

**การเมืองกับการพัฒนาคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะ
กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านชีแ้วหลาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**Politics and Quality Improvement in Public Service Management Case Study
Ban Chiewlarn Subdistrict Municipality, Ban Ta Khun District, Surat Thani Province**

พัชรพร เศษบุบผา¹, อมร หวังอัครางกูร², วาสนา จาตุรัตน์³

Patcharaporn Satbubpha¹, Amorn Wangukkarangkul², Wasana Jaturat³

¹สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 090-6932263 อีเมล 66052540012@student.sru.ac.th

²สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 082-6416446 อีเมล amornw.sru@gmail.com

³สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 081-6935199 อีเมล wasana.edu@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านชีแ้วหลาน 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านชีแ้วหลาน และ 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านชีแ้วหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยกลไกทางการเมือง ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธีโดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านชีแ้วหลาน จำนวน 400 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีตำบลบ้านชีแ้วหลาน ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล 2 คน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาพัง ผู้อำนวยการส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านชีแ้วหลาน - ไกรสร หัวหน้าอุทยานแห่งชาติเขาสก กำนันตำบลเขาพัง และผู้ประกอบการเรือนำเที่ยวเขื่อนชีแ้วหลาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านชีแ้วหลานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นด้านที่มีคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความมั่นใจด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ปัญหาอุปสรรคในการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านชีแ้วหลาน พบว่า อุปสรรคสำคัญที่ทำให้การจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ได้แก่ งบประมาณที่จำกัด ความล่าช้าในการประสานงาน ข้อจำกัดด้านพื้นที่โดยเฉพาะเขตอุทยานความไม่ครอบคลุมของเทคโนโลยีต่อกลุ่มผู้สูงวัยการขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง และอิทธิพลของการเมืองท้องถิ่นที่ส่งผลต่อการจัดลำดับโครงการในแผนพัฒนา และความทั่วถึงของการให้การจั้ดบริการสาธารณะ 3) แนวทางพัฒนาคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านชีแ้วหลาน คือ เทศบาลควรมีการพัฒนาคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะทั้งในเชิงนโยบายและการบริหาร โดยการสรรหางบประมาณและเพิ่มแหล่งรายได้ท้องถิ่น สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาคส่วน การพัฒนาระบบบริการที่เข้าถึงทุกช่วงอายุ พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ และการส่งเสริมธรรมาภิบาลท้องถิ่นเพื่อให้การจั้ดลำดับโครงการในแผนพัฒนามีความโปร่งใส และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อให้การจั้ดบริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพเป็นธรรมและยั่งยืน

คำสำคัญ: การเมือง คุณภาพบริการ การบริการสาธารณะ เทศบาล

Abstract

This research aims to 1) study the quality of public service of Ban Chiewlarn Subdistrict Municipality, 2) analyze problems and obstacles in public service management of Ban Chiewlarn Subdistrict Municipality, 3) To provide guidance on the quality of public service management of Ban Chiewlarn Subdistrict Municipality, Ban Ta Khun District, Surat Thani Province by political mechanism. Using a unified research method by conducting quantitative research, using questionnaires as a collection tool from a sample of 400 people living in Ban Chiewlarn Subdistrict Municipality. Qualitative research uses in-depth interviews to collect data from 9 key informants, consisting of the mayor of Ban Chiewlarn Subdistrict, the municipal Permanent Secretary, 2 members. Director of Khao Phang Subdistrict Health Promotion Hospital, Director of Ban Chiewlaan-Kraisorn Subdistrict Health Promotion Hospital, Head of Khao Sok National Park, Khao Phang Subdistrict Khao Phang Subdistrict, and operators of Chao Phang Dam cruise ship analyze data using descriptive statistics and use content analysis for qualitative data.

Research shows 1) The overall quality of public service of Ban Cheiewlarn Subdistrict Municipality is very high. Looking at each aspect, it was found that physical appearance was the highest quality of public service, followed by confidence, responsiveness, reliability and service quality, and the lowest quality of care. Obstacles to the provision of public services of Ban Chiewlarn Subdistrict Municipality found that major obstacles to the provision of public services are limited budgets, delays in coordinating areas, especially parks, lack of technology coverage to the elderly, lack of specialized personnel. And the influence of local politics on the order of projects in the development plan and the thoroughness of public service management 3) The guidelines for improving the quality of public service management of Ban Chiewlarn Subdistrict Municipality by securing budget and increasing local revenue sources, establishing a network of cooperation between sectors. Development of service systems that reach all ages, development of human resources with expertise, and promotion of local governance to ensure transparency in the development plan and the use of appropriate technology so that public services can meet the needs of the general public, fair and sustainable.

Keywords: Politics, Quality of Service, Public Service, Municipality

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดโครงสร้างการดำเนินการของรัฐบาล เป็นการวางรากฐานสำคัญสำหรับการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดสรรอำนาจในระบบการเมืองของประเทศ โดยทั่วไปจะมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมและจำกัดอำนาจของรัฐ การใช้อำนาจของรัฐควรเป็นไปตามหลักการและมีการควบคุม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการมีอำนาจเกินไป นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญ พ.ศ.2560 ยังมีการส่งเสริมการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และมุ่งให้รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อประชาชน พร้อมทั้งสร้างกลไกในการตรวจสอบและการใช้อำนาจในทางมิชอบและรักษาความสมดุลของอำนาจในการปกครองประเทศ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นแนวทางหรือแผนการดำเนินงานที่รัฐบาลหรือองค์กรอื่น ๆ และช่วยในการสร้างระบบที่มีการสมดุลและการควบคุมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการปกป้องสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

การให้บริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภารกิจสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนเป้าหมายเพื่อช่วยกำหนดทิศทางการบริการสาธารณะในท้องถิ่นให้มีคุณภาพดี และตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนมากขึ้นให้เป็นเป้าหมายสำคัญและความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะในประเทศและท้องถิ่นบริการสาธารณะที่ดีจะช่วยสร้างการเติบโตและสร้างความสุขสมบูรณ์ให้กับชีวิตของประชาชนและสร้างงานให้กับคนในท้องถิ่น โดยการกระจายอำนาจนั้นเป็นการกำหนดนโยบายหรือมาตรการในการแบ่งแยกหรือควบคุมอำนาจในการปกครอง โดยวางหลักการว่าท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระและสามารถปกครองตนเองได้ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาค และการควบคุมอำนาจให้เป็นระบบ นอกจากนี้การกระจายอำนาจยังส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการภายในท้องถิ่นตนเอง ในการคิด การวางแผน และการตัดสินใจของรัฐ ซึ่งนโยบายการกระจายอำนาจมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างสังคมอย่างยั่งยืน (พัชรี ลิโรส, บรรเจิด สิงคะเนติ, ถิรวาตี บุรีกุล และ อัมพร ชำรงลักษณ์, 2556 : 89 - 90)

นโยบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญที่รัฐบาลได้ดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการปกครองท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและให้ท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้โดยตรง การกระจายอำนาจนี้ไม่เพียงแต่ช่วยลดภาระงานของรัฐบาลส่วนกลาง แต่ยังช่วยให้การบริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างทั่วถึงและเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น การถ่ายโอนอำนาจไปยังท้องถิ่นไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะหรืองบประมาณเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการมอบหมายอำนาจให้กับท้องถิ่นในการตัดสินใจและบริหารจัดการ เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ของตนเอง โดยมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ ซึ่งทำให้ท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ด้วยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีโอกาสมีส่วนร่วมมากขึ้นในการบริหารจัดการและการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาพื้นที่ของตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างสมดุลและยั่งยืน สามารถตอบโจทย์และแก้ไขปัญหาที่เฉพาะเจาะจงของแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม การกระจายอำนาจนี้จึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่นและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ (ธงชัย ณ นคร, 2562)

การจัดบริการสาธารณะเป็นกระบวนการที่รัฐหรือหน่วยงานอื่น ๆ ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงผลกำไร แต่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและพึงพาในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งสาธารณะ เป็นต้น (มงคลชัย วิชัยดิษฐ์, 2562) บริการเหล่านี้มีความสำคัญในการสร้างสังคมที่ยั่งยืนและเจริญรุ่งเรือง เนื่องจากช่วยเพิ่มโอกาสและคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเสมอภาคและความยั่งยืนในสังคม การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการจัดบริการสาธารณะต้องอาศัยการวางแผนเป้าหมายเพื่อช่วยกำหนดทิศทางและตอบโจทย์ความต้องการของทุกภาคส่วนให้เท่าเทียมกันทุกมิติ และเพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มักจะมีการวางแผนและการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้มีความเท่าเทียมในการเข้าถึงและคุณภาพของบริการที่มีคุณภาพสูง นอกจากนี้ การสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการและความเชื่อมั่นของประชาชนโดยกระบวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทในการวางแผนและวิเคราะห์ปัญหาความต้องการของชุมชนการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นอย่างแท้จริง (ทิพย์รัตน์ แก้วมณี, 2564 : 381 - 396)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมักมีหน้าที่ในการจัดการสิ่งสำคัญในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการจัดการเมือง การบริการสาธารณสุข

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการด้านสาธารณสุข โภค การสนับสนุน การท่องเที่ยว และวัฒนธรรมการจัดการบริการด้านการศึกษา และบริการอื่น ๆ ที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่นั้นมีคุณภาพและตอบโจทย์ความต้องการอย่างเท่าเทียม การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลที่ผ่านมาทำให้ประชาชน ชุมชน ก้าวหน้าไปหลายด้านทั้งการเสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพ รายได้ การทำให้จำนวนคนยากจนลดลง และพัฒนาการด้านการศึกษา และสาธารณสุขในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงมากขึ้น แต่อย่างไรก็ดีการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนตามภารกิจของเทศบาลยังเป็นความท้าทายด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่หรือเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้าน จึงทำให้การจัดการบริการสาธารณะขาดคุณภาพขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2559 : 54 - 55)

เทศบาลตำบลบ้านเชียงหวาน ก่อตั้งครั้งแรกในนามสุขาภิบาลเขาพังเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2534 และยกเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมื่อปี 2542 ในวันที่ 24 กันยายน 2547 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพังได้ยุบรวมกับเทศบาลตำบลเขาพัง หลังจากนั้นเทศบาลตำบลเขาพังได้เปลี่ยนแปลงชื่อเป็นเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวานตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2547 ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวาน ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่รับผิดชอบ 417.068 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 หมู่บ้าน 12 ชุมชน จำนวน 2,054 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 4,580 คน ชาย 2,282 คน หญิง 2,298 คน (ที่มา:งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัด, 2567) โดยพื้นที่ทั้งหมดเป็นพื้นที่จัดสรรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อีกทั้งพื้นที่ของเขตเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวานยังเป็นที่ตั้งของเขื่อนรัชชประภา ซึ่งเป็นแหล่งกักเก็บน้ำในการผลิตกระแสไฟฟ้า ที่สำคัญยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ติดอันดับโลก และอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าหลายแห่ง เช่น เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าคลองนาคาและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าคลองแสง รวมถึงอุทยานแห่งชาติเขาสก ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่ารักษาพันธุ์และพื้นน้ำ ทำให้การจัดการบริการสาธารณะยังมีข้อจำกัด และประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ Local Performance Assessment (LPA) ด้านการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวาน เมื่อเปรียบเทียบกับย้อนหลังแล้วยังอยู่ในระดับ ปานกลาง ในด้านที่ 4 ด้านบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวาน ตลอดระยะเวลา 5 ปี จะเห็นได้ว่า มีการเปลี่ยนแปลงคะแนนของแต่ละปี และค่าเฉลี่ย 5 ปีย้อนหลังอยู่ที่ 79.72 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะสะท้อนถึงการปรับเปลี่ยนเกณฑ์หรือมาตรฐานการประเมิน รวมถึงพื้นที่ของเขตเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวานที่มีการเปลี่ยนแปลงและการจัดการบริการสาธารณะอาจจะไม่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นพื้นที่ในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้การจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการเมืองกับการพัฒนาคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจ รวมถึงการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานให้มีมาตรฐานและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนะแนวการพัฒนาคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเชียงหวาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยกลไกทางการเมืองให้มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การเมืองกับการพัฒนาคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยการศึกษาคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แนวทางการประเมินตามแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Assurance) 3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ด้านความมั่นใจ (Reliability) และ 5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเสนอแนะแนวการพัฒนาคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยกลไกทางการเมือง

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในตำบลเขาพัง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 3,511 คน โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane,1973) ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 359 คนและผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภา หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานและผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ในเขตเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน ตำบลเขาพัง อำเภอ บ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านพื้นที่

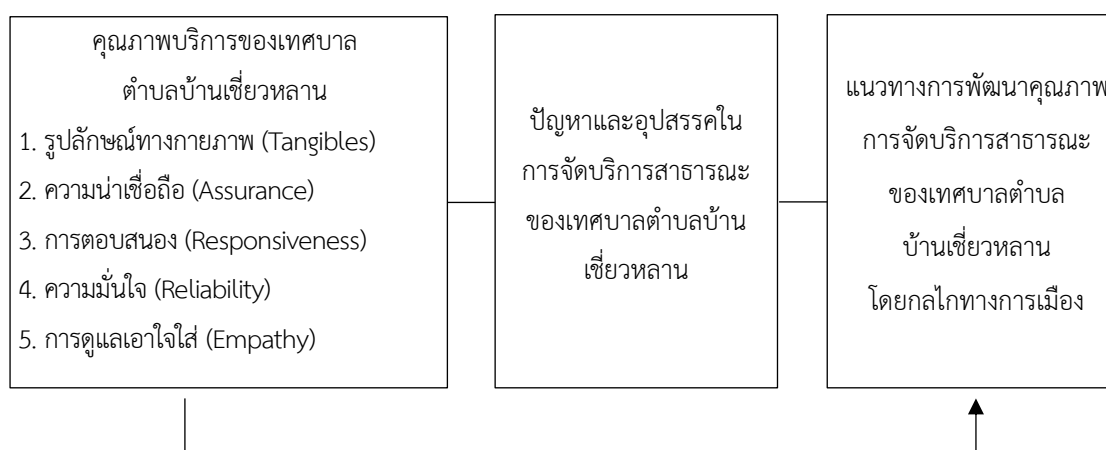
ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่วิจัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน ตำบลเขาพัง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการท้าววิจัยในครั้งนี้ ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2567 – พฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจั้ดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นตามแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเติมเต็มองค์ความรู้ในประเด็นคุณภาพบริการสาธารณสุขในบริบทของเทศบาลและประชาชนได้รับข้อมูลสะท้อนความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

2. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อคุณภาพการจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งการทราบปัญหาอย่างเป็นระบบจะช่วยให้หน่วยงานกำหนดมาตรการเชิงนโยบาย และเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการ

3. ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพของบริการสาธารณสุขผ่านกลไกทางการเมือง ของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับบทบาทของภาคการเมืองท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การเมืองกับการพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณสุข กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยมีขั้นตอนในการวิจัย 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาคุณภาพการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. วัตถุประสงค์

ศึกษาคุณภาพการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปัจจัยด้านต่าง ๆ รวมถึงศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลไกทางการเมืองที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณสุข

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการในจัดทำบริการสาธารณสุข

2.2 แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ฯลฯ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบสอบถามคุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกี่ยวกับคุณภาพบริการในการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. วัตถุประสงค์ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. วิธีดำเนินงานวิจัย

2.1 วิเคราะห์เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากแบบสอบถามเชิงปริมาณ ในการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.2 สัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขียวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขั้นตอนที่ 3 เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขียวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้กลไกทางการเมืองให้มีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขียวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขียวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.2 นำเสนอผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ และพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเขียวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัย 2 เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรวบรวมในการวิจัย มีดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณของงานวิจัยครั้งนี้ โดยการนำกรอบแนวคิดมาจัดทำเป็นโครงสร้าง แบบสอบถามจากนั้นได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลความต้องการโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของ ประชากรที่ศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 วัดระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะเทศบาลตำบลบ้านเขียวหลานของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเขียวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้เครื่องมือการวัดคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry,1985) ประกอบด้วย 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ลักษณะมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย โดยแบ่งช่วงการวัดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (บัวรัตน์ ศรีนิล, 2560) คือ

5 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขียวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยออกแบบสัมภาษณ์จากบริบทการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขียวหลานในปัจจุบัน โดยการสร้างคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เนื้อหาของคำถามจะเป็นลักษณะปลายเปิด ดังนี้

1. สัมภาษณ์เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในปัจจุบันเป็นอย่างไร มีจุดเด่นหรือมีด้านใดที่ควรปรับปรุงบ้าง

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

วิจัยเชิงปริมาณ

1. จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่มาวิเคราะห์หาค่าสถิติเพื่อตอบ - ถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย

วิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยทำหนังสือไปยังผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือผู้ที่บทบาทสำคัญในเขตเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน ทั้ง 9 คน ดังนี้ 1) นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขี้ยวหลาน 1 คน 2) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน 2 คน 3) ปลัดเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน 1 คน 4) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน 1 คน 5) หัวหน้าอุทยานแห่งชาติเขาสก 1 คน 6) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาพัง 1 คน 7) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขี้ยวหลาน-ไกรสร 1 คน 8) กำนันตำบลเขาพัง 1 คน

2. ผู้วิจัยได้เดินทางไปสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกแก่ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือผู้ที่บทบาทสำคัญในเขตเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน ทั้ง 9 คน ดังนี้ 1) นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขี้ยวหลาน 1 คน 2) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน 2 คน 3) ปลัดเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน 1 คน 4) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน 1 คน 5) หัวหน้าอุทยานแห่งชาติเขาสก 1 คน 6) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาพัง 1 คน 7) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขี้ยวหลาน - ไกรสร 1 คน 8) กำนันตำบลเขาพัง 1 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ/เปอร์เซ็นต์

2. การวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ระดับคุณภาพบริการสาธารณะ

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลานพบว่าคุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลานโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ รองลงมาคือ “ความมั่นใจ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดคือ การเอาใจใส่

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าเทศบาลประสบกับอุปสรรคสำคัญหลายประการ ได้แก่

1. งบประมาณที่จำกัดและการจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่ไม่ครอบคลุม

งบประมาณเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและความครอบคลุมของการให้บริการสาธารณะในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข หรือการศึกษา โดยเฉพาะเมื่อความต้องการของประชาชนมีมากกว่างบประมาณที่สามารถจัดสรรได้

2. ความล่าช้าในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

การให้บริการสาธารณะในหลายกรณีจำเป็นต้องพึ่งพาการทำงานร่วมกันระหว่างเทศบาลกับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า การสาธารณสุข หรือหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งการประสานงานที่ล่าช้า ส่งผลให้ปัญหาของประชาชนไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันเวลา

3. ข้อจำกัดด้านพื้นที่และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เทศบาลมีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติเขาสก ซึ่งทำให้ไม่สามารถดำเนินการจัดบริการได้โดยเสรี ต้องขออนุญาตและปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด ซึ่งกระบวนการเหล่านี้อาจทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่สามารถให้บริการได้ในบางพื้นที่

4. ขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

การให้บริการสาธารณะในปัจจุบันต้องการความรู้เชิงเทคนิคและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สาธารณสุข วิศวกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม เทศบาลยังประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะในตำแหน่งที่จำเป็นต่อการให้บริการ

5. การเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชนไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

แม้เทศบาลจะพัฒนาแอปพลิเคชันและใช้สื่อออนไลน์ในการตอบสนองข้อร้องเรียน แต่ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ยังไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่

1. H – Human Resource Development (การพัฒนาบุคลากร)

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยเน้นการอบรมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะทางที่สอดคล้องกับภารกิจด้านบริการประชาชน เช่น ความรู้ด้านกฎหมายปกครอง ทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกของการเป็น “ข้าราชการของประชาชน” ที่มีความรับผิดชอบ โปร่งใส และพร้อมตอบสนองต่อ ความต้องการของชุมชนในทุกมิติ

2. T – Technology (เทคโนโลยี)

เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเข้าถึงได้ทุกกลุ่มประชาชน การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชันของหน่วยงาน เว็บไซต์ภาครัฐ ระบบฐานข้อมูล GIS หรือระบบติดตามเรื่องร้องเรียนมาใช้ จะช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มความโปร่งใส และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลหรือร้องขอบริการได้แบบเรียลไทม์ อีกทั้งยังช่วยให้หน่วยงานสามารถติดตาม ปรับปรุง และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนา นโยบายอย่างตรงเป้าหมาย

3. B – Budget (งบประมาณ)

งบประมาณถือเป็นทรัพยากรหลักที่จำเป็นสำหรับการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมสาธารณะในระดับท้องถิ่น การวางแผนงบประมาณที่มีประสิทธิภาพจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น และเกิดจากการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อสะท้อนความต้องการที่แท้จริง นอกจากนี้ การแสวงหาแหล่งสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก เช่น จังหวัด กองทุนพัฒนา หรือภาคเอกชน ยังเป็นแนวทางหนึ่งในการเสริมศักยภาพการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืน

4. C – Coordination (การประสานงาน)

การประสานงานภายในองค์กร และระหว่างองค์กรกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ราชการส่วนภูมิภาค ภาคเอกชน หรือองค์กรภาคประชาสังคม มีบทบาทสำคัญต่อความราบรื่นของการดำเนินงานบริการสาธารณะ การจัดระบบฐานข้อมูลร่วม การประชุมบูรณาการ การกำหนดกลไกติดตามผล และการสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ จะช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน เพิ่มความคล่องตัวในการแก้ปัญหา และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

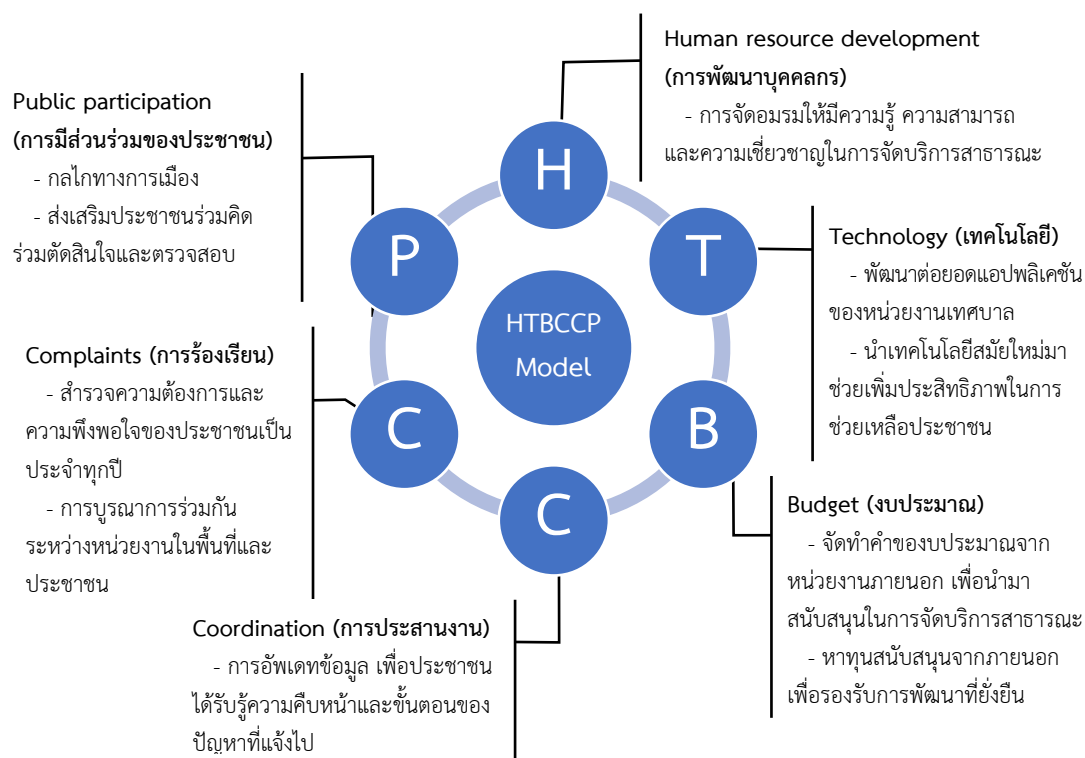
5. C – Complaints (การร้องเรียน)

ระบบการรับฟังข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากประชาชนเป็นอีกหนึ่งกลไกที่ช่วยสะท้อนประสิทธิภาพของการให้บริการ การจัดช่องทาง การร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น แอปพลิเคชัน สายด่วน หรือเวทีย่อยรับฟังปัญหา จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรวบรวมข้อมูลความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มความไว้วางใจจากประชาชนต่อระบบการบริหารท้องถิ่น

6. P – Public Participation (การมีส่วนร่วมของประชาชน)

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหัวใจของการบริหารจัดการภาครัฐที่มีธรรมาภิบาล การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นการวางแผน การจัดทำงบประมาณ การติดตาม และการประเมินผล เช่น การประชาคม เวทีรับฟังความคิดเห็น หรือกลไกประชาธิปไตยท้องถิ่นอย่างการเลือกตั้งและสภาท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ และสร้างแรงสนับสนุนต่อการดำเนินนโยบายอย่างต่อเนื่อง

จากสาระสำคัญดังกล่าวมา ร่วมกันกับการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหวาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัด สุราษฎร์ธานี (HTBCCP Model) ตามรูปแบบดังนี้



ภาพที่ 2 HTBCCP Model

อภิปรายผล

คุณภาพการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญกับความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ซึ่งระบุว่า “Tangibles” เป็นมิติแรกที่ผู้ใช้บริการรับรู้และประเมินคุณภาพ ในขณะเดียวกันการที่ด้าน “การเอาใจใส่” ได้คะแนนต่ำสุดสะท้อนถึงปัญหาการให้บริการเฉพาะบุคคลที่ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะต่อกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ หรือประชาชนที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับ Schmenner (1995) ที่เสนอว่าคุณภาพบริการควรตอบสนองบริบทของผู้รับบริการในลักษณะเฉพาะเจาะจง

คุณภาพการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบของหน่วยงานมีความสะอาด มีทัศนียภาพที่สวยงาม เป็นระเบียบ รวมถึงตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางและเอื้อต่อการเข้าถึงของทุกกลุ่มประชาชน ซึ่งปัจจุบันคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลค่อนข้างจะครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา รวมถึงแหล่งน้ำที่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม สอดคล้องกับชนกฤต อภิสิทธิ์ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก และศิริพงษ์ เครือจันทร์ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประสิทธิภาพของการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก

คุณภาพการบริการของการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หน่วยงานมีการจัดช่องทางหรือกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนการเข้าถึงกันระหว่างหน่วยงานและประชาชน รวมถึงหน่วยงานให้ความสำคัญและตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับธนภฤต อภินันต์ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก และณัฐพล ขยายเสียง (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก รวมถึงเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพมีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี

ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลานยังประสบปัญหาในการจัดการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะข้อจำกัดด้านพื้นที่ซึ่งบางส่วนอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ ส่งผลให้ต้องดำเนินการตามระเบียบกฎหมายและผ่านหลายขั้นตอนในการอนุมัติ ทำให้เกิดความล่าช้า หรือไม่สามารถเข้าไปดำเนินการในพื้นที่นั้นได้ นอกจากนี้ยังพบว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในเทศบาลและหน่วยงานภายนอกยังขาดความคล่องตัว ส่งผลต่อการตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้ไม่ทันทั่วถึง

อีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญคือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทางในการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงการที่ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้มีรายได้น้อย ยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างทั่วถึง จึงควรมีการฝึกอบรมส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี และจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ในพื้นที่ชุมชน

อุปสรรคเหล่านี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์ และคณะ (2565) ที่พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังไม่สามารถจัดการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับปัญหาความต้องการ และบริบทเฉพาะของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังขาดการจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการส่งผลให้บริการขาดความชัดเจน ไม่ทั่วถึง และไม่เป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

จากการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย สามารถจำแนกแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะกรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดังต่อไปนี้

1) การพัฒนาบุคลากรในการจัดการบริการสาธารณะ ควรมีการประเมินทักษะของบุคลากรในแต่ละด้านอย่างทั่วถึง เพื่อนำมาจัดกลุ่มความต้องการ ว่าบุคลากรกลุ่มใดขาดความรู้และทักษะในด้านใด จากนั้นทำการจัดฝึกอบรม พัฒนาความรู้ เพิ่มทักษะให้ตรงตามความต้องการในแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง

2) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ควรพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันของหน่วยงานเทศบาลตำบลบ้านเขี้ยวหลาน ด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เชื่อมต่อกับทุกแพลตฟอร์มของเทศบาล เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้รับการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) การจัดทำงานงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ควรจัดทำแผนงบประมาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเพียงพอที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนในทุกด้าน เนื่องจากการจัดการบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ฯลฯ จำเป็นต้องใช้งบประมาณและเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

4) การจัดทำค่าของงบประมาณจากหน่วยงานภายนอกเพื่อนำมาสนับสนุนในการจัดการบริการสาธารณะ

5) การประสานงานภายในองค์กร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรพัฒนาระบบการสื่อสารให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนและการให้บริการ รวมถึงออกพื้นที่การจัดทำแผนชุมชนและแผนพัฒนาท้องถิ่นนั้น เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นความต้องการและปัญหาต่าง ๆ

6) การให้ความรู้ด้านการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้ทราบอย่างทั่วถึง รวมถึงพัฒนาระบบสารสนเทศในการให้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่รัฐจากหน่วยงานอื่นสามารถสืบค้นข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรมีการดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อทดลองนำโมเดลแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้จริง

2) ควรมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโมเดลแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการในการจัดบริการสาธารณะที่ได้พัฒนาขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์, กิตติพล บัวทะลา, วันชัย บุษบา และโชติ บดีรัฐ. (2565, มกราคม). องค์การปกครองท้องถิ่นไทยกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะ. *Journal of Modern Learning Development*, 8(1), 403 - 412.

ณัฐพล ขยายเสียง. (2566). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก จังหวัดชลบุรี*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคมมหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพย์รัตน์ แก้วมณี. (2564). ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้การวิจัยเป็นฐานที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาทางด้านอุตสาหกรรมบริการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 15(2), 381-396.

ธนภุต อภินันท์. (2566) *การจัดการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ธงชัย ณ นคร. (2562). *การบริหารจัดการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บัวรัตน์ ศรีนิล. (2560). *การออกแบบวิจัยธุรกิจ การเก็บรวบรวมข้อมูล การออกแบบสอบถาม และการเลือกตัวอย่าง*. เอกสารประกอบการเรียน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พัชรี สีโรส, บรรเจิด สิงคะนติ, ถวิลวดี บุรีกุล, & อัมพร อารังลักษณ์. (2556). *ตัวชี้วัดหลักธรรมาภิบาลและการประยุกต์ใช้ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

มงคลชัย วิชัยดิษฐ์. (2562). *การจัดการบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก (ฉบับพิเศษ), วันที่ 6 เมษายน 2560.

ศิริพงษ์ เครือจันทร์. (2565). *ประสิทธิผลของการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: ทีพีเอส

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.