ให้บริการมี Service mind ปรับระบบงาน ทำงานเชิงรุก เข้าถึงประชาชน ปรับกระบวนการทัศน์ สู่เป้าหมาย “ไทยแลนด์ 4.0”

“... หนักทำงานตามยุทธศาสตร์เทศบาล มีแผนงาน แผนเงิน มี Action plan ประเมินผลการปฏิบัติงานได้ มีเป้าหมาย มีตัวชี้วัดชัดเจน เช่น ในปีนี้ 60 เปอร์เซ็นต์ของประชาชนในเขตเทศบาลต้องได้รับการส่งเสริมป้องกันโรคอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อคน ต่อปี โดยน้อง ๆ ทุกคนต้องรายงานผลการการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ค่ะ”

“... เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานนอกจากทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมี Line กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เพื่อบอกหมาย เช่น กับกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ส่วนผู้บริหารระดับสำนัก/กองหรือผู้บริหารเทศบาล มี Line กลุ่มกับผู้นำชุมชนเพื่อส่งประกาศ ส่งข้อมูลข่าวสาร ส่งไฟล์ข้อมูลและผู้ส่งรู้ว่าผู้รับเปิดอ่านหรือไม่เปิดอ่าน เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความชัดเจน”

“... การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาล ทุกคนปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานวิชาชีพ การควบคุมคุณภาพ มีการประเมินผลการให้บริการ อาทิ คำร้องการป้องกันควบคุมโรค เราสร้างมาตรฐานการเข้าไปแก้ไข เช่น การฟันบุง การแก้ไขเหตุรำคาญจากสัตว์ จากแมลงนำโรค เจ้าหน้าที่ต้องไปดำเนินการภายใน 3 วัน แต่ในทางปฏิบัติไม่เกิน 2 วัน ความพึงพอใจที่ประชาชนผู้รับบริการประเมินในแบบประเมินของเทศบาลในปีนี้ ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดีมาก จากแบบประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับค่ะ”

“... การบริการไม่เลือกปฏิบัติ แต่เน้นคนจน ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ กลุ่มที่เข้าไม่ถึงการบริการของรัฐก่อน ไล่ระดับความสำคัญ แต่ไม่ละเลยกลุ่มอื่น ๆ อย่างเช่นอาทิตย์หน้าเราจะทำโครงการตรวจตาเพื่อค้นหาคนเป็นตาต่อกระจกในชุมชนสำหรับกลุ่มผู้ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป เพราะต่อกระจกฟรีให้ฟรี เจ้าหน้าที่เทศบาลจะเข้าไปในชุมชนเพื่อคัดกรองเบื้องต้นกับคนที่สงสัยว่าจะเป็นต่อกระจกและเชิญจักษุแพทย์มาตรวจสอบยืนยัน ก่อนส่งตัวเข้ารับการรักษาผ่าตัดฟรีที่โรงพยาบาลระยอง เพราะคนเหล่านี้เข้าถึงการบริการของรัฐได้ยากค่ะ”

“...การบริการก็เป็นไปด้วยความคล่องตัว ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เช่น เรานัดวันไปเยี่ยม ก็ต้องหารือกันก่อนว่าชุมชนพร้อมไหม สะดวกวัน-เวลาไหน เพื่อวางแผนการเยี่ยม การเตรียมคน เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ รวมทั้งคอยแนะนำ ช่วยเหลือ และให้ความรู้”

คำให้สัมภาษณ์ของนางกรรณิกา วิโรจน์แสงทอง ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“...เจ้หมวย กำกับการบริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง ด้านประชาสัมพันธ์และงานกฎหมาย รูปแบบการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ตอนนี้ส่วนมากใช้ outsource ให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ เราต้องคอยติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่าประชาชนพึงพอใจหรือไม่”

“... วิธีการให้บริการเจ้าหน้าที่เทศบาลต้องยึดกฎ ระเบียบ ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพของแต่ละตำแหน่งหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริการเน้นรวดเร็ว ยืดหยุ่น มีกรอบระยะเวลาการทำงานที่ชัดเจน เช่น ถ้ามีข้อร้องเรียน การตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จะตอบภายใน 15 วัน”

“...การบริการข้อมูลข่าวสาร ต้องให้ประชาชนพึงพอใจ เช่นการกดบัตรคิว การปฏิบัติงานประจำวันเจ้าหน้าที่สองคนสลับไปยืนข้างหน้า 1 คน คอยอำนวยความสะดวก คอยรอรับ เช่น ถามว่า มาทำอะไรคะ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครระยองมีเอกลักษณ์ต้องยิ้มแย้ม ไม่ใช่เจ้าคนนายคน เน้นการทำงานแบบเอกชน การบริการเป็นแบบ One stop service เข้าถึงง่าย พบได้ตลอดเวลา เช่น การบริการประกาศเรื่องงานศพ แม้เป็นวันหยุด เมื่อชาวโศกมาบอก เราก็จะมาประกาศเสียงตามสาย ให้”

“...ช่องทางการบริการประชาชน มีทั้งการติดต่อที่เคาน์เตอร์ ทางโทรศัพท์ ทาง Facebook ทาง Line กลุ่ม การทำงานตรวจสอบได้ ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารทุกประการค่ะ”

คำให้สัมภาษณ์ของนางผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... ป้าผ่อง ทำงานเกี่ยวกับโรงเรียน ห้องสมุด เด็กและเยาวชน เกี่ยวกับชุมชน รูปแบบการให้บริการของเทศบาลยึดกฎ ระเบียบ ตอนนี้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เข้าตรวจ

เข้มงวด เจาะลึก จึงต้องยึดกฎ ระเบียบว่าทำตามอำนาจหน้าที่หรือไม่ และต้องปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ เทศบาลนครระยอง เน้นการบริการเป็นเลิศ ได้รับรางวัลด้านการบริการจากหลายแห่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตบริการ บริการประชาชนทุกระดับในวงกว้าง ใส่ใจผู้มาใช้

“...วิธีการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยึดมั่นในความถูกต้อง มีคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติตามหลักกฎหมาย ตามมาตรฐานวิชาชีพ มุ่งประโยชน์ประชาชน สังคม ประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตน การทำงานพยายามลดขั้นตอน มีการมอบอำนาจ ทำให้การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จ การทำงานมีการปรึกษาหารือกัน มีผลงานต้นแบบ เป็นที่ยอมรับของสังคม ในทุกระดับ ได้รับรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณทั้งระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศ โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้รับรางวัล 18 รางวัล ใน 11 ปี เช่น

1) ได้รับรางวัลการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เมื่อ 21 ตุลาคม 2547 จากนายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

2) ได้รับรางวัลดีเด่น : รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2554 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

3) ได้รับรางวัลชนะเลิศ สุดยอดส่วนระดับประเทศ เมื่อปี 2556 จากกระทรวงสาธารณสุข

“... ส่วนช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่เทศบาลบริการทุกเวลา ทั้งในและนอกเวลา ราชการ บริการ ทั้งการพูดคุยกัน การใช้ Social media เช่น ใช้ Line กลุ่ม มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ค่ะ”

คำให้สัมภาษณ์ของนายชนินทร์ จันทน์ขาว รักษาการแทนผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... เราทำงานบริการเกี่ยวกับชุมชน ผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด คนพิการ รูปแบบการทำงาน ต้องตรวจสอบคุณสมบัติ ตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีการปรึกษาหารือ การประชุมร่วมกับประชาชน ชุมชน ตัวประธานชุมชน กรรมการชุมชนมาจากเลือกตั้ง จึงต้องฟังเสียงประชาชน แต่ละกิจกรรมต้องนำเข้าไปประชุม แต่การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ต้องยึดกฎ ระเบียบ ดุลยประมาณของทางราชการ เช่น ที่ประชุมลงมติให้ไปเที่ยวต่างประเทศ ก็เป็นไปไม่ได้”

“... วิธีการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล ทำงานโดยยึดถือจรรยาบรรณ ตามมาตรฐานวิชาชีพของ แต่ละตำแหน่ง เช่น นักสังคมสงเคราะห์ ต้องปกป้อง ไม่เปิดเผยข้อมูล ต้องรักษาความลับของผู้ป่วย หรือเมื่อมีการร้องเรียน เราต้องปกป้องชื่อผู้ร้องเรียน”

“... การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร น้อง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมิตร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มี Service mind คนที่ป้อแป้ เราจะให้โอกาสก่อน เจ้าหน้าที่จะดูแลก่อน เน้นการมีส่วนร่วม การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต้องใจเย็น ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก บุคลากรมีอิสระในการทำงาน การทำงานมีความยืดหยุ่น คล่องตัว เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ เช่น เวลาชาวบ้านมาติดต่อเมื่อเจ้าของงาน โดยตรงไม่อยู่ เจ้าหน้าที่คนอื่นก็ให้บริการแทน ประชาชนไม่ต้องเสียเวลารอนาน”

“... ช่องทางการติดต่อกับประชาชน มีทางโทรศัพท์ ทาง Website , Facebook, Line การให้บริการที่สำนักงานเมื่อประชาชนมาติดต่อจะอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษกับผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ ผู้พิการ สถานที่รับลงทะเบียนผู้สูงอายุหมุนเวียนไปตามหมู่บ้านหรือชุมชนอย่างทั่วถึง ให้บริการทั้งในวัน-เวลาราชการและวันหยุดราชการ”

คำให้สัมภาษณ์ของ นางจุไรวรรณ สมานสินธุ์ หัวหน้างานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลนครระยอง (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... คำนึงบริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร รูปแบบการบริการ ผู้รับบริการกตัญญู เพื่อความเป็นธรรม มีคู่มือประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร มีประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า คอยอธิบายชี้แจงให้ผู้มาติดต่อเข้าใจ ต่อด้วยเจ้าหน้าที่คัดกรองเอกสาร การปฏิบัติงาน วิพากษ์วิจารณ์ได้ เจ้าหน้าที่เน้นดูแลผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตามมาตรฐานวิชาชีพ ไม่ปฏิบัติถือเป็นการละเว้น เจ้าหน้าที่บริการด้วยไมตรีจิต มีจรรยาบรรณติดไว้ด้านหน้า บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน คนนั่งเคาน์เตอร์ลงนามในเอกสารได้ทุกคน เป็น One stop service โดยประชาชนไม่ต้องรอนาน มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น มีการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีกล่องแสดงความคิดเห็น โดยสำนักปลัดเทศบาลตรวจสอบความคิดเห็น จากนั้นทำบันทึก แจ้งผู้เกี่ยวข้องแก้ไขค่ะ”

“...วิธีการบริการประชาชน เน้นอำนวยความสะดวก ระหว่างรอคิว มี Wi-fi มี จอมอนิเตอร์ มีหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร น้ำดื่ม ข้าราชการยุคใหม่เป็นผู้ให้บริการ แนะนำ ช่วยเหลือ บริการประชาชนโดยไม่พักกลางวัน มีคู่มือประชาชน มีคำแนะนำการปฏิบัติชัดเจน เช่น เด็กเกิดในบ้าน ผู้แจ้งเกิดคือเจ้าบ้านหรือบิดา มารดา หรืออาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นแจ้งแทนโดยทำ เป็นหนังสือมอบอำนาจ เด็กเกิดในบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด กรณีจำเป็น แจ้ง ภายหลังได้แต่ไม่เกิน 30 วัน ถ้าเกินปรับ 1,000 บาท”

“...ส่วนระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน้าที่ หากประชาชนมีหลักฐาน ในการติดต่อครบถ้วน จะใช้เวลาให้บริการแล้วเสร็จในเวลา ดังนี้

- 1) การแจ้งเกิด ภายในเวลา 10 นาที
- 2) การแจ้งตาย ภายในเวลา 10 นาที
- 3) การแจ้งย้ายเข้า ภายในเวลา 10 นาที
- 4) การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ภายในเวลา 10 นาที
- 5) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร ภายในเวลา 10 นาที
- 6) การขอเลขบ้าน ภายในเวลา 5 วัน

“... สำหรับช่องทาง การให้บริการนอกจากที่เคาน์เตอร์แล้ว ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถามได้ทางโทรศัพท์ และทาง www.rayongcity.net”

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

คณะผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลนครระยอง จำนวน 200 คน ได้รับแบบประเมินกลับคืนมา 189 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.50 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติเพื่ออธิบายข้อมูลและนำเสนอในรูปจำนวนและร้อยละโดยนำเสนอผลการ ประเมินใน 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

3. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

คณะผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ ($n = 189$)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ปี	89	47.10
10-20 ปี	56	29.60
21-30 ปี	16	8.50
31-40 ปี	16	8.50
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	12	6.30
รวม	189	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จะอาศัยในพื้นที่เทศบาลนครระยองมาเป็นเวลาน้อยกว่า 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.10 รองลงมาคือ ผู้ที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลนครระยองมาเป็นเวลา 10 - 20 ปี ร้อยละ 29.60 ลำดับที่สามคือ ผู้ที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลนครระยองมาเป็นเวลา 21 - 30 ปีและเวลา 31 - 40 ปี ร้อยละ 8.50

ตาราง 2

จำนวนครั้งและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการที่เทศบาลนครระยอง (n = 189)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	61	32.30
มากกว่า 3 ครั้ง	128	67.70
รวม	189	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ส่วนใหญ่ ของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการที่เทศบาลนครระยองมาเป็นมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 67.70 ที่เหลือใช้บริการที่เทศบาลนครระยองมาเป็นน้อยกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 32.30

ตอนที่ 2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

ตาราง 3

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

(n = 189)

ประเด็นความคิดเห็น	ความคิดเห็น		
	เห็นด้วย จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย จำนวน (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน (ร้อยละ)
1. ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของ รูปแบบ วิธีการและช่องทางการบริการ สาธารณะแนวใหม่	132 (69.8)	8 (4.2)	49 (25.9)
2. การให้บริการสาธารณะแนวใหม่สามารถ แก้ไขปัญหาการให้บริการของเทศบาล ระยองได้ตรงจุด	121 (64.0)	10 (5.3)	58 (30.7)
3. การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	127 (67.2)	6 (3.2)	56 (29.6)
4. การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ก่อให้เกิด ผลประโยชน์ต่อประชาชนในเทศบาล	132 (69.8)	7 (3.7)	50 (26.5)
โดยรวม	132 (69.8)	7 (3.7)	50 (26.5)

จากตาราง 3 พบว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในทุกประเด็น และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีจำนวนผู้ตอบว่าเห็นด้วย คิดเป็นอัตราร้อยละสูงสุด ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของรูปแบบ วิธีการและช่องทางการบริการสาธารณะแนวใหม่ และการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนในเทศบาลโดยรวม ร้อยละ 69.8 รองลงมาคือ การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 67.2 และลำดับที่สามคือ การให้บริการสาธารณะแนวใหม่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการของเทศบาลระยองได้ตรงจุด ร้อยละ 64.0

ตอนที่ 3. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

ตาราง 4

จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง (n = 189)

ประเด็นความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลว่าเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือคนส่วนใหญ่	135 (71.4)	5 (2.6)	49 (25.9)
2. ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพ	120 (63.5)	4 (2.1)	65 (34.4)
3. ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับควบคุม	119 (63.0)	7 (3.7)	63 (33.3)
4. ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่อยู่บนพื้นฐานของการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน	139 (73.5)	5 (2.6)	45 (23.8)
5. ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูง	142 (75.1)	8 (4.2)	39 (20.6)

ประเด็นความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		
	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน (ร้อยละ)
6. ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีความรวดเร็ว เป็นมิตร และเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด	145 (76.7)	9 (4.8)	35 (18.5)
7. พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลในการแก้ไขปัญหา การจัดการข้อร้องเรียนของผูมาใช้บริการ	118 (62.4)	6 (3.2)	65 (34.4)
8. ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี	114 (60.3)	6 (3.2)	69 (36.5)
9. ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่เป็นไปตามกำหนดเวลาในการอนุมัติ/อนุญาต	129 (68.3)	5 (2.6)	55 (29.1)
10. พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลของการตอบสนองต่อความต้องการของผูมาติดต่อ	128 (67.7)	3 (1.6)	58 (30.7)
11. พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่จำเป็น	129 (68.3)	4 (2.1)	56 (29.6)
12. พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ให้ประชาชนใช้บริการได้ง่าย	134 (70.9)	7 (3.7)	48 (25.4)
13. พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่ทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	141 (74.6)	4 (2.1)	44 (23.3)

จากตาราง 4 พบว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในทุกประเด็น และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีจำนวนผู้ตอบว่าพึงพอใจ คิดเป็นอัตราร้อยละสูงสุดลำดับแรก คือ ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีความรวดเร็ว เป็นมิตร และเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

ร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูง ร้อยละ 75.1 ลำดับที่สามคือ พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่ทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ร้อยละ 74.6

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

พบว่า ผู้บริหารระดับสำนัก/กอง ที่มีบทบาทในการกำกับดูแลการให้บริการของเทศบาลนครระยอง มีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่หลากหลาย เช่น

- 1) ต้องพัฒนาบุคลากร ให้เป็นนักประสานงานที่ดี ในการขอความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ
- 2) นำนวัตกรรมง่าย ๆ เข้ามาใช้ให้เข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น เน้นนำสื่อ Social media เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เช่นการใช้ Line สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่าง ๆ
- 3) ให้ความสำคัญกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้จบที่เทศบาล ไม่ต้องไปศาล
- 4) การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทั้งหลายมาใช้กับงาน เช่น e-Office บริการ Wi-fi ในห้องสมุด เทศบาลให้ใช้ได้ทุกคน ทุกเวลา โดยไม่ต้องขอ Password ให้เป็นอุทยานแห่งการเรียนรู้
- 5) สร้างศูนย์นันทนาการผู้สูงอายุ เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พักผ่อน ศูนย์ส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนนำสินค้าพื้นเมืองมาจำหน่าย
- 6) เพิ่มช่องทางบริการ คือโครงการทำบัตรให้ผู้ติดเตียง (ผู้พิการ ผู้สูงอายุ) โดยไม่ต้องเดินทางไปขอรับบริการที่เทศบาล

เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ น.ส.กนก อารีรักษ์ ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อม สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... หนก มองว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลต้องประสานงานมากขึ้น ต้องเป็นนักประสานงานที่ดี ต้องออกอ่อนขอความร่วมมือ จากภาคประชาชน จากภาคเอกชน จาก NGO จากราชการส่วนกลาง จากจังหวัด จากโรงพยาบาลระยอง จากชุมชน จาก อสม. ฯลฯ”

“... พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อทำงานให้ประชาชนประทับใจ บริการให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่าย โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางให้ได้”

“... นำนวัตกรรมง่าย ๆ เข้ามาใช้ ให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น หวังว่าภายใน 3 ปีต้องเข้าถึงประชาชนให้ได้ 80 เปอร์เซ็นต์ การใช้ Line สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่าง ๆ เช่น เครือข่ายกลุ่มแกนนำนักเรียน กำลังสร้างโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ เพื่อจะเป็นต้นแบบในการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน สร้างศูนย์เด็กเล็กปลอดโรค เพราะเด็กเล็กติดโรคง่าย โดยเชื่อมโยงระหว่างชุมชน บ้าน ศูนย์เด็กเล็กและสาธารณสุขของเทศบาล เป็นต้น”

คำให้สัมภาษณ์ของนางกรรณิกา วิโรจน์แสงทอง ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... เจ้หมวย เน้นในเรื่องสื่อ Social media เพื่อความสะดวก รวดเร็ว การติดตั้ง Application ให้เข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว ให้ความสำคัญกับการรับเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ ต้องรีบดำเนินการให้ทันเวลา การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การใกล้เคียงข้อพิพาทพยายามให้จบที่เรา ไม่ต้องไปศาล เราจะใกล้เคียงให้เลย”

คำให้สัมภาษณ์ของนางผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... ป้าผ่อง เรื่องภาษา เราเห็นว่าภาษาเป็นเรื่องสำคัญ สอนเน้นภาษา การเปิดโรงเรียนสองภาษาในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 -6”

“... สื่อ เทคโนโลยีของโรงเรียนเน้น e-Office มีความจำเป็นในการบริหารจัดการ เพื่อลดบุคลากร ลดภาระงานทางธุรการ”

“... ใฝ่ฝันอยากทำ คือการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทั้งหลายมาใช้กับงานไม่ว่า e-Office, e-Student, e-School, e-Learning, e ทั้งหลายมาบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับเทศบาล ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการ แต่ต้องใช้งบประมาณมาก”

“... ต้องหาความเป็นเลิศด้านคณิต วิทยาศาสตร์ ให้กับนักเรียนในสังกัดเทศบาล โดยการอบรมครูของเทศบาลกับ สสวท. เพื่อเติมความรู้ของครู ให้เป็นการศึกษา 4.0 จัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต”

“...เรื่อง Wi-fi บริการในห้องสมุดเทศบาลให้ใช้ได้ทุกคน ทุกเวลา โดยไม่ต้องขอ Password ต้องการให้เป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ อุทยานแห่งการเรียนรู้ ให้เป็นสรรค์สำหรับคนระของไปศึกษาเรื่องใดก็ได้ มีมุมเด็ก มุมวัยรุ่น มุมผู้สูงอายุ”

“... จะเปิดห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุ ได้พบปะ พักผ่อน สังสรรค์ เล่นหมากรุก หมากรุก ร้องคาราโอเกะ นวดแผนไทย ตรวจสอบสุขภาพฯ หรือเป็นอาสาสมัครเล่านิทานให้เด็กฟัง จัดกิจกรรมให้เด็ก ๆ”

“... ตั้งใจจะปรับและตัดแปลงพื้นที่อาคาร เป็นแหล่งเรียนรู้พลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้แห่งใหม่ สำหรับเยาวชนและผู้สนใจ”

“... ถวิลหาให้เด็กและเยาวชนเป็นคนดี เพราะคนเก่งมีมากแล้ว โดยการอนุรักษ์ ชื่นชม วัฒนธรรม ประเพณีคนระของ ปลูกฝังจริยธรรม คุณธรรม สำนึกรักบ้านเกิด”

ทำให้สัมภาษณ์ของนายชินนิตร์ จันทน์ขาว รักษาการแทนผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... สร้างศูนย์นันทนาการผู้สูงอายุ เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พักผ่อน และได้รับความรู้ด้วย ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ (ศูนย์แสดงสินค้า) ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนนำสินค้าพื้นเมืองมาจำหน่าย”

“... การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รวดเร็วขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนหรือชุมชนที่ขอความร่วมมือมา ”

ทำให้สัมภาษณ์ของ นางจุไรวรรณ สมานสินธุ์ หัวหน้างานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลนครระยอง (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560) ที่ว่า

“... โครงการทำบัตรให้ผู้ติดเตียง คือไปบริการทำบัตรประชาชนถึงบ้านให้แก่ผู้ติดเตียง (ผู้พิการ ผู้สูงอายุ) ที่เดินทางมาติดต่อที่เทศบาลไม่ได้ เช่นผู้ป่วยเป็นอัมพาต อัมพฤกษ์ เป็นต้น โดยจะร่วมมือกับสาธารณสุข ช่วยสำรวจ เพิ่มจำนวนช่องทางในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน”

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง
คณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ จึงสรุปผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนว
ใหม่ของเทศบาลนครระยอง

รูปแบบการบริการของเทศบาลนครระยอง มีความหลากหลาย การบริการยึดประชาชน
เป็นศูนย์กลาง ประชาชนมีส่วนร่วมทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้ให้บริการมี Service mine การปฏิบัติ
ของเจ้าหน้าที่ยึดกฎ ระเบียบ ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพของแต่ละตำแหน่งหน้าที่ เน้นการบริการ
เป็นเลิศ จนได้รับรางวัลการให้บริการหลายแห่งรวมทั้งจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ
ราชการ (ก.พ.ร.)

วิธีการบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความคล่องตัว ยึดหยุ่นตามสถานการณ์ การทำงาน
พยายามลดขั้นตอน มีการมอบอำนาจ เน้นการทำงานแบบเอกชน การบริการเป็นแบบ One stop
service เข้าถึงง่าย พบได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ เช่น เมื่อ
เจ้าของงานโดยตรงไม่อยู่ เจ้าหน้าที่คนอื่นก็ทำหน้าที่ให้บริการแทน ทำให้ประชาชนไม่ต้อง
เสียเวลารอนาน

วิธีการบริการมีมาตรฐาน มีคู่มือประชาชน เพื่อความเป็นธรรม ผู้รับบริการกดบัตรคิว มี
เจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงผู้มาขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ช่วยคัดกรองเอกสาร ระหว่างรอมี Wi-fi มี
จอมอนิเตอร์ มีหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร น้ำดื่ม การปฏิบัติงานมีกรอบเวลาในการดำเนินงาน
หากมีหลักฐานในการติดต่อครบถ้วน จะให้บริการแล้วเสร็จ เช่น

- 1) การแจ้งเกิด ภายในเวลา 10 นาที
- 2) การแจ้งตาย ภายในเวลา 10 นาที
- 3) การแจ้งย้ายเข้า ภายในเวลา 10 นาที
- 4) การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ภายในเวลา 10 นาที

- 5) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร ภายในเวลา 10 นาที
- 6) การขอเลขบ้าน ภายในเวลา 5 วัน
- 7) ถ้ามีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จะตอบภายในเวลา 15 วัน
- 8) การแก้ไขเหตุรำคาญจากสัตว์ จากแมลงนำโรค การพ่นยุง ต้องดำเนินการภายใน 3 วัน

สำหรับช่องทางการบริการมีหลายช่องทาง ทั้งการติดต่อโดยตรงที่เคาน์เตอร์ของแต่ละสำนักงาน/กอง การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อทาง Line กับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้นำชุมชน . . . ทาง Website, Facebook ทั้งในและนอกเวลาราชการ ผู้รับบริการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ทั้งกล่องแสดงความคิดเห็น และการตอบแบบจากการประเมินผลการให้บริการของเทศบาล เป็นต้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง

เป็นการสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยอาศัยข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวนทั้งสิ้น 189 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.50 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 200 ฉบับ ที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ โดยสรุปแยกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง สรุปว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในทุกประเด็นที่ศึกษา คือ

- 1) เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของรูปแบบ วิธีการและช่องทางการบริการสาธารณะแนวใหม่ (ร้อยละ 69.8 เห็นด้วย)
- 2) การให้บริการสาธารณะแนวใหม่สามารถแก้ไขปัญหาการบริการของเทศบาลนครระยองได้ตรงจุด (64.0 เห็นด้วย)
- 3) การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (67.2 เห็นด้วย)

4) การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนในเขตเทศบาล โดยรวม (69.8 เห็นด้วย)

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนคร ระยอง สรุปว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในทุกประเด็นที่ศึกษา คือ

1) การให้บริการของเทศบาล เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือคนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.4 พึงพอใจ)

2) การให้บริการของเทศบาล มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพ (ร้อยละ 63.5 พึงพอใจ)

3) การให้บริการของเทศบาลที่เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับควบคุม (ร้อยละ 63.0 พึงพอใจ)

4) การให้บริการของเทศบาลที่อยู่บนพื้นฐานของการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน (ร้อยละ 73.5 พึงพอใจ)

5) การให้บริการของเทศบาลที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูงเช่นการให้บริการในภาคเอกชน (ร้อยละ 75.1 พึงพอใจ)

6) การให้บริการของเทศบาลที่มีความรวดเร็ว เป็นมิตร และเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด (ร้อยละ 76.7 พึงพอใจ)

7) การให้บริการของเทศบาลในการแก้ไขปัญหา การจัดการข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการ (ร้อยละ 62.4 พึงพอใจ)

8) การให้บริการของเทศบาล เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี (ร้อยละ 60.3 พึงพอใจ)

9) การให้บริการของเทศบาลที่เป็นไปตามกำหนดเวลาในการอนุมัติ/อนุญาต (ร้อยละ 68.3 พึงพอใจ)

10) การให้บริการของเทศบาลที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาติดต่อ (ร้อยละ 67.7 พึงพอใจ)

11) การให้บริการของเทศบาลที่มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่จำเป็น (ร้อยละ 68.3 พึงพอใจ)

12) การให้บริการของเทศบาลที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ให้ประชาชนใช้บริการได้ง่าย
(ร้อยละ 70.9 พึงพอใจ)

13) การให้บริการของเทศบาลที่ทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
(ร้อยละ 74.6 พึงพอใจ)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของ
เทศบาลนครระยอง

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครระยอง ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอ
แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เช่น

- 1) ต้องพัฒนาบุคลากร ให้เป็นนักประสานงานที่ดี ในการขอความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ
- 2) นำนวัตกรรมง่าย ๆ เข้ามาใช้ให้เข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น เน้นนำสื่อ Social media เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เช่น การใช้ Line สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่าง ๆ
- 3) ให้ความสำคัญกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้จบที่เทศบาล ไม่ต้องไปศาล
- 4) การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทั้งหลายมาใช้กับงาน เช่น e-Office บริการ Wi-fi ในห้องสมุดเทศบาลให้ใช้ได้ทุกคน ทุกเวลา โดยไม่ต้องขอ Password ให้เป็นอุทยานแห่งการเรียนรู้
- 5) โครงการทำบัตรให้ผู้ติดเตียง (ผู้พิการ ผู้สูงอายุ) โดยไม่ต้องเดินทางไปขอรับบริการที่เทศบาล
- 6) สร้างศูนย์นันทนาการผู้สูงอายุ เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พักผ่อน ศูนย์ส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนนำสินค้าพื้นเมืองมาจำหน่าย

อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า รูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครระยองสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007) ที่ว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ ต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ ทั้งด้านจริยธรรม กฎหมาย ค่านิยมของชุมชน

มาตรฐานวิชาชีพและผลประโยชน์สาธารณะ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของนางสาวกนก อารีรัตน์ บางตอนกล่าวว่า “วิธีการให้บริการของเทศบาลนครระยองปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ มาตรฐานวิชาชีพ การควบคุมคุณภาพ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ” และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mori (2010) ที่ว่า ประชาชนคาดหวังให้การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีความสะดวก รวดเร็ว มี มาตรฐานสูงเช่นเดียวกับการบริการในภาคเอกชน ที่บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร เอาใจใส่ อย่างใกล้ชิด เช่น การให้สัมภาษณ์ของนางกรรณิกา วิโรจน์แสงทอง บางตอนกล่าวว่า “การ ให้บริการต้องให้ประชาชนพึงพอใจ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก คอยรอรับ เช่นถามว่า มา ทำอะไรคะ เน้นการทำงานแบบภาคเอกชน การบริการเข้าถึงง่าย พบได้ตลอดเวลา” สอดคล้องกับ แนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2551) ที่ว่า วิธีการบริการสาธารณะแนวใหม่ประการหนึ่งคือ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการ ในสถานที่เดียวกัน ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการ เดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สุทัศน์ ณ อยุธยา (2552) ได้ศึกษา การปฏิรูประบบ ราชการไทย : การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ประชาชนได้อะไร? พบว่า สถานที่ราชการในพื้นที่ ประชาชนอยากได้จริง ต้องมีบุคลากรคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และยืดหยุ่นได้บ้าง มีห้องนำ สถานที่หรือสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อบริการประชาชน มีผู้แสดงความคิดเห็น บริการข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว เสมอภาค เป็นต้น

อนึ่ง จากการประเมินความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนคร ระยอง พบว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในทุกประเด็น รองลงมาไม่แน่ใจ เช่น การ ให้บริการสาธารณะแนวใหม่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการของเทศบาลได้ตรงจุด กลุ่มตัวอย่าง ไม่แน่ใจ 30.7% ส่วนการประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในทุกประเด็น รองลงมา ไม่แน่ใจ เช่น พึงพอใจในการให้บริการ โดยมีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐานวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ไม่แน่ใจ 34.4 %

สำหรับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครระยอง พบว่า สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่ว่า “ยกระดับการให้บริการให้มี มาตรฐานสากลโดยปรับรูปแบบดำเนินการของภาครัฐให้ร่วมมือกันระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และประชาสังคม ปรับรูปแบบการให้บริการจากรูปแบบเดิมไปสู่การบริการผ่านระบบดิจิทัล

ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต จัดบริการอำนวยความสะดวกในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ และสอดคล้องกับร่างยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี ของคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์และกรอบการปฏิรูป ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 ที่ว่า “พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บริการประชาชนด้วยระบบ e-Service อย่างเหมาะสม เข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก หลากหลายรูปแบบ เช่น การให้สัมภาษณ์ของนางพ้องศรี ปิยะยาดัง บางตอนกล่าวว่า “การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทั้งหลายมาใช้กับงาน เช่น e-Office บริการ Wi-fi โดยไม่ต้องใช้ Password” เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัย คณะผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

แม้ผลการประเมินความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในทุกประเด็นและการประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในทุกประเด็น แต่จากผลการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ประเด็นการบริการสาธารณะแนวใหม่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการของเทศบาลได้ตรงจุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจ 30.7 % และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง ประเด็นการให้บริการโดยมีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจ 34.4%

ดังนั้น เทศบาลนครระยองจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เช่น มีแผ่นพับ แผ่นพับ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและพึงพอใจการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยองมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการลงพื้นที่ของคณะผู้วิจัย พบว่า มีประชาชนมาใช้บริการที่เทศบาลนครระยองจำนวนมาก รวมทั้งรูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการของแต่ละสำนัก/กอง มีกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายแตกต่างกัน การวิจัยครั้งต่อไปเห็นควร

1) ควรแยกการแจกสอบถาม ในแต่ละสำนัก/กอง อาจทำให้ทราบว่าประชาชนกลุ่มใดหรือรูปแบบ วิธีการบริการ ช่องทางการบริการแบบใดที่ประชาชนยังไม่แน่ใจ จะได้เข้าใจ และพึงพอใจ ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครระยองมากขึ้น อันจะทำให้การประชาสัมพันธ์ตาม ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุดมากขึ้น

2) เพื่อให้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ สาธารณะแนวใหม่ของผู้ให้บริการรวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวด้วย

ภาคผนวก

- แบบสัมภาษณ์

- แบบสอบถาม

แนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

โครงการวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่

ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

สัมภาษณ์วันที่.....

แนวการสัมภาษณ์

1. รูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการของเทศบาลเป็นอย่างไร (มีความเป็นประชาธิปไตย มีความหลากหลาย มีเหตุมีผล ร่วมมือกันจากทุกสำนัก/กอง เพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ประชาชนพึงพอใจ สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ มีการบริการหลายรูปแบบ มีการกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติ อนุญาต มีเทคโนโลยีให้ประชาชนใช้ประโยชน์ได้ง่าย เป็นต้น)

2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นอย่างไร (ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน เข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับ มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น เป็นที่น่าไว้วางใจ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นต้น)

3. แผนงาน/แนวทางในการให้บริการใหม่ๆของเทศบาลในอนาคตอันใกล้จะมีอะไรเพิ่มอีกบ้าง

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่

แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน เป็นคำถามรวมทั้งหมด 19 ข้อ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบคำถามในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ หรือใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ช่อง ☐ หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริง

(1) ท่านอาศัยในพื้นที่เทศบาลนครระยองมาเป็นเวลา.....ปี

(2) ท่านเคยใช้บริการที่เทศบาลนครระยองมาแล้ว

1) ☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 2) มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 เป็นเรื่องความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง (หมายถึง การให้บริการมากกว่าการกำกับ การบริการที่มีความเป็นประชาธิปไตย มีความหลากหลาย มีเหตุมีผล สามารถวิพากษ์วิจารณ์ผู้ให้บริการได้ มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ มีการตกลงและร่วมมือกันจากทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ สอดคล้องกับ กฎ ระเบียบ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ประชาชนพึงพอใจ สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน เข้าถึงการบริการได้ง่าย หลายรูปแบบ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติอนุญาต)

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริง

(3) รูปแบบ วิธีการและช่องทางการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

1) ☐ เห็นด้วย 2) ☐ ไม่เห็นด้วย ☐ 3) ไม่แน่ใจ

(4) การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการของเทศบาลระยองได้ตรงจุด

1) ☐ เห็นด้วย 2) ☐ ไม่เห็นด้วย ☐ 3) ไม่แน่ใจ

(5) การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง ตรงกับความต้องการของท่าน

- 1) ☐ เห็นด้วย 2) ☐ ไม่เห็นด้วย 3) ☐ ไม่แน่ใจ

(6) การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลนครระยอง ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อ

ประชาชนในเทศบาลโดยรวม

- 1) ☐ เห็นด้วย 2) ☐ ไม่เห็นด้วย 3) ☐ ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 เป็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่
ของเทศบาลนครระยอง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน

(7) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลว่าเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือคนส่วน
ใหญ่หรือไม่

- ☐ พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่แน่ใจ

(8) ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลว่ามีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย
และมาตรฐานวิชาชีพหรือไม่

- ☐ พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่แน่ใจ

(9) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับควบคุม
หรือไม่

- ☐ พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่แน่ใจ

(10) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่อยู่บนพื้นฐานของการให้เกียรติและเคารพ
ซึ่งกันและกันหรือไม่

- ☐ พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่แน่ใจ

(11) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูงเช่น
การให้บริการในภาคเอกชนหรือไม่

- ☐ พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ ไม่แน่ใจ

(12) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีความรวดเร็ว เป็นมิตร และเอาใจใส่
อย่างใกล้ชิดหรือไม่

☐ พึงพอใจ

☐ ไม่พึงพอใจ

☐ ไม่แน่ใจ

(13) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลในการแก้ไขปัญหา การจัดการข้อร้องเรียน
ของผู้มาใช้บริการหรือไม่

☐ พึงพอใจ

☐ ไม่พึงพอใจ

☐ ไม่แน่ใจ

(14) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารบ้านเมืองที่ดีหรือไม่

☐ พึงพอใจ

☐ ไม่พึงพอใจ

☐ ไม่แน่ใจ

(15) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่เป็นไปตามกำหนดเวลาในการอนุมัติ/
อนุญาตหรือไม่

☐ พึงพอใจ

☐ ไม่พึงพอใจ

☐ ไม่แน่ใจ

(16) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองต่อ
ความต้องการของผู้มาติดต่อหรือไม่

☐ พึงพอใจ

☐ ไม่พึงพอใจ

☐ ไม่แน่ใจ

(17) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ลดขั้นตอนใน
การทำงานที่ไม่จำเป็นหรือไม่

☐ พึงพอใจ

☐ ไม่พึงพอใจ

☐ ไม่แน่ใจ

(18) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ให้ประชาชน
ใช้บริการได้ง่ายหรือไม่

☐ พึงพอใจ

☐ ไม่พึงพอใจ

☐ ไม่แน่ใจ

(19) ท่านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลที่ทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ
ของประชาชนหรือไม่

☐ พึงพอใจ

☐ ไม่พึงพอใจ



- นพปฎล สุนทรานนท. (2557). มิติใหม่ของการบริหารรัฐบาล: เส้นทางแห่งการเปลี่ยนแปลงและ
ท้าทาย. รัฐศาสตร์, 62(ฉบับที่ 3), 7-33.
- นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2558). แนวคิดการบริหารงานสาธารณะ : จากภาครัฐสู่ภาคพลเมือง.
วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า, 2 (ฉบับที่ 3), 36-74.
- นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชัชช ชรัญญชัย. (2556). การสังเคราะห์แนวคิดการ
บริการสาธารณะแนวใหม่. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สำนักวิจัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บงกช สุทัศน์ ณ อยุธยา. (2552). ปฏิรูประบบราชการไทย : การบริหารภาครัฐแนวใหม่ ประชาชน
ได้อะไร?. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2559, จาก www.southpspa.org
- ปรเมธี วิมลศิริ. (2559). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อนาคตประเทศไทย เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. ค้น
เมื่อ 6 มีนาคม 2560, จาก <http://www.oic.or.th/sites/default/files/institute/course>
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564). (2559, ธันวาคม 30). ราชกิจจา
นุเบกษา, 133(15ก), 1-224.
- พยุหศักดิ์ ทราบรัมย์. (2557). การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษา
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (2546 ,
ตุลาคม 9) ราชกิจจานุเบกษา, 120 (100 ก), 1-16.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. (2558 ,
มกราคม 22). ราชกิจจานุเบกษา, 132 (4ก), 1-8.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. (2550, สิงหาคม 24). ราชกิจจานุเบกษา, 124 (47ก),
1-127.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, เมษายน 6), ราชกิจจานุเบกษา, 134 (20ก),
1-90.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2557). การบริการสาธารณะ. ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2560, จาก

<https://th.wikipedia.org/wiki/>

สุภวัฒน์กร วงศ์ชนวสุ, ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, พีรสิทธิ์ คำวนศิลป์, ลิลี่ โกศยยานนท์, หกวน ชูเพ็ญ และรัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. (2557). การปฏิรูปการปกครองท้องถิ่น ตามกระบวนการทศวรรษแห่งการบริหารกิจการสาธารณะแนวใหม่. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังน่านวิทยา.

สถาบันพระปกเกล้า. (2559). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2560, จาก wiki.kpi.ac.th

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

(ม.ป.ป.). การปฏิรูปราชการของต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). การจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554). ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2559, จาก <http://www.nesdb.go.th>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). การจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2550-2554). ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2559, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559). ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). โครงการสร้างต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนการทศวรรษวัฒนธรรม และค่านิยม. ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2558, จาก <http://www.opdc.go.th>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561). ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2559, จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2556). แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2556 – 2561. ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2559, จาก <http://www.ppb.moi.go.th/midev01>

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). *โครงการสร้างต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม*. ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2558, จาก <http://www.opdc.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2559, จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2556). *แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2556 – 2561*. ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2559, จาก <http://www.ppb.moi.go.th/midev01>
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2557). *คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีแถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติวันที่ 12 กันยายน 2557*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2559, จาก http://www.opdc.go.th/Law/File_download/law19957.pdf
- Babbie, E. (2013). *The practice of social research* (13th ed.). Toronto, Canada: Wadsworth.
- Denhardt, J, V. & Denhardt, R, B. (2007). *The New Public Service*. New York: M.E.Sharpe, Inc.
- Marriam- Webster's collegiate Dictionary. (2004). *Public Service*. Retrieved April 18,2017, from <https://www.google.co.th/search?tbm=bks&hl=th&q=public+service&#hl=th&tbm=bks&q=public+service+:+merriam+weber+dictionary&>
- Mori, I. (2010). *What do the people want, need and expect from public services?*. London: 2020 Public Services Trust at the RSA.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Wesley Publishing Company.
- Osborne, D. & Plastrick, P. (1998). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. New York: A plume Book.
- Peter, G, B. (1996). *The future of Governing: Four Emerging Models*. Kansas: University Press of Kansas.