

กลไกและกระบวนการการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ
Mechanisms and processes of public service management of government agencies.

ณฐพนธ์ คงศิลา

Nathapon Kongsila

ประธานกรรมการ บริษัท เอส อินเตอร์เทรดดิ้ง แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

Chief Executive Officer S Inter trading and Transport Co.,Ltd.

kongsila_s@hotmail.com

Haripunchai Review 06/6/2021

Haripunchai Review 26/08/2021

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะต่อประชาชนของข้าราชการหรือองค์กรของภาครัฐภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยได้รับการปฏิบัติในโลกที่พัฒนาแล้วอย่างกว้างขวางและได้รับการยอมรับจากนักประชาธิปไตยทั้งหลายว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้อง แต่สำหรับประเทศไทยที่กำลังพัฒนายังมองภาคการบริการต่อประชาชนค่อนข้างสับสนไปจากหลักแห่งความจริง ทั้งนี้ก็เพราะระบบการปกครองของประเทศได้ถูกปลูกฝังความรู้ของข้าราชการไว้ในฐานะเจ้านายหรือชนชั้นผู้ปกครองมากกว่าผู้ต้องรับใช้ประชาชนทำให้ค่านิยมเหล่านี้ แต่ดูเหมือนว่า กระแสในยุคปัจจุบันเริ่มมีการสนทนากันอย่างมากขึ้นว่า ข้าราชการทั้งหลายที่ได้รับค่าตอบแทนจากเงินภาษีประชาชนจะต้องเป็นผู้รับใช้ประชาชนหรือต้องบริการประชาชนในฐานะลูกจ้างของประชาชนนั้น ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ปรับเปลี่ยนกลไกและกระบวนการการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ 1) การปรับระยะเวลาการบริการ 2) การตอบคำถามให้กับประชาชน 3) การพัฒนาระบบสารสนเทศ 4) การเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามและการขอข้อมูลต่างๆ 5) การพัฒนาช่องทางรับคำร้องเรียนจากประชาชน 6) การให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็ว และ 7) กระบวนการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการ

คำสำคัญ : การตอบสนองต่อความของประชาชน, คุณภาพการบริการ, หน่วยงานภาครัฐ.

Abstract

Public service administration to the people of civil servants or government organizations under a democratic regime is widely practiced in the developed world and is recognized by democrats as the correct approach. But for Thailand, the developing country, the service sector

to people is somewhat confused from the truth. This is because the country's ruling system has been instilled in the perception of civil servants as lords or ruling classes rather than those who have to serve the people. However, it seems that the current trend has started to have more discussions. All civil servants who receive compensation from people's tax must be servants of the people or must serve the people as employees of that people. At present, government organizations have changed the mechanisms and processes of management for public service of government agencies, namely 1) adjusting the service hours. 2) Answering questions to the public 3) Developing information systems 4) Increasing channels for contacting inquiries and requesting information 5) Development of channels for receiving complaints from the people 6) Emphasis on convenience and speed and 7) the problem- solving process meets the needs

Key words: Public Response, Service Quality, Government Agencies.

บทนำ

แนวคิดการบริการสาธารณะใหม่มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ “ฟัง” มากกว่า “สั่ง” และ “รับใช้หรือให้บริการพลเมือง” มากกว่า “กำกับหรือควบคุม” รัฐต้องสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนไทยทุกคน และมุ่งที่ผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ในขณะเดียวกันประชาชนต้องก้าวสู่การเป็นพลเมือง เป็น ผู้ตื่นรู้ เข้าใจปัญหาของตนเอง ตระหนักขึ้นมาจัดการกับปัญหาของตนเอง มีส่วนร่วมคิด ทำรับผลประโยชน์ และ ประเมินตรวจสอบ แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดั้งเดิมมีความแตกต่างจากแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มุมมองต่อการจัดบริการสาธารณะ ที่แนวคิดยุคดั้งเดิมเน้นจัดบริการ สาธารณะในลักษณะการจัดการเชิงบริหาร โดยรวมอำนาจและความรับผิดชอบไว้ที่ส่วนกลาง ในอีกด้าน หนึ่งแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับพลเมือง การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม ส่วน แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความแตกต่างจากแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ เน้นกลไกตลาด และการแข่งขันในการให้บริการ เป็นต้น (ชมภูษ พูนนาค, 2560 : 126) ซึ่งมีความสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. 2562 ที่ให้ความสำคัญอย่างต่อกระบวนการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยระบุไว้ใน ทั้งหมดที่ 1 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมา ปรับปรุงการปฏิบัติราชการ และ

หมวดที่ 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็นใหญ่ ได้แก่ 1)การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2)การจัดระบบสารสนเทศ 3)การรับฟังข้อร้องเรียน และ4)การเปิดเผยข้อมูล (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เล่มที่ 20 ตอนที่ 100 ก.หน้า 12)

กรณีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือว่าเป็นหน่วยงานรัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอันเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจในประเทศไทยที่ผ่านมา มาเกิดจากการที่ส่วนกลางกระจายอำนาจลงมาแบบบนลงล่าง (top down) คือ ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะเพียงบางอย่าง จึงส่งผลทำให้ท้องถิ่นมีอำนาจไม่เต็มที่และส่งผลกระทบต่อการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน เพราะยังมีความกำกวม ความทับซ้อนของภารกิจ และความไม่ชัดเจนในการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และยังไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม จึงทำให้การบริการสาธารณะที่ทำไม่ได้เกิดจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน (อิริวัฒน์ อุดมก้านตง และอลงกรณ์ อรรถแสง, 2561 : 79) เพราะฉะนั้น ทำให้เห็นว่า แนวคิดการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นแนวคิดตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยซึ่งค่อยๆ ผลิตรายออกมาเรื่อยๆ และรวันแบ่งบานมากขึ้นแต่กระนั้นอาจจะพูดได้ว่า อาจจะดีขึ้นได้ในอนาคตหากหน่วยงานรัฐมีการปรับบทบาท ค่านิยม และทัศนคติของตนเองในฐานะผู้ฟังมากกว่า ผู้สั่งในฐานะเจ้านายจะทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปเพื่อความร่วมมือและสัมพันธภาพที่สอดคล้องกับการบริการสาธารณะแบบสมัยใหม่ เช่น ระยะเวลาการบริการ การตอบคำถามให้กับประชาชน การพัฒนาระบบสารสนเทศ การเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามและการขอข้อมูลต่างๆ การพัฒนาช่องทางรับคำร้องเรียนจากประชาชน การให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วและกระบวนการการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการกว่าอดีต ซึ่งเชื่อการปรับวิธีคิดและวิธีการทำงานจะช่วยหน่วยงานมีคุณภาพและความพึงพอใจต่อประชาชนได้มากขึ้นไป

แนวคิดการบริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐ

แนวคิดการจัดตั้งหน่วยงานรัฐในระบอบราชการของประเทศไทยเป็นไปเพื่อการบริการสาธารณะไม่ว่าจะหน่วยงานราชการทั่วไป หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน สถาบันการศึกษาของรัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ย่อมมีภารกิจหลักในการจัดการบริการสาธารณะเพื่อประชาชนแทบทั้งหมด ซึ่งระบุไว้ใน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือแม้กระทั่งพระราชบัญญัติการบริหารราชการแผ่นดิน และกฎหมาย

กฎกระทรวงระเบียบต่างๆ มีความเกี่ยวข้องกับข้อการบริหารเพื่อการบริหารสาธารณะให้มีคุณภาพบนฐานความคาดหวังของประชาชนให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ก่อให้เกิดการบริการสาธารณะอย่างเหมาะสม

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในการควบคุมของ ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน กล่าวอีกนัยหนึ่ง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะที่ดำเนินการจัดทำ ขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจในการกำกับดูแล บางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ทั้งนี้บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ (กรพจน์ อัครวินิจิตร, มปป : 5-7) ดังนี้คือ

1. บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของ ฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่อง การดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ ต้องเสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็น หน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตาม กฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการ ของเอกชน (วิสาทกิจเอกชน)

3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการ ให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงานโดยไม่เน้นการ แสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์ พิพิธภัณฑสถาน การศึกษาวิจัย ฯลฯ

ส่วนหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะรัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมประชาชนทุกคนมีสิทธิจะได้รับประโยชน์อย่างเสมอภาคกันหลักเกณฑ์และลักษณะการจัดทำบริการสาธารณะ (สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ, 2562 : 125)

1. หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ เพราะการบริการสาธารณะต้องไม่มีวันหยุดนิ่งเพราะจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน ประเทศชาติเสียหาย หลักการนี้สะท้อนให้เห็นในหลัก การที่กำหนดในกฎหมายปกครองในด้านต่าง ๆ

2. หลักความเสมอภาค อันเป็นความเสมอภาคของประชาชนที่จะได้รับการบริการสาธารณะ โดยเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากการ บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ที่รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความ ต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตาม ความต้องการของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ(อำนาจ บัญญัติไตร, 2559 : 28)

นอกจากนี้กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น เป็นการดำเนินการภายใต้หลักการกระจายอำนาจซึ่งพัฒนามาจากหลักการบริหารราชการที่มีข้อจำกัดในเรื่องความล่าช้า และไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รัฐจึงมีแนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง ไปยังส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ อย่างมีดุลยภาพ ระหว่างอำนาจในการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ในกฎหมาย และให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมายในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการบริหารงานบุคคล และงบประมาณ (พัชรพรรณ นุชประยูร, 2559 : 22) ให้เกิดมีมาตรฐานที่เกิดการยอมรับของประชาชนไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ทางเดินเท้า ทางระบายน้ำ ไฟฟ้า ระบบน้ำสะอาด การรักษแหล่งน้ำ สะพาน การวางผังเมือง เป็นต้น ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สุขภาพผู้สูงอายุ สวนสาธารณะ การกีฬาและนันทนาการ การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เป็นต้น ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน ห้องน้ำสาธารณะ หอพัก หอกระจายข่าว โรงฆ่าสัตว์ เป็นต้น และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการลงทุนทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น กำกับดูแลโรงงาน ตลาด การพัฒนาชุมชน การบำบัดน้ำเสีย การส่งเสริมอาชีพ การดูแลโบราณสถาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นต้น(กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2559 : 1-68) นอกจากนี้ การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทยที่ถูกกล่าวถึงอยู่เสมอ คือ การพัฒนาบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน พื้นที่ และการพัฒนาประเทศโดยรวม โดยที่ท้องถิ่น ต้องมีอิสระในการกำหนดทิศทางการจัดบริการสาธารณะ รัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจจำนวน มากให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “ย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมี ความเป็นอิสระในการ กำหนดนโยบาย การบริหาร การจัด บริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวมด้วย” เช่นเดียวกับ การตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ก็มีสาระสำคัญ เกี่ยวกับการ

กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559 : 4) เพราะฉะนั้น ในฐานะหน่วยงานรัฐที่อยู่ใกล้กับประชาชนมากที่สุดย่อมต้องวางแผนการบริหารจัดการเพื่อการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมากที่สุดบนความคาดหวังและความต้องการของประชาชนควรจะได้รับบริการสาธารณะในเชิงพื้นที่อย่างมีคุณภาพ

กลไกและกระบวนการการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

การตอบสนองต่อความของประชาชนเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานรัฐและหน่วยงานอื่นๆ ที่มีภารกิจลักษณะเดียวกันอันเป็นเหตุผลของการจัดการองค์การนั้นๆ เพราะการตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนเป็นที่ตั้งและข้อร้องเรียนต่างๆ มีจำนวนน้อยหรือแทบไม่มีอันเป็นการแสดงถึงการจัดการบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ แต่ถึงอย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งก็ได้เกิดการปรับปรุงวิธีการต่างๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับและพึงประสงค์อย่างสูงสุดในฐานะผู้ให้บริการด้วยเทคนิคและมาตรฐานที่ภาครัฐควรมีในฐานะผู้พึงเสียงแห่งประชาชนซึ่งสอดคล้องกับหลักคิดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมไปถึงระเบียบการปฏิบัติราชการอื่นๆ อย่างมีคุณภาพดังประเด็นต่อไปนี้

การปรับระยะเวลาการบริการ เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงการผลักดันให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ส่วนราชการสามารถพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ (Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์, 2552 : 92) นอกจากนี้กระทรวงมหาดไทยได้แนะนำให้ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ใช้เวลา 3 นาทีต่อราย สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค 2 วัน/ราย การช่วยเหลือสาธารณภัยในทันที การขออนุญาตจัดตั้งตลาด 20 วัน/ราย การจดทะเบียนพาณิชย์ 15 นาที/ราย การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 5 นาที/ราย การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ตาม พรบ.การขุดดินและถมดิน พ.ศ.2543 12 วัน/ราย เป็นต้น (ยงยุทธ ฤทธิ์กระจำ, 2558 : 2) จะเห็นได้การปรับลดเวลาการบริการเป็นระเบียบที่สามารถระบุเวลาให้กับประชาชนได้ก็เพราะการให้ความสำคัญต่อภาระงานที่สามารถคำนวณออกมาเป็นเวลาได้ เพราะฉะนั้น การระบุเวลาดังกล่าวสามารถทำลายทัศนคติของประชาชนในอดีตที่มองว่า ข้าราชการหรือหน่วยงานภาครัฐทำงานแบบเช้าชามเย็นชามให้กลับกลายเป็นหน่วยงานภาครัฐแบบสมัยใหม่ รวดเร็ว และประหยัดเวลาและสร้างความพึงพอใจได้

การตอบคำถามให้กับประชาชน เป็นแนวคิดและระเบียบปฏิบัติของข้าราชการที่จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอยู่ทุกวันซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารแบบโต้ตอบซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และที่สำคัญการใช้วาทะกับประชาชนไม่ว่าจะด้วยทางเอกสารหรือทางคำพูดก็ตามย่อมต้องสามารถสร้างความเข้าใจบนพื้นฐานของคำถามต่างๆ ฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือตัวแทนของหน่วยงานรัฐต้องมีคุณลักษณะทางวาทะ ที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการ ให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทาง วาทะที่ดี มาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาทะที่เหมาะสม เช่น ต้องพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ต้องรู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร ต้องใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้องใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ การพูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย การหลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา การรู้จักหักทลายผู้อื่นก่อน และอย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ” นอกจากการใช้วาทะดังกล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ ก็คือ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี เช่น ฟังคำถามด้วยความตั้งใจ สนใจและใส่ใจในคำถามอย่าปล่อยให้ข้อคิดเข้านารบกววน จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะและตอบคำถามให้ตรงกับประเด็นและตรวจสอบความเข้าใจ เป็นต้น (สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2561 : 6-7) เพราะฉะนั้น แม้ว่าจะมีประชาชนจะสอบถามประเด็นเกี่ยวกับการบริการจำนวนมาก ซึ่งเป็นคำถามเดิมที่สามารถทำให้เกิดความหงุดหงิดได้ง่ายหากไม่ระวังและตั้งสติไว้ให้ดี อันเป็นหน้าที่ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ต้องคอยตอบคำถามจากประชาชนทั้งหลายให้เกิดความกระจ่างและรับรู้ด้วยการบริการที่มีคำแนะนำจากความไม่รู้ของประชาชนนั่นเอง

การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นแนวคิดและวิธีการเพื่อการบริหารในปัจจุบันที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เพราะประชาชนส่วนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้แล้วอันเป็นช่องที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดการเดินทางของประชาชนได้ เช่น การยื่นภาษีประจำปีของบุคคลธรรมดา หรือหน่วยงานต่างๆ ได้ การยื่นขอจดทะเบียนต่างๆ การกรอกเอกสารและการจัดการข้อมูลเพื่อการบริหารรูปแบบอื่นๆ ทำให้ลดความแออัดในหน่วยงานภาครัฐอีกทั้งสามารถลดความเสี่ยงในทุกรูปแบบ ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งควรมีความสามารถในการสืบค้นหาข้อมูลย้อนหลัง ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล ความสามารถในการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานความสามารถในการจัดการข้อมูลระบบความสามารถในการจัดการการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ความสามารถในการจัดการโอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ความสามารถในการตรวจสอบและติดตามสถานะของการดำเนินงาน ความสามารถในการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน เป็นต้น ซึ่งสามารถทำให้ระบบการบริหารจัดการในงานบริการของสาขางานมีความสะดวกมากขึ้น การสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ง่าย ประมวลผลข้อมูลได้ดี มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อหรือสนับสนุนการตัดสินใจได้ง่าย เป็นต้น (พูลศักดิ์ หลาบสีดาและ นำคุณ ศรีสนิท, 2559 : 241) เพราะฉะนั้น

การพัฒนากระบวนการสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสะท้อนการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในปัจจุบันที่ได้รับความนิยมและเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร อยู่ที่ไหนก็สามารถใช้บริการของหน่วยงานรัฐได้ตามระเบียบของทางราชการและทำให้ผู้บริหารองค์กรและข้าราชการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อประชาชนได้ง่ายมากขึ้น

การเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามและการขอข้อมูลต่างๆ อันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนมีสิทธิตรวจดู และขอข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐได้ แม้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสียกับเรื่องนั้น เพราะหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องนำข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 คือข้อมูลข่าวสารที่ต้องพิมพ์ลงในราชกิจจานุเบกษา และมาตรา 9 คือข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดเตรียมไว้ให้ ประชาชนเข้าตรวจดูเผยแพร่ไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานหรือในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตาม มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2554 หรือหากประชาชนต้องการข้อมูลที่นอกเหนือจากนั้นก็ขอได้โดย เขียนคำขอข้อมูลยื่นต่อหน่วยงานที่ครอบครองข้อมูลข่าวสารหรือหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้และสะดวกที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องจะต้องพิจารณาดำเนินการภายในเวลาอันรวดเร็วภายในวันนั้น หรือภายใน 15 วัน หรือต้อง แจ้งภายใน 15 วันว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารเมื่อใด ทั้งผู้สอบถามข้อมูลหรือผู้ขอข้อมูลจะต้องมีเอกสารสำคัญที่ต้องแนบไปด้วย ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน สำเนาคำขอข้อมูล เหตุผลในการขอข้อมูลและเหตุผลที่ร้องเรียน และเอกสารประกอบ (ถ้ามี) (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2558 : 3) ซึ่งจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและสามารถดำเนินการตอบคำถามหรือการให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับความต้องการของผู้ขอ นั้นๆ ที่สำคัญช่องทางการขอข้อมูลหรือร้องเรียนสามารถจัดการผ่านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีของของเว็บไซต์ที่เปิดให้บริการอันเป็นไปตามกรอบของกฎหมายรัฐธรรมนูญปัจจุบัน

การพัฒนาช่องทางรับคำร้องเรียนจากประชาชน เป็นแนวคิดและวิธีการที่มาพร้อมกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของระบบราชการที่ต้องการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้ข้อมูลและร้องเรียนความเดือดร้อนของตนเองอันเนื่องจากมากหน่วยงานของรัฐที่เรียกว่า ช่องทางการร้องเรียนเพื่อรับความพึงคิดเห็นของประชาชนในฐานะผู้เสียภาษีอันเป็นไปตามกรอบของกฎหมายบ้านเมือง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2560 มาตรา 41 (2) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ใน มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน.....จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน ในมาตรา 39 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับการ ปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และมาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธี ปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด...จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ ลุล่วงไป...ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทาง ระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น (สำนักงาน เลขาธิการกรม กรมสรรพสามิต, มปป : 1) ซึ่งหน่วยงานทั้งหมดจะมีลักษณะการจัดการ

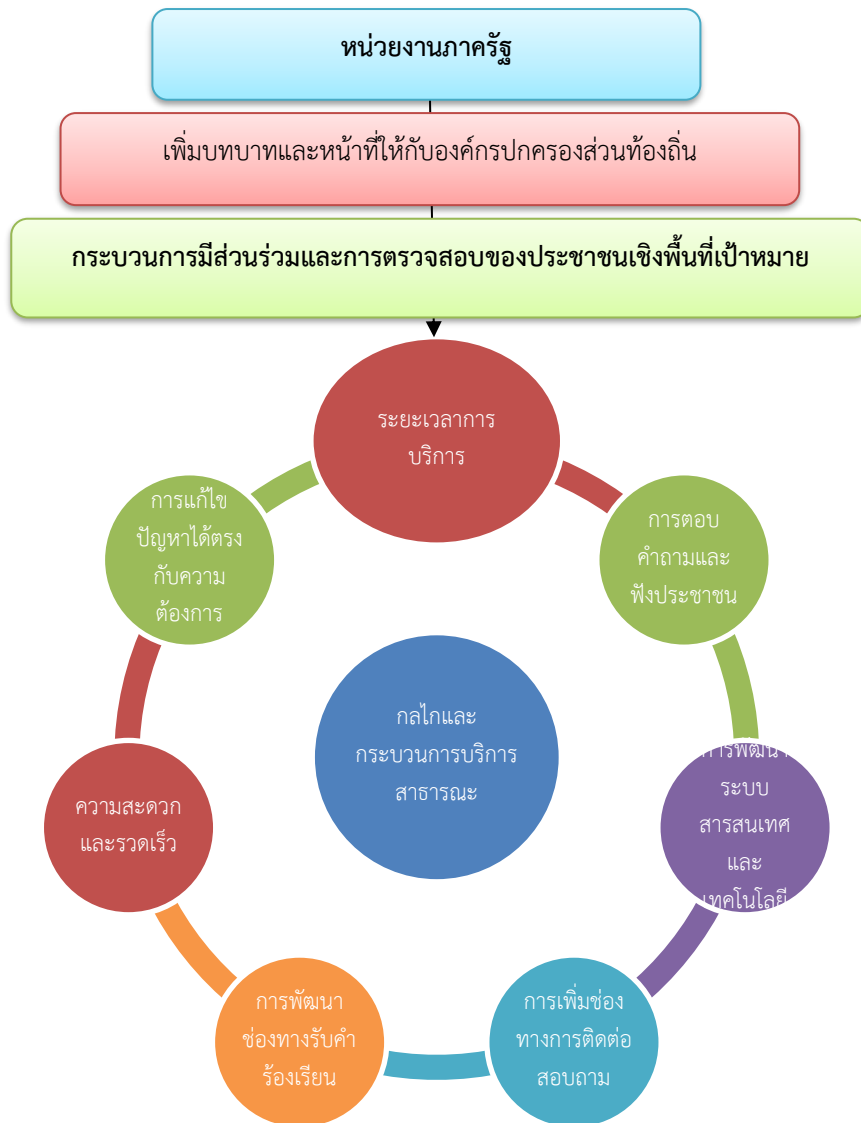
การให้ความสำคัญกับความสะดวกและรวดเร็ว เป็นระเบียบที่ว่า การลดขั้นตอนการบริการหรือการไม่มี ขั้นตอนการบริการให้กับประชาชนในรูปแบบการกระจายอำนาจไปยังหน่วยงานหรือข้าราชการระดับล่างมากขึ้นไม่ ว่าจะการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ รวมทั้งการจัดทำขั้นตอนการให้บริการแบบครบวงจร รวมศูนย์การให้การ บริการแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งในหน่วยงานและผ่านระบบ สารสนเทศและเทคโนโลยีซึ่งหน่วยงานรัฐต้องมีสโลแกนที่สำคัญคือ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ทั้งนี้ พระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้ง ศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการ หลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ใน ทุกเรื่อง ดังนั้น ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ ประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงาน เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการ ด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย (อารีย์พันธ์ เจริญสุข, 2562 : 1-2) ซึ่งในที่สุดจะ หยุดอยู่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐที่สามารถเข้าถึงระบบการบริการที่รวดเร็ว สะดวกอันเป็น หลักพื้นฐานการบริการรัฐไทยในปัจจุบัน

กระบวนการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการ ปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนของประชาชนเป็น ปัญหาที่สำคัญของประเทศ ส่งผล กระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและความมั่นคงของชาติ แม้รัฐบาลทุกยุค สมัยจะให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมาโดยตลอด แต่ก็ขาดนโยบายที่ชัดเจน ขาด การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับรัฐบาลที่ผ่านมามักประสบปัญหาความขัดแย้งทาง การเมือง และขาด ประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน ส่งผลให้ปัญหาความ เดี๋ยวร้อนของประชาชนตกค้าง สะสมและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น (ขรัส บุญผด้อย, มปป. : 1) เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคง ด้านคมนาคม ด้านการท่องเที่ยว ด้านระบบสาธารณสุขและ โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ยังคงเป็นวาระจักรของประชาชนทั่วไป ซึ่งหากมองด้วยความเป็นธรรม แล้ว ทางหน่วยงานภาครัฐก็พยายามที่แสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหา แต่กระนั้น ด้วยสภาพพื้นที่แตกต่างกันทำให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบอาจจะขาดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมหรือการลงพื้นที่เพื่อค้นปัญหาที่แท้จริง อีกทั้งความ

จริงใจในการจัดปัญหาให้หมดสิ้นไปก็ยังไม่ปรากฏมากนัก นอกจากนี้แม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะลงพื้นที่แต่ด้วยผลกระจายทางด้านงบประมาณมีขีดจำกัดถึงสามารถจะรู้ปัญหาแต่ขาดศักยภาพในการแก้ปัญหาที่ไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้ ดังนั้น เห็นว่า กระบวนการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการอาจจะต้องใส่ใจกับการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจในและงบประมาณให้กับหน่วยงานรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจะสามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาตรงกับความต้องการได้ก็ด้วยสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เป็นหัวใจสำคัญต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากทั้งความรู้การมีส่วนร่วมและองค์ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเชิงระบบอย่างมีคุณภาพ

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ทำให้เห็นว่าการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐไม่ได้มีความยุ่งยากและหน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ในระดับมาตรฐานทั่วไปและมีคุณภาพในบางหน่วยงาน แต่กระนั้น ความเข้าใจ เข้าถึงและการพัฒนาอาจจะต้องหยิบยกขึ้นมากระตุ้นให้กับข้าราชการทั้งหลายได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่ประชาชนเป็นผู้จ่ายภาษีได้กลายเป็นเงินเดือนซึ่งเท่ากับว่าประชาชนคือหัวใจสำคัญที่ต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพและสามารถลดผลกระทบอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ออกไปได้ด้วยวิธีการและแนวคิดวางแผนภาพต่อไป



แผนภาพที่ 1 แสดงองค์ความรู้ใหม่

ที่มา : อนุพนธ์ คงศิลา, กรกฎาคม 2564.

สรุปและข้อเสนอแนะ

แม้ว่าโลกปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตามแต่ด้วยความรู้ไทยที่มีหน่วยงานรัฐคอยทำงานด้านการบริการและการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมไทยให้เจริญก้าวหน้าอยู่อย่างนี้ก็เชื่อว่าปัญหาและความต้องการของประชาชนมิได้แตกต่างไปจากอดีตที่ผ่านมามากนักโดยประชาชนยังต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานและหน่วยงานภาครัฐ

ยังคงมองประชาชนในฐานะผู้เสียภาษีหรือเจ้านายก็อาจมีความหวังในการได้ยินเสียงความทุกข์ของประชาชนแทบทุกพื้นที่เพื่อจะที่ปลดปล่อยความทุกข์ยากแสนเข็ญที่ประชาชนกำลังเผชิญอยู่ให้หมดไป

การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐก็ด้วยการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมไปถึงระเบียบการปฏิบัติราชการอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาลจนสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนได้แก่ การปรับระยะเวลาการบริการให้กับประชาชน การใช้วาจาเพื่อการตอบคำถามและฟังประชาชนมากขึ้น การพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย การเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามและการขอข้อมูลทางราชการต่างๆ การพัฒนาช่องทางรับคำร้องเรียนจากประชาชนให้มากขึ้น การให้ความสำคัญกับความสะดวกและรวดเร็วต่อการบริการแต่ละครั้ง และกระบวนการการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการกว่าอดีต ซึ่งเชื่อว่าการปรับวิธีคิดและวิธีการทำงานจะช่วยหน่วยงานมีคุณภาพและความพึงพอใจต่อประชาชนได้มากขึ้นไป ดังนั้น การปรับบทบาทหรือการปฏิรูประบบราชการในรอบหลายปีที่ผ่านมาทำให้หน่วยงานภาครัฐได้เปลี่ยนแปลงการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้มากขึ้นโดยเฉพาะหัวเมืองใหญ่ที่ประชาชนมีการศึกษาและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย แต่พื้นที่ห่างไกลจะต้องพัฒนาระบบการบริการให้ที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำระหว่างการให้บริการอย่างเท่าเทียมมากขึ้นผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชนและการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างเข้มแข็งต่อไป

References

- กรพจน์ อัครวินิจิตร. (มปป.). **หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ**. วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2559). **สรุปมาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กระทรวงมหาดไทย.
- กิจจานุเบกษา. (2546). **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- ชมภูษ พูนนาค. (2560). การบริการสาธารณะใหม่เพื่อรับใช้พลเมือง. **วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์**. ปีที่ 19. ฉบับที่ 1. (มกราคม – มิถุนายน) : 126.
- ชรัส บุญผสะ. (มปป.). **ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม**. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

- พัชรวรรณ นุชประยูร. (2559). **หลักกฎหมายว่าด้วยการบริการสาธารณะ ในหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชรนันท์ วิเศษสมวงศ์. (2552). **คำรับรองการปฏิบัติราชการ กรมประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย. (เอกสารอัดสำเนา).
- พูลศักดิ์ หลาบสีดาและ นำคุณ ศรีสนิท. (2559). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัท: กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. **รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ. "นเรศวรวิจัย" ครั้งที่ 12** วิจัยและนวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ ระหว่างวันที่ 21-22 กรกฎาคม 2559 ณ อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาพร วิชัยรัมย์ ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ ภัทรนันท์ เกิดในหล้า และจุฑารัตน์ จัตกุล. (2562). **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**. ปีที่ 11. ฉบับที่ 2. (กรกฎาคม - ธันวาคม) : 125.
- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้. (2561). **คู่มือ เทคนิคการบริการที่ดี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสรรพสามิต. (มปป). **คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน**. กรมสรรพสามิตกระทรวงการคลัง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2558). **การใช้สิทธิเบื้องต้นของประชาชนตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540**. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ยงยุทธ์ ฤทธิ์กระจ่าง. (2558). **ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโรงช้างเรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะประจำปี 2558**. องค์การบริหารส่วนตำบลโรงช้าง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง.
- อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2562). **หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก**. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- อานวย บุญรัตนโมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง**. ปีที่ 6. ฉบับที่ 1. (กันยายน 2558–กุมภาพันธ์) : 28.