

การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Upgrading the Quality of Service of Khuanlang Town Municipality, Hatyai
District, Songkhla Province

อุษา นวนวิสัย¹ และ ศุภลักษณ์ สุวรรณะชฎ²

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการจำนวน 60 คนผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการพอใจกับการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคแต่ไม่พอใจกับสถานที่คับแคบ ผู้รับบริการเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลังในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ 2) ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ ได้แก่ ฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น กำหนดให้พนักงานทุกคนแขวนป้ายประจำตัวตลอดเวลา 3) ด้านการให้บริการของพนักงานได้แก่ ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่างๆ และกำหนดให้พนักงานเทศบาลเมืองควนลังควรแต่งกายให้เหมาะสม 4) ด้านอาคารและสถานที่ให้บริการได้แก่ ขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้งให้กว้างทันสมัยเพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก จัดแผนกและฝ่ายต่างๆ ให้ชัดเจนเป็นสัดส่วนมีระเบียบควรสร้างที่จอดรถเพิ่มเติม และจัดทำป้ายหรือลูกศรชี้บอกแนะนำสถานที่ต่างๆ

คำสำคัญ: ยกระดับ คุณภาพ การให้บริการ

¹ นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

The objective of this paper was to upgrading the quality of service of Khuanlang Town Municipality, Hatyai District, Songkhla Province through the use an indepth interview and fogus groups of 60 serviced persons. The results of this study showed that those serviced persons were satisfied with good service and equality but not with limited available area. The suggestions provided by serviced persons were that : 1) improve the rapidity of serviced by increasing more eagerness mind of good service of staff, more suggestion boxes and offsite service; 2) the equality and rightness of services with more training and Interpersonal relations, encourage the staff to be badger at all working time; 3) service staff should give connect information and its detail of services and wear appropriate uniform; and 4) more offices and parking spaces for lots of serviced persons including direction signs of places.

Keywords: Uprading Quality of Service

บทนำ

เทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีเขตพื้นที่ติดต่อกับอำเภอหาดใหญ่ และสนามบินนานาชาติหาดใหญ่ จึงมีลักษณะเป็นสังคมผสมผสานแบบกึ่งเมืองกึ่งชนบท ส่งผลให้มีประชาชนมาตั้งบ้านเรือนอยู่อาศัยในเขตตำบลควนลังอย่างหนาแน่น เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่สามารถรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ในพื้นที่ตำบลควนลังมีโครงสร้างของประชากรที่หลากหลาย ทั้งด้านอายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ศาสนาและวัฒนธรรม ดังนั้นเทศบาลเมืองควนลังจึงต้องมีภารกิจและหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง คือการนำนโยบายจากหน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงการนำนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นมาดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผล และในขณะเดียวกันก็ต้องสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในเขตพื้นที่เป็นอย่างมาก

แต่ปรากฏว่าในระยะเวลาที่ผ่านมา เทศบาลเมืองควนลังได้ประสบปัญหาในการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเช่นกัน ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากมีผู้มาใช้บริการติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก แต่มีบุคลากรน้อย จึงเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดความรู้ในการให้บริการด้านต่างๆกับประชาชนจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไข

ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง และนอกจากนี้คือบุคลากรบางคนปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และไม่เต็มใจในการให้บริการ ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนลดน้อยลงไป ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และอาจเกิดเรื่องเสื่อมเสียและได้รับความผิดในกรณีที่มีเรื่องเรียนได้ ทำให้ภาครัฐต้องพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และพัฒนาขีดความสามารถให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนซึ่งมีความคาดหวังต่อการบริการที่สูงขึ้น โดยมีเป้าหมายสูงสุดในการอำนวยความสะดวกให้บริการด้วยความรวดเร็ว

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในปัจจุบัน
2. ศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองของความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ สมิต สัจฉกร (2543 : 173 – 174) ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นโดยคำนึงถึงความตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคม ให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) โดยในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใส และรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะ

ยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชน มีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นคือการที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจบางอย่างให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการเองอย่างมีอิสระ เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และแก้ปัญหาของท้องถิ่นเอง ผ่านรูปแบบของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งทั้งหมดหรือบางส่วน มีอาณาเขตแน่นอน มีอำนาจการปกครองตนเอง ใภวิทย์ พวงงาม (2549) ได้กล่าวถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็นเจตนารมณ์ในการกระจายอำนาจการปกครองจากหน่วยบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไปสู่การปกครองท้องถิ่น เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการ มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยรัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ คือการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จรินทร์ อุดมเลิศ (2540 : 47-48) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ส่วน พิทักษ์ ตรุษหิม (2538 : 33) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดหลักความเสมอภาค การตรงเวลา การบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดย สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ คณะผู้บริหารของเทศบาลเมืองควนลัง จำนวน 6 คน และสัมภาษณ์กลุ่มผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองควนลัง จำนวน 54 คน และศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พื้นที่ในการศึกษาคือเทศบาลเมืองควนลัง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ระยะเวลา เดือนธันวาคม 2556 แล้วนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และ นำมาจัดลำดับความสำคัญตามคุณลักษณะของข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองควนลังในปัจจุบัน

- 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่ามีความคุณภาพ และไม่เกิดปัญหาในการให้บริการ เนื่องจากพนักงานมีความกระตือรือร้นให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอนในการปฏิบัติเวลาราชการลงตามนโยบายของรัฐบาล
- 2) ความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่ามีความคุณภาพ ไม่เกิดปัญหาในการให้บริการ เนื่องจากพนักงานมี ทัศนคติดีสามารถให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง
- 3) ด้านการให้บริการของ พนักงาน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่ามีความคุณภาพ แต่อาจเกิดปัญหาบ้างเนื่องจากพนักงาน เทศบาลมีน้อย พนักงานส่วนหนึ่งยังขาดความชัดเจนและแม่นยำในการปฏิบัติตามระเบียบ และ พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ อาจทำให้เสียเวลารอนาน
- 4) ด้านอาคารและสถานที่ ให้บริการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เห็นว่ายังไม่มีคุณภาพ เนื่องจากอาคารเทศบาลเมืองควนลังคับแคบไม่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ

ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง

- 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ เข้มงวดกวดขันให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชน พนักงานแต่ละฝ่ายควรจัดระบบการประสานงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วขึ้น มีแผนับ ประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงรายละเอียดในการขอรับบริการด้านต่างๆ มีป้ายแนะนำการให้บริการ มีการจัดบัตรคิวเรียงลำดับก่อนหลัง ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จัดทำกล่องรับความคิดเห็น เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีการจัดฝึกอบรม พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่
- 2) ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ ได้แก่ เข้มงวดเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาค กัน ฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น มีการจัดลำดับการให้บริการ เปิดโอกาสให้

ผู้รับบริการซักถามข้อข้องใจ กำหนดให้พนักงานทุกคนเขวอนป้ายประจำตัวตลอดเวลา จัดทำกล่องรับความคิดเห็น และมีความชัดเจนและเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน 3) ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ ฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น มีการจัดฝ่ายประชาสัมพันธ์ กำชับให้พนักงานให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคกัน เข้มงวดให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานให้มีความรู้ที่ถูกต้องกับระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆ มีการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการประชาชนเป็นประจำทุกเดือน ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่างๆ เปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการซักถามข้อข้องใจ และกำหนดพนักงานเทศบาลเมืองควนลังค์แต่งกายให้เหมาะสม 4) ด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้งให้กว้าง ทันสมัย เพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก จัดแผนกและฝ่ายต่างๆ ให้ชัดเจนเป็นสัดส่วน มีระเบียบ สร้างที่จอดรถเพิ่มเติม จัดพื้นที่พักรอระหว่างรับบริการหรือทำกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น มีป้ายแนะนำการให้บริการที่เข้าใจง่าย และควรมีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่างๆ ที่ชัดเจน

สรุป

จากการวิจัย เรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลังค์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถยกระดับในด้านต่างๆ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เทศบาลเมืองควนลังค์ควรเข้มงวดกวดขันให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ควรใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาช่วยเหลือและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน พนักงานแต่ละฝ่ายควรมีการจัดระบบการประสานงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วขึ้น

2) ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ เทศบาลเมืองควนลังค์ควรเข้มงวดเรื่องพนักงานควรให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ควรฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น มีใจรักในการให้บริการและมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น

3) ด้านการให้บริการของพนักงาน เทศบาลเมืองควนลังค์ควรฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น มีใจรักในการให้บริการและมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำหน้าที่ด้วยใจรัก และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตัวเอง

4) ด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ เทศบาลเมืองควนลังค์ควรขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้ง ให้กว้างกว่านี้ ทันสมัย เพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก โดยจัดแผนกและฝ่ายต่างๆ ให้ชัดเจนเป็นสัดส่วน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจ และการบริหารงานท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : เสมาธรรม.
- จรีน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิท สัชฌุกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สายธาร.