

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน

อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

The Development of Public Service Delivery of Hua Taphan Subdistrict Administrative Organization, Wiset Chai Chan District, Ang Thong Province

สุภัทรา ใจเย็น

Supattra Jaiyen

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: supattra.jai@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อพรรณนาสภาพปัจจุบันของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง (2) เพื่อระบุปัญหาของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม มีจำนวนทั้งหมด 12 คน โดยวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การศึกษาการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง พบว่า บริการสาธารณะด้านไฟฟ้า ประปา การคมนาคม และการจัดการขยะอยู่ในระดับพอใช้ถึงดี มีความเอาใจใส่และได้รับความน่าเชื่อถือจากประชาชน แต่ยังพบข้อจำกัดด้านคุณภาพของการบริการ ความครอบคลุมและโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และพื้นที่ (2) ปัญหาหลัก ได้แก่ ไฟฟ้าและถนนบางพื้นที่ไม่ครอบคลุม ระบบประปายังมีปัญหาคูณภาพและการกระจายน้ำ ขยะคัดแยกไม่ทั่วถึง และบุคลากรบางด้านขาดความเชี่ยวชาญ ส่งผลต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเต็มที่ (3) แนวทางการพัฒนาที่เสนอประกอบด้วย การขยายและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาคุณภาพบริการและบุคลากร การใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ การสร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงการเพิ่มความโปร่งใสและความเป็นรูปธรรม เพื่อให้การให้บริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: การให้บริการสาธารณะ คุณภาพการบริการ การบริการสาธารณะแนวใหม่ การมีส่วนร่วมของประชาชน

Abstract

This research aimed to: (1) describe the current state of public services of Hua Taphan Subdistrict Administrative Organization, Wiset Chai Chan District, Ang Thong Province; (2) identify problems in public services of Hua Taphan Subdistrict Administrative Organization, Wiset Chai Chan District, Ang Thong Province; and (3) propose guidelines for the development of public services of Hua Taphan Subdistrict Administrative Organization, Wiset Chai Chan

District, Ang Thong Province. The research was conducted by collecting data from key informants divided into 3 groups, totaling 12 persons. The data collection method was semi-structured interviews. The research findings included: (1) a study of the development of public services of Hua Taphan Subdistrict Administrative Organization, Wiset Chai Chan District, Ang Thong Province. It found that public services in electricity, water, transportation, and waste management were at fair to good levels. The service was attentive and trusted by the public. However, limitations were found in terms of service quality, coverage, and infrastructure, as well as budget, personnel, and space constraints. (2) The main problems included inadequate electricity and road coverage in some areas, water supply system still had problems with quality and water distribution, inadequate waste sorting, and lack of expertise in some personnel, which affected the ability to fully meet the needs of the public. (3) The proposed development guidelines included: Expanding and improving infrastructure, developing service quality and personnel, using technology in management, raising public awareness and participation, and increasing transparency and concreteness to ensure that public services effectively and sustainably meet the needs of the people.

Keywords: Public Service Delivery, Service Quality, New Public Service, Public Participation

บทนำ

การปฏิรูประบอบราชการไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ได้มุ่งเน้นไปที่การกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างบทบาทและอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง หลักการดังกล่าวได้รับการตอกย้ำผ่านรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 และ พ.ศ. 2560 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยยึดหลักความยั่งยืน ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วม ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนระดับรากหญ้า

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงนโยบายของรัฐสู่ประชาชน อบต.มีหน้าที่ทั้งด้านการบริหารภายในองค์กร การวางแผน การแก้ไขปัญหา และการจัดบริการสาธารณะในหลายมิติ เช่น การสาธารณสุข การศึกษา การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการรักษาสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของ อบต. ยังประสบข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และระบบบริหาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง เป็นตัวอย่างที่สะท้อนถึงความพยายามในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนผ่านการจัดการด้านต่างๆ ได้แก่ การบริหารจัดการขยะ การซ่อมแซมถนน ระบบน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการส่งเสริมสวัสดิการสังคม อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงและความซับซ้อนของความต้องการประชาชน ทำให้การให้บริการสาธารณะต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการให้ทันสมัย มีธรรมาภิบาล และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ดี ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญ และความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการภาครัฐมีความซับซ้อนและต้องการความรวดเร็วมากขึ้น การบริการสาธารณะของ อบต.หัวตะพาน จึงจำเป็นต้องได้รับการประเมินและพัฒนาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและพฤติกรรมของพลเมืองในยุคดิจิทัล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน โดยใช้กรอบแนวคิดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ระบุปัญหา และเสนอแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนาสภาพปัจจุบันของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อระบุปัญหาของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทองในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service) คือกลไกสำคัญที่สะท้อนบทบาทของรัฐในการจัดสรรทรัพยากรและดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เสริมสร้างความเสมอภาค ความเป็นธรรม และความมั่นคงในสังคม ไม่เพียงแต่การจัดบริการพื้นฐาน เช่น การศึกษา การสาธารณสุข หรือความมั่นคง แต่รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและการมีส่วนร่วมของประชาชน

นักวิชาการต่างประเทศและไทยให้มุมมองที่หลากหลาย Frederickson (1990) เน้นความยุติธรรมทางสังคม; Osborne & Gaebler (1992) เสนอแนวคิด New Public Management (NPM) เพื่อปรับบทบาทรัฐให้มีความคล่องตัว; Denhardt & Denhardt (2015) เสนอแนวคิด New Public Service (NPS) ที่เน้นการรับใช้ประชาชนและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม

สำหรับนักวิชาการไทย เช่น ขวลิศ สละ (2556); ชาญชัย แสงวงศ์ (2558); นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2560) และ วรฉัตร วรวิรรณ (2567) ต่างยืนยันว่าการบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง โปร่งใส และยั่งยืน

1.2 ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและเสริมสร้างความตระหนักในสิทธิ หน้าที่ และบทบาทของพลเมือง Denhardt & Denhardt (2000) เน้นการสร้างประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) และความรับผิดชอบร่วมกัน นักวิชาการไทย เช่น วุฒิสาร ตันไชย (2555) ชี้ว่าการบริการสาธารณะเสริมสร้างความเป็นธรรมทางสังคม ความเสมอภาค และความรับผิดชอบต่อรัฐ

1.3 แนวคิดและทฤษฎี SERVQUAL

จากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) คุณภาพการบริการ ถูกนิยามว่าเป็นผลลัพธ์ของกระบวนการประเมินเชิงเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ของผู้ใช้บริการ (Perceptions) กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectations) เนื่องจากบริการมีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) และมักเกิดขึ้นในลักษณะไม่ซ้ำกัน (Heterogeneity) การประเมินคุณภาพจึงมีความซับซ้อนและยากกว่าการประเมินคุณภาพของสินค้า การรับรู้คุณภาพของลูกค้าเกิดขึ้นระหว่างกระบวนการส่งมอบบริการ (Service Delivery Process) และผลลัพธ์ที่เกิดจากบริการ (Service Outcome) ซึ่งการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงประสบการณ์เชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive Experience) ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการและมีผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างกรอบการประเมินคุณภาพบริการที่สามารถวัดผลได้อย่างเป็นระบบ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ได้พัฒนาโมเดล SERVQUAL (Service Quality Model) ซึ่งจำแนกคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติหลัก ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ครอบคลุมถึงสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การปรากฏและความทันสมัยขององค์ประกอบเหล่านี้สามารถสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงความเอาใจใส่และความเป็นมืออาชีพขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถขององค์กรในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ การสร้างความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความไม่แน่นอนและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรภาครัฐที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นมาตรฐาน

3. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึงความกระตือรือร้นในการตอบสนองและช่วยเหลือความต้องการของลูกค้าอย่างทันที่ การบริการที่รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์สามารถสร้างความพึงพอใจ ลดความกังวล และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

4. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึงการให้ความสนใจและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะบุคคลของลูกค้า การเข้าใจบริบทและสถานการณ์ของลูกค้าสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น เพิ่มคุณค่าในประสบการณ์การบริการ และสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อประชาชน

5. ความมั่นใจและความเชื่อถือได้ (Assurance) เป็นความสามารถของพนักงานในการสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าผ่านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมารยาทที่เหมาะสม การสร้างความเชื่อมั่นนี้มีบทบาทสำคัญในการลดความเสี่ยงที่ผู้ใช้บริการอาจรับรู้ และเพิ่มความไว้วางใจต่อองค์กร

โดยสรุป โมเดล SERVQUAL เป็นการวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า (Expectation-Perception Gap) อย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ช่องว่างนี้สามารถชี้ให้เห็นปัญหาหรือข้อบกพร่องในการให้บริการ และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานบุคลากรและโครงสร้างการบริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการประยุกต์ใช้ SERVQUAL ในภาครัฐไม่เพียงช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน แต่ยังสนับสนุนการพัฒนานโยบายบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ขององค์กร

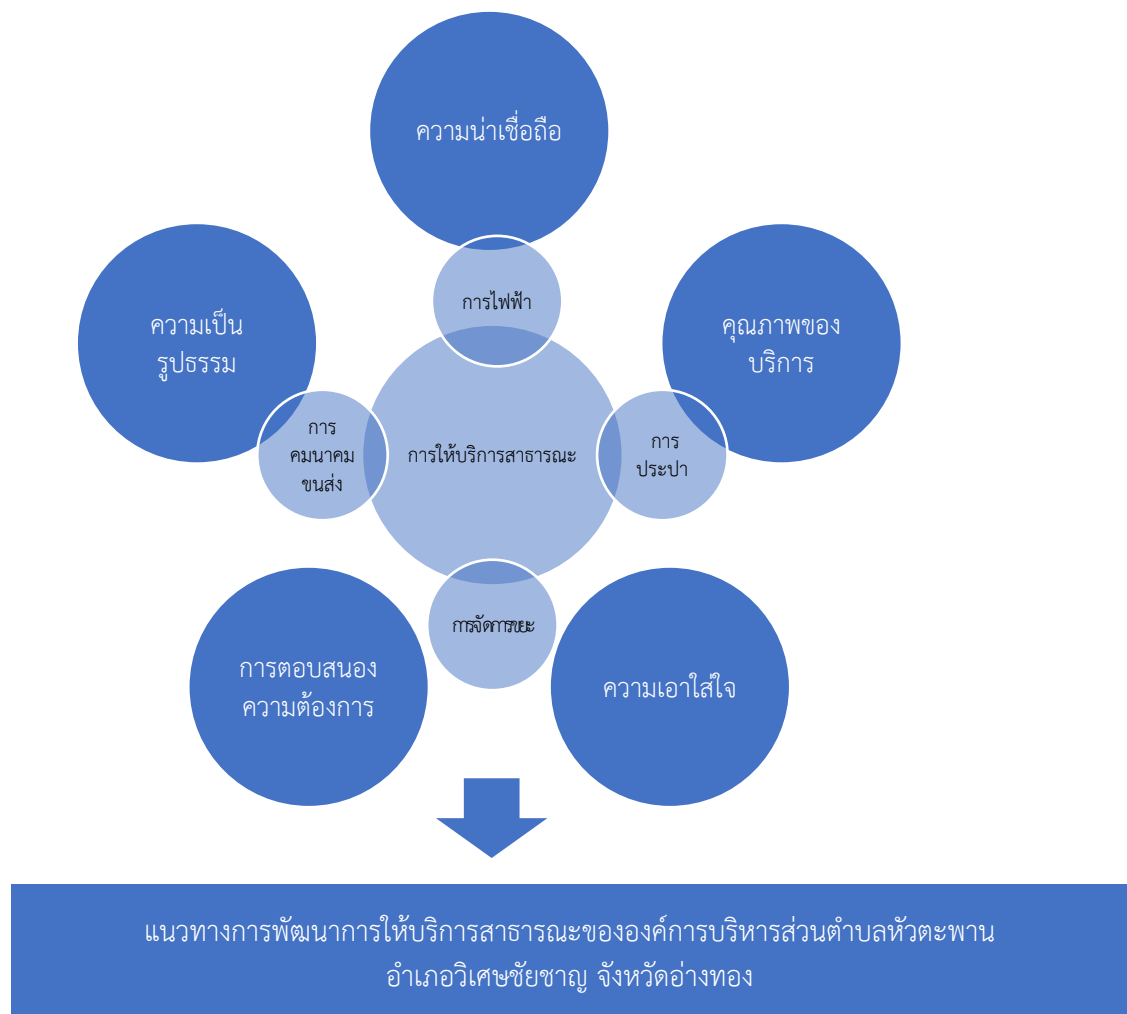
2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการที่รัฐหรือองค์กรภาครัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชนอย่างเสมอภาคและทั่วถึง โดยมีเป้าหมายสร้างประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) การบริการสาธารณะไม่ได้จำกัดเพียงการให้บริการเชิงธุรกิจที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า แต่คำนึงถึงพลเมืองในฐานะผู้มีสิทธิและมีส่วนร่วมในสังคม (Denhardt & Denhardt, 2000; Riggs, 1964)

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะประกอบด้วย การมุ่งตอบสนองพลเมืองอย่างเท่าเทียม (Citizen-Centered Approach) โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสร้างความรับผิดชอบร่วม การมุ่งสร้างประโยชน์สาธารณะ (Public Interest-Oriented) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึง การส่งเสริมความยุติธรรมและความเสมอภาค (Equity & Fairness) เพื่อให้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม การเป็นกระบวนการต่อเนื่องและปรับปรุงได้ (Continuous Improvement) โดยประเมินคุณภาพและปรับบริการตามความต้องการของประชาชน และการเชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อรัฐและประชาชน (Accountability & Civic Responsibility) ซึ่งรัฐต้องโปร่งใสและรับผิดชอบต่อ ขณะนี้ประชาชนมีบทบาทตรวจสอบและร่วมพัฒนา (วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์, 2539)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด NPS ที่เน้นการรับใช้ประชาชน และโมเดล SERVQUAL ที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประเด็นหลัก 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความเอาใจใส่ และความมั่นใจ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการประเมินและระบุปัญหาการให้บริการของ อบต.หัวตะพาน ในการวิจัยครั้งนี้ ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) โดยใช่วิธีการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ (Formal Interview) ใช้การพูดคุยในบรรยากาศที่เป็นกันเอง ซักถามข้อมูลและความคิดเห็นควบคู่ไปกับการสังเกตการณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะเพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการลงลึก (ชาย โพธิสิตา, 2564) โดยจะต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องมีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาซึ่งมีผลต่อข้อมูลและต้องอาศัยความชำนาญหรือความรู้ของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นพิเศษเป็นข้อมูล (อัครา ประเสริฐสิน, 256) หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม มีจำนวนทั้งหมด 12 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับบริหาร ประกอบด้วย บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอสว่างวีรชัย จังหวัดอำนาจเจริญ คัดเลือกจากผู้บริหารที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีอำนาจตัดสินใจเชิงนโยบาย จำนวน 2 คน

กลุ่มที่ 2 บุคลากรระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอสว่างวีรชัย จังหวัดอำนาจเจริญ ในการให้บริการสาธารณะ คัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการสาธารณะ จำนวน 3 คน

กลุ่มที่ 3 ประชาชน ประกอบด้วย ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอสว่างวีรชัย จังหวัดอำนาจเจริญ คัดเลือกจากผู้นำชุมชนและประชาชนที่เคยเข้ามาติดต่อรับบริการจาก อบต.ห้วยตะพาน ภายในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 7 คน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอสว่างวีรชัย จังหวัดอำนาจเจริญ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน (อบต.ห้วยตะพาน) อำเภอสว่างวีรชัย จังหวัดอำนาจเจริญ มีความมุ่งมั่นในการจัดบริการสาธารณะเพื่อรองรับความต้องการของประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์พบว่าแม้จะได้รับความไว้วางใจในระดับสูง แต่การดำเนินงานยังคงมีข้อจำกัดและปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและความยั่งยืนของบริการในแต่ละด้าน

1. การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ

โดยภาพรวมไฟฟ้าส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ แต่ยังไม่เพียงพอในบางเส้นทาง ส่งผลให้บางพื้นที่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ปัญหาไฟตกและความเสียหายจากภัยธรรมชาติยังคงเกิดขึ้น ขณะที่การขยายเขตไฟฟ้าต้องอาศัยความร่วมมือจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งมีข้อจำกัดด้านกฎระเบียบและค่าใช้จ่ายสูง อีกทั้ง อบต.ยังขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านไฟฟ้า ทำให้การซ่อมบำรุงระบบที่ซับซ้อนล่าช้า

2. การให้บริการน้ำประปา

น้ำประปาเข้าถึงทุกครัวเรือน แต่ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการอุปโภคไม่เหมาะสำหรับการบริโภคเนื่องจากขาดระบบผลิตน้ำดื่มที่ได้มาตรฐาน ปัญหาน้ำขุ่น น้ำดำ และแรงดันน้ำต่ำยังปรากฏในบางพื้นที่ รวมทั้งมีข้อจำกัดในการจัดหาที่ดินสำหรับก่อสร้างระบบประปาขนาดใหญ่หรือหอดักน้ำใหม่ นอกจากนี้ บุคลากรด้านระบบไฟฟ้าสำหรับการผลิตน้ำยังไม่เพียงพอ

3. การให้บริการคมนาคมขนส่ง

ถนนในเขต อบต. ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตและลาดยาง แต่หลายเส้นทางแคบ ไม่มีไหล่ทางที่เหมาะสม และชำรุดเสียหายจากรถบรรทุกหนักหรือเครื่องจักรเกษตร ถนนใกล้คูคลองยังประสบปัญหาทรุดตัว การปรับปรุงหรือขยายถนนติดข้อจำกัดด้านที่ดินเอกชนและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า

4. การจัดการขยะมูลฝอย

การจัดเก็บขยะดำเนินการตามตารางที่กำหนดและสามารถให้บริการเพิ่มเติมในกรณีพิเศษ อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญคือการคัดแยกขยะที่ต้นทางยังไม่ประสบผลสำเร็จ ประชาชนบางส่วนขาดวินัยในการคัดแยก และแม้มีถังขยะแยกประเภท แต่ขยะที่ถูกเก็บมักถูกรวมในรถคันเดียว ทำให้ลดประสิทธิภาพของการจัดการ อีกทั้งมีข้อจำกัดจากพื้นที่เข้าถึงยากและค่าใช้จ่ายในการกำจัดขยะที่สูง

5. ด้านความน่าเชื่อถือ

อบต.ห้วยตะพานมีความสามารถในการจัดบริการขั้นพื้นฐาน เช่น น้ำประปา ไฟฟ้าสาธารณะ การคมนาคม และการจัดการขยะ ได้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร อย่างไรก็ตาม ปัญหา น้ำประปาที่ไม่เหมาะสมสำหรับการบริโภคโดยตรง ความล่าช้าในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าและถนนบางเส้นทาง สะท้อนถึงข้อจำกัดในการคงไว้ซึ่งมาตรฐานความเชื่อถือได้ในระยะยาว

6. ด้านความเป็นรูปธรรม

สิ่งก่อสร้างและโครงสร้างพื้นฐานที่ อบต.จัดให้ เช่น ถนน คูคลอง ไฟฟ้าส่องสว่าง และถังขยะ เป็นสิ่งที่ประชาชนเห็นและใช้ประโยชน์ได้จริง แต่ยังพบข้อจำกัด เช่น ถนนบางสายแคบและทรุดตัว ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ และถังขยะที่แม้มีการแยกประเภท แต่กระบวนการจัดเก็บยังไม่สอดคล้องตามหลักการ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านสิ่งที่ยึดต้องได้ยังไม่สมบูรณ์

7. ด้านความเอาใจใส่

จุดแข็งสำคัญของ อบต.ห้วยตะพาน คือการเอาใจใส่ต่อประชาชน โดยให้บริการอย่างใกล้ชิด รับฟังปัญหา และสามารถตอบสนองกรณีเร่งด่วนได้รวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูง อย่างไรก็ตาม การเอาใจใส่เชิงระบบ เช่น การสร้างช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนบริการระยะยาว ยังเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาได้

8. ด้านคุณภาพการบริการ

ความโปร่งใสในการบริหารจัดการและการทำงานที่ตรงไปตรงมาทำให้ประชาชนไว้วางใจใน อบต.ห้วยตะพาน อย่างไรก็ตาม การขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านไฟฟ้าและระบบน้ำ ตลอดจนข้อจำกัดเชิงกฎหมายและงบประมาณ ทำให้การสร้างเชื่อมั่นในคุณภาพบริการยังมีความท้าทาย โดยเฉพาะในด้านน้ำดื่มและความปลอดภัยในการใช้ถนน

9. ด้านการตอบสนองความต้องการ

อบต.ห้วยตะพานมีความคล่องตัวในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น การซ่อมแซมไฟฟ้าเบื้องต้นหรือการจัดเก็บขยะเพิ่มเติมนอกเหนือจากรูปปกติ สะท้อนถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการอย่างทันท่วงที อย่างไรก็ตาม การดำเนินโครงการพัฒนาในระยะยาวกลับล่าช้า เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง (อบต.ห้วยตะพาน) มีความพยายามอย่างยิ่งในการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในงานบริการพื้นฐานและกรณีปัญหาเร่งด่วนที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที ทั้งยังมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการแม้ในวันหยุดราชการ ซึ่งสะท้อนถึงความเต็มใจและความพร้อมขององค์กร อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้การให้บริการยังไม่สมบูรณ์ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ควรเป็น ทั้งในมิติของความเร็ว ความถูกต้อง ความยืดหยุ่น และการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล

1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

แม้ระบบไฟฟ้าส่องสว่างจะครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ แต่ยังมีบางเส้นทางที่ไฟฟ้าไม่ทั่วถึงหรือมีความถี่ไม่เพียงพอ ส่งผลให้บางพื้นที่ยังคงมืดและเกิดความปลอดภัย อีกทั้งยังประสบปัญหาไฟตกในช่วงเวลาที่มีการใช้ไฟฟ้าสูง ตลอดจนข้อจำกัดด้านงบประมาณและกฎระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่ทำให้การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ดำเนินการได้ล่าช้า ขณะเดียวกัน อบต.ยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านไฟฟ้า ทำให้การซ่อมแซมระบบที่ซับซ้อนต้องพึ่งพาทายนอก

2. ด้านประปา

แม้ว่าน้ำประปาจะครอบคลุมทุกครัวเรือน แต่ยังมีปัญหาด้านคุณภาพและปริมาณ โดยน้ำส่วนใหญ่เหมาะเพียงการอุปโภค ไม่สามารถบริโภคได้ เนื่องจากขาดระบบกรองและผลิตน้ำดื่มที่ได้มาตรฐาน ปัญหาน้ำขุ่น น้ำดำ และแรงดันน้ำอ่อนยังคงปรากฏในบางพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดด้านที่ดินในการก่อสร้างหอถังประปาใหม่ รวมถึงการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบไฟฟ้าสำหรับการผลิตน้ำ

3. ด้านการคมนาคมขนส่ง

ถนนในเขตรับผิดชอบของ อบต.ส่วนใหญ่เป็นคอนกรีตและลาดยาง แต่หลายเส้นทางแคบ ไม่มีไหล่ทางที่เหมาะสม และได้รับความเสียหายจากการใช้งานของรถบรรทุกหนักและเครื่องจักรกลการเกษตร อีกทั้งการทรุดตัวของถนนในพื้นที่ใกล้คูคลองยังเป็นปัญหาสำคัญ นอกจากนี้ อบต.ประสบข้อจำกัดด้านการจัดหาที่ดินจากเอกชนในการขยายถนน และยังต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นในบางเส้นทาง จึงทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า

4. ด้านการจัดการขยะ

การจัดเก็บขยะของ อบต.ดำเนินไปตามแผนงานและสามารถให้บริการนอกรอบในกรณีจำเป็น อย่างไรก็ตาม ปัญหาหลักคือการคัดแยกขยะที่ต้นทางยังไม่เกิดผลอย่างแท้จริง ประชาชนบางส่วนยังขาดวินัยในการคัดแยก อีกทั้งขยะที่ถูกแยกแล้วมักถูกรวมในรถเก็บขยะคันเดียว ทำให้การจัดการขยะไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังมีปัญหาการเข้าถึงพื้นที่แคบและค่าใช้จ่ายในการกำจัดขยะที่สูง เนื่องจากต้องขนส่งไปยังบ่อขยะที่อยู่ห่างไกล

5. คุณภาพบริการโดยรวม

ในภาพรวม ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อ อบต.หัวตะพานในระดับสูง เนื่องจากการทำงานที่โปร่งใส และมีความเอาใจใส่ แต่ยังมีปัญหาที่กระทบต่อความน่าเชื่อถือและคุณภาพบริการ เช่น ความล่าช้าในการดำเนินโครงการพัฒนา คุณภาพน้ำประปาที่ไม่สามารถบริโภคได้ ถนนที่ชำรุดเร็วจากปัจจัยภายนอก และการจัดการขยะที่ยังไม่สมบูรณ์ตามหลักการคัดแยก

จากการอภิปรายผล พบประเด็นสำคัญว่าสาเหตุที่ การจัดการขยะ และ การมีส่วนร่วมยังเป็นปัญหาหลัก (แม้ด้านอื่นจะดีขึ้น) เนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรเดิมที่เน้นการสั่งการจากบนลงล่างและการทำงานเชิงเทคนิคมากกว่าการสร้างจิตสำนึกร่วมกับประชาชน (Social Norms) ประชาชนจึงยังมองว่าการจัดการขยะเป็นหน้าที่ของรัฐฝ่ายเดียว ขณะที่โครงสร้างพื้นฐานด้านถนนและไฟฟ้ามีความซับซ้อนเนื่องจากต้องประสานงานข้ามหน่วยงานและติดข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ดินเอกชน ซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังของประชาชนในยุคใหม่กับระเบียบราชการที่ยังไม่ยืดหยุ่นพอ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

จากการศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง พบว่า แนวทางการพัฒนาควรมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่คงอยู่และยกระดับคุณภาพบริการในทุกมิติ โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ตลอดจนควรเพิ่มช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เช่น แอปพลิเคชันหรือ Line กลุ่มประจำหมู่บ้าน เพื่อพร้อมรับมือกับดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความโปร่งใสนผ่านการเปิดเผยงบประมาณและโครงการ รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง พัฒนาศักยภาพอย่างทั้งในด้านทักษะเฉพาะด้านและจิตสำนึกในการบริการ ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน

สำหรับการพัฒนาตามประเภทบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ควรใช้เทคโนโลยีพลังงานสะอาดในด้านการบริการไฟฟ้าสาธารณะ ขยายจุดสว่างและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาศักยภาพและจัดเวรยามช่างซ่อมบำรุง ในด้านประปาควรยกระดับคุณภาพน้ำให้บริโภคได้ เพิ่มปริมาณและประสิทธิภาพการจ่ายน้ำและดูแลระบบน้ำดื่มชุมชนส่วนและคมนาคมขนส่ง (ถนน) ควรขยาย ปรับปรุง ซ่อมแซม และควบคุมความปลอดภัยด้วยสัญญาณเตือนและการดูแลต้นไม้ใหญ่ริมทางให้ไม่กระทบกับความปลอดภัยของผู้ใช้ทาง ด้านการจัดการขยะควรส่งเสริมการคัดแยกอย่างมีวินัย ปรับปรุงระบบจัดเก็บ เพิ่มจุดทิ้งและบริการรับซื้อขยะรีไซเคิลถึงหน้าบ้าน นอกจากนี้ การพัฒนาคุณภาพบริการตามมิติ SERVQUAL เช่น ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม ความเอาใจใส่ คุณภาพการบริการ และการตอบสนองจะช่วยให้การให้บริการของ อบต.หัวตะพานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนของการวางแผนและตัดสินใจ พร้อมทั้งทบทวนปรับปรุงแผนระหว่างปีโดยใช้เวทีประชาคมหมู่บ้านหรือตำบลเป็นช่องทางสะท้อนความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชน นอกจากนี้

การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรควรเน้นโครงการที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต เช่น คุณภาพน้ำดื่ม ไฟฟ้าส่องสว่างและคมนาคมขนส่ง(ถนน) พร้อมสนับสนุนนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อบริการที่ยั่งยืน และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อแก้ไขปัญหาโครงสร้างพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ควรมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการทำงานและบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชันหรือ Line กลุ่มการประชาสัมพันธ์ และติดตามผลโครงการอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะช่างและบุคลากรเฉพาะด้าน การจัดเวรยามและสนับสนุนแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการปรับปรุงบริการสาธารณะเฉพาะด้าน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ ระบบประปา คมนาคมขนส่ง (ถนน) และการจัดการขยะอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยความสะดวกและคุณภาพชีวิตของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในอนาคตควรบูรณาการการสำรวจเชิงปริมาณเพื่อเก็บข้อมูลในวงกว้างควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ เพื่อทำความเข้าใจสาเหตุเชิงลึก พฤติกรรม และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งนี้เพื่อให้ข้อเสนอแนะที่ได้มีความสมบูรณ์ ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและส่งเสริมความยั่งยืนในการให้บริการสาธารณะ

การอ้างอิง

- ชาย โพธิ์สีดา. (2564). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ขวลิต สละ. (2556). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- วรฉัตร วริวรรณ. (2567). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย: อำนาจและหน้าที่ รูปแบบ และประเด็นปัญหา. *วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ*, 2(1), 105–120.
- วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์. (2539). *การจัดระบบองค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU DIGITAL COLLECTIONS. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:118949
- วุฒิสาร ตันไชย. (2555). *การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นกับการบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัจศรา ประเสริฐสิน. (2564). *เครื่องมือการวิจัยทางการศึกษาและสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Frederickson, H. G. (1990). Public administration and social equity. *Public Administration Review*, 50(2), 228–237.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- 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.
- Riggs, F. W. (1964). *Administration in developing countries: The theory of prismatic society*. Boston: Houghton Mifflin.