



การประเมินนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น :การทบทวนวรรณกรรม Assessment of Service Innovation in Local Government: Literature Review

ภัทราวดี โปธิเหาะ^{1*}, ประภัศร รักษาชนม์¹, ชนาธิป มินสิน¹, ชวรัฐ ธนินทรานนท์¹, นุกูล ชื่นฟัก²
และเจตน์สฤกษ์ สังกพานธ์³

Patrawadee Potihoh^{1*}, Papatsorn Raksachon², Chanatip Minsin³, Chawarat
Thanindaranond⁴, Nukool Chinfuk⁵ and Jedsarid Sangkan⁶

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท, หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวัตกรรมการพัฒนามนุษย์และองค์กร,
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹Master Of Education Students, Master of Management Program in Human and Organization
Development Inovation, Faculty of Political Science, Hatyai University.

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวัตกรรมการพัฒนามนุษย์และองค์กร,
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

²Assist. Prof. Dr., Master of Management Program in Human and Organization Development Inovation,
Faculty of Political Science, Hatyai University.

³อาจารย์ ดร., หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวัตกรรมการพัฒนามนุษย์และองค์กร, คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³Lecturer Dr., Master of Management Program in Human and Organization Development Inovation,
Faculty of Political Science, Hatyai University.

*Corresponding author, E-mail: patrawadee.pot001@hu.ac.th

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะมีการบริหาร
งานบริการสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการสาธารณะของรัฐบาลโดยทั่วไป
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการบริหารงาน
ในระดับรองจากระดับชาติ หรือระดับรัฐบริหารงานท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลเพื่อให้
ประชาชนในท้องถิ่นปกครอง ตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ประชาชน
ในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเองตามที่ได้รับกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองท้องถิ่น
ของตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบาย และการกำกับ
ดูแลของรัฐ

บทความนี้เป็นการนำเสนอการทบทวนวรรณกรรมศึกษาการประเมินนวัตกรรมบริการของ
ภาครัฐในระดับท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย การประเมิน



นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อรวบรวมข้อมูลและการใช้วิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษากรอบแนวคิดการวิจัยการประเมินนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นมีปัจจัยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ 4) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ทั้งนี้การบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นจะต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูงและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

A local administrative organization plays a very crucial role in providing public services, administering its public services differently from the ones provided by the government in general. The local administrative organization is an autonomous unit of local people where the administration is carried out under the national or government level. The local administration is established by decentralizing governance to allow local people to govern themselves in the form of the local government. The local people are authorized to govern themselves under decentralizing governance so as to conduct their own local government in accordance with their wills independently within the framework of policy and supervision of the government

This paper presents the literature review of the assessment of service innovation in the local government with the objective to form a conceptual framework for studying the assessment of service innovation in the local government. The secondary sources of information through online databases on both domestic and international levels are used for the data collection and content analysis. The research framework for assessing service innovation in the local government discloses four variables: 1) the concreteness of service innovation, 2) the reliability of service innovation, 3) the response to the needs of service users, and 4) the attention on service users. The assessment of service innovation in the local government has to be optimized and developed all the time, as well as changing the way of thinking to be people-centered and working methods in order to build a



modern, proactive, integrated, flexible, and fast-paced organization; and has the high performance and ability to respond with changes in a wide variety of operations as to fulfill the needs of people.

Keywords: Public Services, Local Administrative Organization

บทนำ

การบริหารงานสาธารณะมีความสำคัญมากในประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะมีการบริหารงานบริการสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการ สาธารณะของรัฐบาลโดยทั่วไป องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองตนเองของ ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการบริหารงานในระดับรองจากระดับชาติ หรือระดับรัฐบาลบริหารงานท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครอง ตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจ ปกครองตนเองตามที่ได้รับ การกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเองตาม เจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบาย และการกำกับดูแลของรัฐ (ประธาน สุวรรณมงคล, 2557) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ระบุไว้ชัดเจนว่า ต้องมีหน้าที่ส่งเสริมให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการ สาธารณะชนนั้นบทบาท พื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ก็คือ การจัดทำและให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชน โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับเสริมสร้างขีดความสามารถในการ จัดบริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งโดยหลักการแล้วการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการบริการ สาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถ การได้ในหลายแนวทาง (กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น, 2551) นอกจากนี้ ขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์ โอชา นายกรัฐมนตรีและ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เป็นกระบวนทัศน์การพัฒนาประเทศ ระยะยาวที่จะนำไปสู่การรับมือกับพลวัตของโลกในศตวรรษที่ 21 หน่วยงานภาครัฐในระบบบริหาร ราชการ แผ่นดิน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญในการตอบสนองและขับเคลื่อนภารกิจของราชการ ให้ บรรลุตามเป้าหมายจำเป็นต้องมีการปฏิรูปเพื่อปรับบทบาทให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนา ท่ามกลาง ความท้าทายใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2559)

จะเห็นได้ว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เป็นองค์กรที่มีความสำคัญในด้านการพัฒนาประเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหลาย อันจะเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทั้งในแง่ของงาน (ภารกิจ) งบประมาณ (เงิน) และบุคลากรของท้องถิ่น ภายใต้การถ่ายโอนภารกิจและ งบประมาณให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ดำเนินภารกิจ ซึ่งในการปฏิบัติงานขององค์กร



ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการบริหารเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องท้าทายความสามารถในเชิงการบริหารจัดการให้มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส เป็นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ ก่อให้เกิดความยั่งยืนในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับตัวและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูงและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ยกเลิกหรือแก้ไขกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น สร้างภาระให้แก่ประชาชนเกินควร หรือเปิดช่องโอกาสการทุจริต เช่น ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง การอนุญาต การอนุมัติ และการขอรับบริการของรัฐที่มีขั้นตอนยืดเยื้อ ใช้เวลานาน ซ้ำซ้อนและเสียค่าใช้จ่ายทางทั้งภาครัฐและภาคประชาชน (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2564) ภายใต้บริบทเหล่านี้ ผู้นำและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการทัศน์ใหม่ในการทำงาน เพื่อก้าวเข้าสู่ ยุคสังคมโลก Digital Economy บนพื้นฐานของการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบ Digital & Innovation for Green Society ตามกระแสหลักสากลในบริบทประเทศไทย พร้อมด้วยการปรับระบบคิดให้ทันต่อพัฒนาการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งคือหัวใจ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัลตามมาตรฐานสากลอันเป็นจุดมุ่งหมายเชิงวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่สังคมยั่งยืน Smart City (ภาวิณี ลักขร และกฤษฎกรณ์ โล่ห์วีชรินทร์, 2562)

ดังนั้นการทบทวนวรรณกรรมได้ทำการศึกษาทั้ง ในประเทศและต่างประเทศจากระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์รวมทั้งการรวบรวม ข้อมูล และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยทำการศึกษาเฉพาะตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างมีเหตุผล โดยผลการศึกษาจะทำให้ได้คำตอบที่สามารถนำไปสร้างและพัฒนา เป็นตัวแบบการดำเนินงาน และสามารถนำเสนอแนวทางการดำเนินงานที่สามารถนำไปประยุกต์บูรณาการกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการประเมินนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎี

การสังเคราะห์สาระจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับการประเมินนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น ดังนี้



ปัจจุบัน นวัตกรรมได้กลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปรับตัวของภาครัฐในการ เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ภาครัฐไทยอาจจะไม่สามารถใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐเช่นเดิมและจำเป็นจะต้องหาวิธีการบริหารจัดการภาครัฐ ใหม่เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ก่อให้เกิดการสร้าง นวัตกรรมภาครัฐเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ภาครัฐไทยสามารถปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าของโลก และช่วยให้ภาครัฐไทยมีกลไกที่มีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันกับ ประเทศอื่น ๆ ในโลกได้ นวัตกรรมภาครัฐประกอบด้วย นวัตกรรมบริการ นวัตกรรมการส่งมอบ บริการนวัตกรรมการบริหาร/องค์การ นวัตกรรมทางความคิด นวัตกรรมเชิงนโยบาย และ นวัตกรรมเชิงระบบเรียกรวมว่า ระบบราชการ 4.0 ซึ่งเป็นแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ ทั้งนี้ การสร้างนวัตกรรมภาครัฐนั้น จำ เป็นต้องมีการขับเคลื่อนโดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ข้าราชการหรือบุคลากรภาครัฐ ซึ่งเป็น กลไกสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ตลอดจนประชาชนในฐานะผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม การสร้างนวัตกรรมภาครัฐยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับความเป็นระบบราชการที่เป็นระบบที่ไม่มี ความยืดหยุ่น ไม่มี ความคล่องตัว ยึดติดกับระเบียบแบบแผน ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ตอบสนองกับ ความต้องการ ของประชาชน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวยังเป็นความท้าทายที่องค์กรภาครัฐในบริบทของ ไทย (พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิ และณัฏยาณี บุญทองคำ, 2563)

อย่างไรก็ตามหากภาครัฐนำกลไกหรือแนวทางการดำเนินการขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐที่ นำเสนอนั้นไปปฏิบัติ ก็จะมีส่งผลให้ความพยายามในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ไปสู่ระบบราชการ 4.0 ประสบความสำเร็จต่อไปด้วย ซึ่งการสร้างนวัตกรรม (Innovation) บนพื้นฐานของการสานพลังความร่วมมือกัน (Collaboration) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม เพื่อทำการปรับปรุงและ ออกแบบนโยบายสาธารณะและการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนที่แปรผันไปตามสภาพ พลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้ อย่างมีคุณภาพ ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงในอนาคต (พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิ และณัฏยาณี บุญทองคำ, 2563)

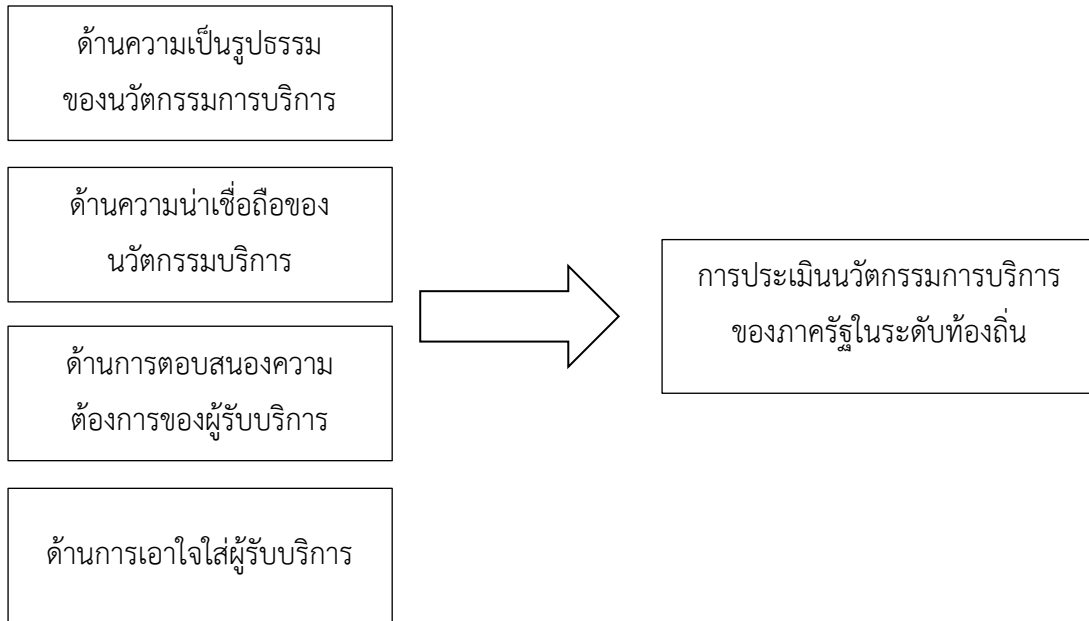
กรอบแนวคิดการวิจัย

ศึกษาทบทวนวรรณกรรมการประเมินนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (2544); ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2548); นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554); ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559); ปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2560); พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิ และณัฏยาณี บุญทองคำ (2563); จิตาภา เร่งมีศรีสุข, นันทยา คงประพันธ์, ชนิดาภา กระแจะจันทร์, สมพงษ์ เกศานุช และนิสาชล ตรีไพบูลย์ (2564); เมลิสสา มหาพล และกมลพร กัลยาณมิตร (2564); สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (มปป.); Brudney and Selden (1995) และ Osborne and Plastri (2000)



สามารถสังเคราะห์การประเมินนวัตกรรมการบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ 4) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามภาพที่ 1

เกณฑ์การประเมินนวัตกรรมการบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น



ภาพที่1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมการประเมินนวัตกรรมการบริการของภาครัฐของศึกษาทบทวนวรรณกรรมการประเมินนวัตกรรมการบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (2544); ทศพรศิริสัมพันธ์ (2548); นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554); ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559); ปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2560); พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิ และณัญญาณี บุญทองคำ (2563); จิตาภา เร่งมีศรีสุข, นันทยา คงประพันธ์, ชนิตาภา กระแจะจันทร์, สมพงษ์ เกศานุช และนิสาชล ตรีไพบูลย์ (2564); เมลิสามหาพล และกมลพร กัลยาณมิตร (2564); สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.); Brudney and Selden (1995) และ Osborne and Plastril (2000) สามารถสังเคราะห์ปัจจัยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ 2) ความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ 4) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ



สรุปและอภิปรายผล

การประเมินนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการเป็นการสร้างนวัตกรรมบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาอย่างเป็นรูปธรรมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนโดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาเข้าใช้บริการ และเป็นการประหยัดต้นทุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ว.) ได้กล่าวถึงการสร้างนวัตกรรม คือ การนำวิสัยทัศน์และกระบวนการใหม่ ๆ มาสร้างสรรค์ผลงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้คน ดังนั้น การสร้างนวัตกรรมภาครัฐจึงเกิดขึ้นจริงไม่ได้ หากภาครัฐไม่เปิดพื้นที่ให้เกิดการทดลองและทดสอบ เพื่อค้นคว้าสรรหาวิธีการใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ในการพัฒนาบริการสาธารณะ ปัจจัยที่เกื้อหนุนให้เกิดนวัตกรรม คือ ศักยภาพการปรับตัวขององค์กรให้รวดเร็วและสอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์สังคมเศรษฐกิจ

ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ เป็นการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างนวัตกรรมบริการขึ้นมาโดยที่นวัตกรรมนั้นสามารถใช้ได้จริงและมีความยั่งยืนของอายุการใช้งาน มีการพัฒนาที่ทันต่อสถานการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559) ได้กล่าวถึงนวัตกรรมบริการเป็นแนวคิดที่ต่อยอดมาจาก เรื่องโซ่คุณค่า (Value Chain) หรือกระบวนการส่งต่อสินค้าและบริการให้ถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็ว เพียงแต่ได้เพิ่มเรื่อง การสร้างสรรค์บรรจุภัณฑ์บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างทันที (Real-time) ระบบการส่ง มอบสินค้าที่มีประสิทธิภาพสูง และการใช้อินเทอร์เน็ตหรือระบบดิจิทัลมาให้บริการแก่ลูกค้า การบริการยุคใหม่จึงมีความจำเป็นอย่างสูงที่จะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำในเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ใช้บริการ และมีแนวโน้มการพัฒนาบริการด้วยการเชื่อมต่อ กับลูกค้า ขยายบริษัทจัดหา ซึ่งผู้จัดหาบริการก็ต้องติดตามผลความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และพฤติกรรมของ ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการและแข่งขันกับคู่แข่ง

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นพฤติกรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่เข้ารับบริการที่แสดงออกหลังจากได้รับการบริการเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ใน สถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ 2 ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้การบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่า บริการที่คาดหวังไว้จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือ แนวคิดจิตวิทยาผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและ



ประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ประชาชนที่รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยที่เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างไม่มีตรีจิต ส่งผลให้ เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนที่รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการโดยดำเนินการ จัดตั้ง ศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการ บริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน การให้บริการประชาชน ที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กรโดยการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนหรือ แก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความยืดหยุ่นให้เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเอา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาส่งเสริมการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ แก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของ ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการมี จิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการ ต้องมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ และ บริการด้วยความเสมอภาค

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :กระทรวงมหาดไทย.

จิตาภา เร่งมีศรีสุข, นันทยา คงประพันธ์, ชนิดาภา กระแจจันท์, สมพงษ์ เกศานุช และนิสาชล ตรีไพบูลย์.

(2564). นวัตกรรมและเทคโนโลยีการบริหารเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในทศวรรษหน้า (รายงานผลการวิจัย). สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2566 จาก https://so04.tcithaijo.org/index.php/JSBA/article/view/255636?fbclid=IwAR15ZJ5jywX9LR0KolplaalAUNf_u4JcfWjkmpNFRydfvKi3HjsJrdbU

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544) จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ 8 – 15. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



- ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของ
องค์การธุรกิจบริการ. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(2), 13-24.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2548. การบริหารราชการแนวใหม่ บริบทและเทคนิควิธี. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น
พรีนซ์ แอนด์มีเดีย จำกัด.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น. หน่วยที่ 1-15.
นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี. (2560). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิ และณัฏยาณี บุญทองคำ. (2563). การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย.
วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 6(3), 287-299.
- ภาวณี ลักษณะ และกฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์. (2562). เงื่อนไขการเกิดนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในประเทศไทย. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 10(2), 109-126.
- เมลิสสา มหภาพ และกมลพร กัลยาณมิตร. (2564). การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ.
วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 7(1), 295-305.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.
กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (มปป.). ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ. สืบค้นเมื่อ14
กุมภาพันธ์ 2566 จาก <https://www.opdc.go.th>
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2564). แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน ปลัดกระทรวง
มหาดไทย พ.ศ.2560-2564. สืบค้นเมื่อ14 กุมภาพันธ์ 2566 จาก [http://www.personnel.
moi.go.th/manpower/2560/hrmplan.pdf](http://www.personnel.moi.go.th/manpower/2560/hrmplan.pdf)
- Brudney, J. L.; Selden, Sally Coleman. (1995). The Adoption of Innovation by Smaller
Local Governments: The Case of Computer Technology. The American Review of
Public Administration, 25(1), 15.
- Osborne, D. &Plastril, P. (2000). Innovation in public services-Literature review. Retrieved
July 2, 2013, from <http://www.idea.gov.uk/idk/aio/1118552>.