

คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา

Quality of Service Delivery: A Case Study of Sub-District Municipalities in the Area of Thai-Cambodian Border

ธัญญ์วาริน อำนาจกิจเสรี*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระแก้ว บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ ประกอบด้วย 9 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถของผู้รับบริการ และด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ 2) เพื่อศึกษาระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระแก้ว บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการ

กระบวนการ และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านมาตรฐานการให้บริการสาธารณะที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล 4) เพื่อสร้างรูปแบบคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชาที่อยู่ใน 4 จังหวัด คือ จังหวัดสระแก้ว จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดศรีสะเกษ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบความแม่นยำจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่าเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .991 (α coefficient = .991) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

สถิติสหสัมพันธ์ สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในภาพรวมพบว่า มีระดับคุณภาพการส่งมอบบริการค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ รองลงมา คือ ด้านความสามารถของผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชาโดยรวมมีระดับการปฏิบัติตามค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล รองลงมา คือ ด้านการจัดการกระบวนการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา คือ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) พบว่า คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชาได้รับอิทธิพลทางตรงจากด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ทำการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีจำนวน 20 คน พบว่า 1) มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ ควรมีวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้าน

กฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม และควรจัดให้มีกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารและประเมินผลการดำเนินงาน 2) คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ ควรให้บริการกับประชาชนภายใต้มาตรฐานเดียวกัน สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้

คำสำคัญ: มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ

Abstract

The purposes of this research were: 1) to examine the level of quality of public service delivery of Sub-District Municipalities in the area of Thai-Cambodian Border which included (1) equitable service. (2) timely service. (3) ample service. (4) continuous service. (5) progressive service. (6) access to service. (7) convenience and amenities. (8) the ability of the patient and (9) acceptability; 2) to examine the level of the public service delivery standard of Sub-District Municipalities in the area of Thai-Cambodian Border. including (1) leading organization. (2) strategic planning and strategy. (3) customer and stakeholder focus. (4) measurement. analysis and knowledge management. (5) emphasizing on human resources. (6) process management. and (7) result management; 3) to examine the relationship between the quality of public service delivery and the public service delivery standard of Sub-District Municipalities in the area of Thai-Cambodian Border; and 4) to create the new pattern of quality of service delivery of Sub-District Municipalities in the area of Thai-

Cambodian Border.

The population of this research was people of the Sub-District Municipalities of 4 provinces along the Thai-Cambodian Border. included Srakaew. Burirum. Surin and Sisaket provinces. Data were collected by using questionnaires for targeted groups who were the 400 people of sub-district municipalities. The instrument used for this research was questionnaire items developed to test the validity which were approved by experts with Item-Objective Congruence index at 1.00 and a confidence level at .991 (α Coefficient = 0.991). The statistical analysis used was descriptive statistics. frequency. percentage. mean. standard deviation. correlation analysis. multiple regression analysis (stepwise selection) and path analysis.

The result of the research on quality of public service delivery of Sub-District Municipalities in the area of Thai-Cambodian Border was of good level. When considering each item. the highest point was acceptability. the second was the ability of the patient. and the least point was ample service.

The result of the research on performance level based on the public service delivery standard of Sub-District Municipalities in the area of Thai-Cambodian Border was of good level. When considering each item. the highest point was emphasizing on human resources. the second was process management. and the least point was measurement. analysis and knowledge management.

The result of the stepwise multiple regression analysis showed that the independent

variables that influence the quality in public service delivery of Sub-District Municipalities in the area of Thai-Cambodian Border included measurement. analysis and knowledge management. strategic planning and strategy. and customer and stakeholder focus.

The result of the path analysis showed that the quality of public service of Sub-District Municipalities in the area of Thai-Cambodian Border was directly influenced by strategic planning and strategy. customer and stakeholder focus. and measurement. analysis and knowledge management.

On the qualitative method. studied by interviewing 20 mayors showed that 1) the public service delivery standard should set up the method that organization use in order to achieve the objectives of law. ethic and social accountability and have the processes of people of participation in information and effectiveness and implementative performances; 2) quality of public service delivery should set the service for people in the same standard. increase the satisfaction of people and process should be based on clarity. transparency.

Keywords: Quality of public service, Public service delivery standard

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจเป็นหลักการสำคัญที่ประเทศซึ่งมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยได้นำมาใช้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองตนเองและท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะบางอย่างให้เป็นไปตามความต้องการและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนใน

ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น และประเทศโดยรวม ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจและสังคม (Chandler. 1982: 8) นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครอง และบริหารท้องถิ่นยังเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการเมืองตามแนวทางประชาธิปไตยที่ประชาชนมีส่วนร่วมวิสัยทัศน์ของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอีกด้วย ประกอบกับการพัฒนาแบบรวมศูนย์โดยรัฐบาลส่วนกลางได้สร้างปัญหาต่างๆ ขึ้นอย่างมากมาย จึงทำให้เกิดแนวคิดการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารการจัดการในประเทศไทยให้มีลักษณะที่เป็นการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยควรทำบนพื้นฐานการกระจายอำนาจจะเป็นหนทางที่เหมาะสมในการพัฒนาท้องถิ่น (ศักดิ์พินิจ ณรงค์ชาติโสภณ. 2549: 2)

แนวความคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้น มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจในการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระ ปลอดจากการขึ้นาจารัฐบาล มีความสามารถที่จะสนองต่อความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงต้องยึดตามแนวนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงต้องมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริการและบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคงของชาติไว้นั่นเอง ดังนั้น แนวความคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเองมีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไป

มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่พึงได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการการเมืองการปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้มีระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเองท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมทางการเมืองมีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐาน และวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. 2524: 14) ซึ่งเทศบาลตำบลเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับบทบาทดังกล่าว

การพัฒนาระบบราชการไทยตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง พบว่าสามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบราชการมากขึ้น บทบาทภารกิจและขนาดของระบบราชการมีความเหมาะสม ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากสัดส่วนงบประมาณต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้ ประชาชาติและการควบคุมขนาดกำลังคนภาครัฐให้เป็นไปตามเป้าหมาย ชีตความสามารถและมาตรฐานการทำงานของระบบราชการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีการเปิดระบบราชการไทยเข้าสู่กระบวนการความเป็นประชาธิปไตย เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง และคงต้องมุ่งพัฒนาระบบราชการอย่างไม่มีวันหยุด เพื่อให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนแปลงไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551-2555: 17)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2440 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้

มีการพัฒนาด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นมาตามลำดับ จนกระทั่งปี พ.ศ.2546 ได้มีพระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกเทศมนตรี มาจากเสียงส่วนใหญ่ของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นการตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นเกี่ยวกับด้านการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้ดีกว่าในอดีตซึ่งในอดีตการให้บริการสาธารณะเป็นไปในลักษณะจากบนสู่ล่าง บางครั้งไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนจริง ๆ จนถูกมองเป็นการทำให้งบประมาณทางราชการสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ แต่ความเป็นจริงที่ผ่านมามีการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น โดยรวมแล้วยังไม่มีคุณภาพมาตรฐานตามที่ทางราชการกำหนดไว้

การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชานั้น เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาเทศบาลตำบลจะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง เทศบาลตำบล จึงได้เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่ม ทุกวัยของประชากร นอกจากนั้นยังได้เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพโดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านพัฒนาอาชีพนั้นจะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น และยังให้จัดตั้งเศรษฐกิจแบบพอเพียงโดยส่วนรวม ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการสาธารณะ ส่วนที่เป็นแกนหลักของเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เริ่ม

ต้นจากการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น สิ่งเหล่านี้เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ยังขาดตกบกพร่องอยู่ ทำให้ประชาชนได้รับการให้บริการอย่างไม่เพียงพอและทั่วถึง เพราะการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุดมุ่งหมาย “บริการสาธารณะ” จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจาก บริการสาธารณะเป็นหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานที่รัฐจะต้องจัดให้กับประชาชนของตน ประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนั้น การจำกัดขอบเขตและการรับผิดชอบดูแลบริการสาธารณะ จะเป็นหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ใช้อำนาจอรัฐในระดับต่าง ๆ แล้วแต่กรณีไป การกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเรื่องการบริการสาธารณะให้สามารถที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยได้มีการกำหนดคุณภาพของการส่งมอบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นมาตรฐานแต่การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพื้นที่ในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะเทศบาลตำบลยังไม่สามารถจัดการการให้บริการสาธารณะนั้นให้เข้าสู่มาตรฐานได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ว่ามีระดับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระแก้ว บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ว่าเป็นอย่างไร ระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระแก้ว บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ ว่าเป็นอย่างไร และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการให้บริการสาธารณะ กับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อ

คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ และเพื่อสร้างรูปแบบคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริง รวมทั้งการพัฒนาประเทศที่ดีและยั่งยืนต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระแก้ว นุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ ประกอบด้วย 9 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถของผู้รับบริการ และด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ
2. เพื่อศึกษาระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระแก้ว นุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านมาตรฐานการให้บริการสาธารณะที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
4. เพื่อสร้างรูปแบบคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณ

ชายแดนไทย-กัมพูชา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเสริมด้วยงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร 1) ประชากรในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลที่อยู่ในจังหวัดสระแก้ว นุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ จำนวน 110 แห่ง มีประชาชนทั้งหมด 758,386 คน 2) ประชากรในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ คือ นายกเทศมนตรีของเทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ใน 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสระแก้ว นุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยเทศบาลตำบล ทั้งหมด จำนวน 110 แห่ง ทั้งหมด 110 คน ซึ่งมีบทบาทการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างโดยแนวคิดการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 5 % ได้จำนวนเทศบาลตำบลซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 110 แห่ง ผู้วิจัยเจาะจงศึกษาจากกลุ่มประชาชนในเทศบาลตำบลซึ่งมีบทบาทในการรับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสระแก้ว จังหวัดนุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเจาะจงศึกษาจากนายกเทศมนตรี โดยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ จังหวัดสระแก้ว นุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ จังหวัดละ 5 คน รวมทั้งหมด 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูล

ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสมาชิกกิจกรรมพื้นฐานในชุมชน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ด้าน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น 9 ด้าน

การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ตอนที่ 3 ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (In-depth Interview) ได้มาจาก แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดขอบเขตและประเด็นในการศึกษา จากนั้นมาสร้างเป็นคำถามด้านต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 2 ลักษณะคือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎีแนวความคิดจากผลงานวิจัยซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดอันแสดงให้เห็นถึงตัวแนวความคิด ทฤษฎี เพื่อการเลือกสรรตัวแปรที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระแก้ว บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ มาใช้เป็นเกณฑ์ในการชี้วัดได้อย่างถูกต้อง และหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพื่อหาความสัมพันธ์และสามารถบ่งชี้แนวโน้มของคุณภาพการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบล เช่น ผลงานวิจัยของนักวิชาการต่างๆ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระแก้ว บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ 5) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาชุดตัวแปรของสมการและอิทธิพลของตัวแปรอิสระ 6) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล (Causality) ของกลุ่มตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยต้องการศึกษาการเรียงลำดับภายในกลุ่มตัวแปร 7) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่น่าวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และการจดบันทึก

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น

ร้อยละ 55.75 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.25 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5.001-10.000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.00 และส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกกิจกรรมพื้นฐานชุมชน คิดเป็นร้อยละ 75.00

1.2 ผลการวิเคราะห์ ระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชาโดยรวมมีระดับการปฏิบัติค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล รองลงมา คือ ด้านการจัดการกระบวนการ ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในภาพรวมพบว่า มีระดับคุณภาพการส่งมอบบริการค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ รองลงมา คือ ด้านความสามารถของผู้รับบริการตามลำดับ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีต่อมาตรฐานการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการนำองค์กร เทศบาลตำบลควรมีการสร้างภาวะผู้นำ ควรมีการตรวจประเมินว่าการกระทำของผู้นำระดับสูงขององค์กรได้ชี้แนะและทำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไรควรมีการตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร ควรมีการกำหนดทิศทางขององค์กร ควรมีวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เทศบาลตำบลควรมีกระบวนการที่เป็นขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ควรมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ควรมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักเป็น

เหมือนเข็มทิศขององค์กร 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เทศบาลตำบลควรมีการจัดกระบวนการอย่างเป็นขั้นตอนในการให้บริการเป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการวิเคราะห์และคาดการณ์จากกลุ่มผู้มารับบริการ และกลุ่มเป้าหมายของปีที่ผ่านมา ประกอบด้วย 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เทศบาลตำบลควรมีการบริหารจัดการทุนมนุษย์ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญ เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้อย่างไร 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เทศบาลตำบลควรมีการจัดระบบการบริหารงานบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรควรสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ 6) ด้านการจัดการกระบวนการ เทศบาลตำบลควรมีการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดกระบวนการ 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ เทศบาลตำบลควรมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ เน้นผลลัพธ์ที่ตรงตามความต้องการของประชาชน

2.2 ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีต่อคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ ในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เทศบาลตำบลควรมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันทุกคน 2) ด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ เทศบาลตำบลควรให้บริการจะต้องตรงกับความต้องการ การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงกับความต้องการ 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เทศบาลตำบลควรมีการให้บริการ ต้องให้บริการในลักษณะที่เหมาะสม การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม หน่วยงาน

งานมีกำลังบุคลากรเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลควรให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ถึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เป็นหลัก 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลตำบลควรมีการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน 6) ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ เทศบาลตำบลควรมีการอบรมเกี่ยวกับการต้อนรับของผู้ให้บริการ ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก 7) ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลควรบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน 8) ด้านความสามารถของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ความสามารถในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง 9) ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ เทศบาลตำบลควรสร้างความพอใจในการให้บริการ และในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถใช้อภิปรายผล เพื่อนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ รวมถึงการนำเสนอข้อคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา พบว่า ในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล รองลงมา คือ ด้านการจัดการกระบวนการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เทศบาลตำบลมีระบบการบริหารบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการที่ชัดเจน มีการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานและคุณภาพของการทำงานของบุคลากร เพื่อการปรับเปลี่ยนตำแหน่งโดยพิจารณาความดีความชอบ มีการจ้างงานโดยคำนึงถึงความก้าวหน้าในงาน มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรม หรือการดูงาน มีการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการงานขององค์กร ในด้านการจัดการกระบวนการ เทศบาลตำบลมีกระบวนการวางแผนขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน มีกระบวนการสนับสนุนโดยนำข้อมูลที่ได้จากประชาชนมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมีกระบวนการวางแผนปฏิบัติงานด้านงบประมาณให้ เพียงพอต่อการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เทศบาลตำบลมีความต้องการค้นหาความรู้โดยนาระบบสารสนเทศช่วยสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับงาน มีการแสวงหาความรู้โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีการเก็บรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ อย่างเป็นระบบมีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลดิบเหล่านั้นให้เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในองค์กร มีการถ่ายทอดความรู้จากแหล่งข้อมูลให้กับบุคลากรได้รับรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้มีฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นมีเหตุผล และช่วยบุคลากรในการตัดสินใจให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร เทศบาลตำบลมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงานดังกล่าว

1.2 คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา พบ

ว่า โดยรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ รองลงมา คือ ด้านความสามารถของผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ เทศบาลตำบลให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน โดยเน้นการตอบสนองความต้องการเป็นอันดับหนึ่ง จึงทำให้เกิดการยอมรับจากผู้ให้บริการในด้านความสามารถของผู้รับบริการ ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความคิดความอ่านที่ดี สามารถวิเคราะห์แยกแยะจนสามารถพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ มีความเข้าใจและสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เทศบาลตำบลมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรบุคคล อาคารสถานที่ หรือ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งเหล่านี้มีครบครันอยู่แล้ว จึงทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ โดยทั้ง 3 ข้อ ดังที่กล่าวมาเบื้องต้น มีการให้บริการครอบคลุมถึงด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลตำบลมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่นในเรื่องเหล่านี้ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 มาตรฐานการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา เทศบาลตำบลควรมีการสร้างภาวะผู้นำ ควรมีการตรวจประเมินว่าการกระทำของผู้มีระดับสูงขององค์กรได้ชี้แนะและทำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไรควรมีการตรวจประเมิน

ระบบการกำกับดูแลองค์กร ควรมีการกำหนดทิศทางขององค์กร ควรมีวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ควรมีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ควรมีวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร และกระตุ้นให้มีผลการดำเนินการที่ดี ผู้นำระดับสูงควรดำเนินการในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ควรมีหลักการบริหารการจัดการที่ดี ควรมีการสร้างบรรยากาศในองค์กร เพื่อส่งเสริมกำกับ และส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม ควรมีการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ ควรมีการทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กร ควรมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ควรมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และมีความคล่องตัวขององค์กร ผู้นำควรมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะและสังคม ควรมีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าคู่แข่งหรือเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่องค์กรอื่นๆ ควรมีการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล ผู้นำระดับสูงควรมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์กร

2.2 คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา เทศบาลตำบลควรมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันทุกคน ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน สร้างความเป็นธรรมและมีกฎระเบียบอย่างชัดเจน การรับรองและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนและสามารถนำมาตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการได้ การได้รับการบริการสาธารณะได้อย่างเดียวกันภายใต้ระเบียบเดียวกัน ตัวแทนของรัฐบาล

หรือข้าราชการของรัฐ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อยการเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เทศบาลตำบลควรจะมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการมอบหมายกระจายแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และควรมีการวางแผนเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์ที่มีการจัดทำตารางเวลาให้สอดคล้อง และมีความสมดุลระหว่างโอกาส ความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะที่เป็นเลิศ
2. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เทศบาลตำบลควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับกลยุทธ์และเป้าหมายการให้บริการแก่ประชาชนที่ดี เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยเน้นการบริหารและการพัฒนาที่มั่นคงและยั่งยืน
3. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เทศบาลตำบลควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมการนำระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่เป็นการผลึก

ดันไปสู่การพัฒนา ความสามารถในการแข่งขันและสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งเป็นปัจจัยในการสร้างคุณภาพการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุก ๆ ด้านมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อช่วยให้ผู้บริหารของเทศบาลตำบลนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ควรมีการจัดตั้งองค์การที่ปรึกษาในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะโดยระดมความคิดจากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานโครงการต่าง ๆ รวมทั้ง เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

5. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการจัดทำวิจัย เพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนแต่ละกลุ่มอยู่เสมอยังเป็นรูปธรรม เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ เพื่อสร้างความประทับใจและทัศนคติต่อการบริการสาธารณะและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่เทศบาลตำบล

6. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรในองค์การ เช่น โครงการ KM (Knowledge Management) โครงการ E-learning และเครื่องมือต่าง ๆ ที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนา และใช้ในการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ควรมีการติดตามผลการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่องอย่างน้อยทุก ๆ 6 เดือน เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ประหยัด หงษ์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์. (2524). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ศักดิ์ดาพินิจ ณรงค์ชาติโสภณ. (2549. กันยายน-ธันวาคม). “การวิเคราะห์นโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน.” **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง 9**. ฉบับพิเศษ: หน้า 98-124.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551-2555). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- Chandler. R.C. and Plano. J.C. (1982). **The Public Administration Dictionary**. New York: John Wiley & Sons.