

การสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*

COMMUNICATION FOR PUBLIC SERVICES BY THUNGSONG MUNICIPALITY, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

วิทยากร ท่อแก้ว^{1*} และ กวิทธิ์ ศรีสัมฤทธิ์²

Wittayatorn Tokeaw^{1*} and Kawit Srisamrit²

¹สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

¹School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand

²สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

²Office of Educational Technology, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand

*Corresponding author E-mail: wittayatorn@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวความคิดการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง และ 2) ศึกษาหลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการสร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์องค์กรจำนวน 30 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) แนวความคิดการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประกอบด้วย การยึดแนวคิดว่าทุกคนในเทศบาลต้องบริการอย่างมีคุณภาพ บริการด้วยใจ เอาใจใส่ด้วยคุณภาพ และยึดแนวความคิดการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และถูกใจจากผู้รับบริการ เทศบาลต้องมีการทบทวนปรับปรุง พัฒนาศักยภาพการบริการอย่างมีส่วนร่วมทุกปี และนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการสนับสนุนการบริการประชาชนในระบบออนไลน์ 2) หลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประกอบด้วย การจัดกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ ลดเวลา ลดขั้นตอน มีมาตรฐานเดียวกัน และการสื่อสารให้กับผู้รับบริการที่ประทับใจ ณ ที่ทำการเทศบาล หรือรับบริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาล และโทรศัพท์สายด่วน โดยยึดหลักรับฟังปัญหาอย่างเข้าใจ สื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและทุกปัญหามีคำตอบ ส่งเสริมการเป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพโดยจัดให้มีการประกวดการปฏิบัติงานเพื่อการยกระดับการทำงานและเพื่อเป็นการจูงใจในการร่วมพลังร่วมให้บริการที่เป็นเลิศ โดยเน้นในงานการบริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานรับชำระภาษี งานขออนุญาตต่าง ๆ งานบริการสาธารณสุข งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล และงานสวัสดิการกลุ่มเปราะบาง

คำสำคัญ: แนวความคิดการสื่อสารในการบริการ, หลักการสื่อสารในการบริการ, การบริการประชาชน, เทศบาลเมืองทุ่งสง

Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) To study the concepts and 2) To study principles that shaped Thungsong Municipality's communications with members of the public who came to receive services, and the methods used for communication in the provision of public services. Data were collected using the qualitative research method of in-depth interviews

* Received July 11, 2024; Revised August 3, 2024; Accepted August 11, 2024

with 30 people directly involved with the subject matter by purposive selection. The results showed that 1) The major guiding principle was that all municipality personnel should provide quality service, always being personable, generous and attentive. The concept was to clearly state the steps involved in every process, and to make those steps proceed quickly, smoothly and correctly so any citizen coming to receive services would be satisfied. Every year the municipality personnel should jointly review all the services to make improvements and develop better capabilities. Communications technology should be used to support citizen services online. 2) Another guiding principle was that the work process should be managed to deliver high quality by reducing the time required for each service, reducing the number of steps involved, and making sure every individual receives the same standard of service. Personnel should use high quality communications to make sure that citizens are impressed every time they receive official services at the municipality or online through the website, social media or on the phone. Personnel should listen to every problem and try to understand it, should be completely willing to provide services and to communicate with the public, and should hasten to find an answer to every question. The municipality has a policy of promoting professionalism and stimulating excellence by recognizing outstanding personnel with awards for good work performance. The public services offered by the municipality include civil registry, tax collection, various kinds of permits, public health services, receiving grievances, waste removal, and welfare for disadvantaged groups.

Keywords: Service Communication Concepts, Service Communication Principles, Public Service, Thungsong Municipality

บทนำ

การสื่อสารในการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ปัญหาหลัก ๆ ที่มักจะเกิดขึ้นจากการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารไม่ทั่วถึง ความไม่ชัดเจนในเนื้อหาของข้อมูลที่จะสื่อสาร การสื่อสารในการตอบสนองช้า ช่องทางการสื่อสารมีจำกัด ความไม่พร้อมทางเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวก และการขาดพัฒนาทักษะของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งการแก้ไขปัญหาก็สามารถทำได้โดยการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมและหลากหลาย การพัฒนาความชัดเจนและละเอียดของเนื้อหาที่สื่อสารออกไป การเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง (Kulal, A. et al., 2024) และการพัฒนาทักษะของพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Chapman, B., 2024)

การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ผ่านแนวความคิด ประกอบด้วย การสื่อสารที่โปร่งใสและชัดเจน (Transparency and Clarity) การสื่อสารที่มีความครอบคลุมพื้นที่การบริการ (Inclusiveness) การสื่อสารสองทางกับผู้รับบริการ (Two-Way Communication) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในงานบริการ (Appropriate Technology Use) (Latupeirissa, J. J. P. et al., 2024) และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการบริการ (Public Participation) และหลักการที่สำคัญในการสื่อสารการบริการประกอบด้วย การบริการที่ยึดหลักความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ความชัดเจนและกระชับ (Clarity and Conciseness) การเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) (Kulal, A. et al., 2024) การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (Continuous Communication) (Cluley, V. et al., 2021)



การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ (Training and Skill Development) และการประเมินและปรับปรุง (Evaluation and Improvement) (Chapman, B., 2024) การนำแนวความคิดและหลักการเหล่านี้มาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดีเยี่ยม (ทรงชัย วงษ์วัชรดำรง, 2567)

เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีนายทรงชัย วงษ์วัชรดำรง เป็นนายกเทศมนตรี ซึ่งได้ช่วยชนะในการเลือกตั้งมาตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2547 และเป็นนายกเทศมนตรีติดต่อกันจนถึงปัจจุบันนี้ ได้มีความมุ่งมั่นตั้งใจในพัฒนาการบริการของเทศบาลจนประสบผลสำเร็จอย่างมาก เทศบาลเมืองทุ่งสง นับเป็นองค์กรต้นแบบที่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารในการบริการประชาชน จนได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี จากคณะกรรมการกระจายอำนาจ สำนักราชบัณฑิตยสถาน และหน่วยงานอื่น ๆ มาอย่างต่อเนื่องมากกว่า 30 รางวัล ด้วยการที่ผู้นำองค์กรมีแนวความคิด วิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และการเป็นนักปฏิบัติเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จึงมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ในการขับเคลื่อนงานการสื่อสารในการบริการประชาชนในฐานะนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจึงเลือกเทศบาลเมืองทุ่งสงซึ่งเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จเป็นสนามวิจัยที่ทรงคุณค่าต่อการศึกษาเพื่อถอดบทเรียนการทำงานและแสวงหาข้อค้นพบในครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อแสวงหาข้อค้นพบที่มุ่งถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานในด้าน การสื่อสารในการบริการประชาชนที่ประสบความสำเร็จในด้านการก่อเกิดของแนวความคิดการสื่อสารในการบริการประชาชน และหลักการสื่อสารในการบริการประชาชน เพื่อนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเพื่อยกระดับการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ สู่ความเป็นเลิศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง
2. เพื่อศึกษาหลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ตามวัตถุประสงค์ในข้อที่ 1-2 และใช้วิธีการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เพื่อสร้างข้อสรุปและให้ความเห็นชอบโมเดลด้านการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงจากผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) เลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง รวมจำนวน 30 คน ประกอบด้วย 1) นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง 1 คน 2) รองนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง 1 คน 3) ผู้อำนวยการกอง ต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง 4 คน 4) พนักงานให้บริการ ณ ที่ทำการ 8 คน 5) ประชาชนที่มารับบริการเป็นประจำ 8 คน และ 6) นักวิชาการด้านการพัฒนาการสื่อสารในการบริการ 3 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบโมเดลด้านการสื่อสารในงานบริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประกอบด้วยนักวิชาการที่มีความรู้และประสบการณ์ในการสื่อสารในงานบริการ รวมจำนวน 5 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview Form) ออกแบบเครื่องมือจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการยกร่างเครื่องมือ และนำเครื่องมือไปตรวจคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยทางการสื่อสาร จำนวน 3 คน โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย 1) แนวความคิดการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นอย่างไร และ 2) หลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นอย่างไร ส่วนเครื่องมือที่ใช้สำหรับให้ความเห็นชอบโมเดลการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง คือ แบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion Form) ที่ผ่านการตรวจคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยทางการสื่อสาร จำนวน 3 คน และประเด็นการสนทนาได้แก่ โมเดลการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง มีหลักการโดยสรุปเป็นอย่างไร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง ซึ่งได้ขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มตามจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประสานการนัดหมายเพื่อเข้าสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก สัมภาษณ์ตามประเด็นที่ได้จัดเตรียมไว้ในเครื่องมือ บันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ และจะหยุดสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มเมื่อข้อมูลที่ได้มีการอิ่มตัว

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตามวัตถุประสงค์ และประเด็นที่ศึกษา จากนั้นได้ตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ออกไป และดำเนินการตีความข้อมูลที่เหลือ โดยการสร้างข้อสรุปเชิงพรรณนาความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การตรวจสอบข้อมูล

ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation Method) ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบด้านข้อมูล เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มาจากผู้ให้สัมภาษณ์ในหน่วยงานเดียวกัน ข้อมูลจะมีลักษณะเหมือนกันหรือไม่ 2) การตรวจสอบด้านผู้วิจัย โดยใช้วิธีเปรียบเทียบข้อมูลที่เก็บจากผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยว่าข้อมูลแตกต่างกันหรือไม่ และ 3) การตรวจสอบด้านวิธีการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เปรียบเทียบกับข้อมูลจากการจดบันทึกภาคสนาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล พิจารณาว่าข้อมูลที่เก็บมาได้จากการสัมภาษณ์มีเนื้อหาสาระเพียงพอที่จะตอบปัญหาการวิจัยหรือไม่

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มุ่งแสวงหาข้อค้นพบทางด้านแนวความคิดการสื่อสารในการบริการประชาชน และหลักการสื่อสารในการบริการประชาชน เพื่อการพัฒนา โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาแนวความคิดการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง พบว่าแนวความคิดในการสื่อสารในการบริการประชาชนมุ่งเน้นที่การสร้าง ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจในการบริการ โดยมีแนวความคิดที่สำคัญ 10 ประการ ซึ่งประกอบด้วย 1) การสื่อสารเชิงรุก เป็นการสื่อสารในการแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ก่อนที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวและปรับตัวได้ และการให้ข้อมูลที่จำเป็นที่มุ่งสื่อสารข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อการใช้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องในงานการบริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานรับชำระภาษี งานขออนุญาต งานบริการสาธารณสุข งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล งานตัดแต่งต้นไม้ งานซ่อมบำรุง และงานสวัสดิการกลุ่มเปราะบาง และงานอื่นที่เน้นเชิงรุกในการบริการประชาชน 2) การสื่อสารเชิงรับ เป็นการสื่อสารในการตอบ



คำถามและข้อสงสัย มีช่องทางให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลและได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว การจัดการข้อร้องเรียน ฟังและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว 3) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่เป็นกันเองและหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ทางเทคนิคหรือคำที่ซับซ้อน การสื่อสารแบบไม่ซับซ้อน ให้ข้อมูลในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ เช่น ใช้สัญลักษณ์ รูปภาพ หรือกราฟิกประกอบ 4) สร้างความโปร่งใสในการบริการ การเปิดเผยข้อมูล ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และการรายงานผลการดำเนินงานหรือการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา 5) ใช้การสื่อสารหลายช่องทาง การใช้สื่อหลากหลาย ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล โทรศัพท์ และสื่อสารหน้าสำนักงาน การเข้าถึงทุกกลุ่มประชาชน ให้บริการที่ครอบคลุมและสามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกกลุ่มประชาชน 6) รับฟังข้อมูลและตอบสนอง การเปิดรับฟังความคิดเห็น สร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ การตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้วยการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง 7) การใช้เทคโนโลยีช่วยในการสื่อสาร การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและให้บริการ เช่น การใช้แอปพลิเคชันมือถือ การบริการออนไลน์ และระบบการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ์ประโยชน์ต่าง ๆ การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะทำให้ลดเวลาในการทำงาน 8) การสื่อสารในภาวะวิกฤติ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา ในกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤติ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาจะช่วยลดความกังวลและความสับสนของประชาชน การวางแผนล่วงหน้า มีแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติที่ชัดเจนและมีการฝึกอบรมพนักงานให้พร้อมรับมือ โดยเฉพาะระบบเตือนภัยน้ำท่วมของเมืองทุ่งสงที่มีการบริการข่าวสารปริมาณฝนตก ระดับน้ำที่ทันต่อสถานการณ์ 9) การประเมินและปรับปรุงการสื่อสาร มีการประเมินผลการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อดูว่าได้ผลหรือไม่ ปรับปรุงการสื่อสารและการบริการตามผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากประชาชน 10) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับประชาชนด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพและใส่ใจ การสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและโปร่งใสช่วยสร้างความไว้วางใจในระยะยาว โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการบริการประชาชนไม่ได้เป็นเพียงแค่การให้ข้อมูล แต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นระหว่างหน่วยงานและประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริการและความพึงพอใจของประชาชนในที่สุด

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาหลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง พบว่า หลักการสำคัญในการบริการประชาชนที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และถูกใจ เป็นพื้นฐานในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับประชาชน หลักการแต่ละข้อและวิธีการนำมาใช้ในปฏิบัติ ประกอบด้วย 1) หลักความสะดวก โดยเน้นการเข้าถึงที่ง่าย ให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ การบริการผ่านแอปพลิเคชันมือถือ การบริการที่หน้าสำนักงาน และการบริการผ่านคอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความสะดวก พัฒนาบริการออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลดความจำเป็นในการเดินทางมาที่สำนักงาน จัดตั้งศูนย์บริการที่ใกล้เคียงกับชุมชนต่าง ๆ เพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันมือถือที่สามารถยื่นเอกสารหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา การใช้จุดบริการด้วยตนเองในสถานที่สาธารณะ เช่น หน้าสำนักงานที่ว่าการอำเภอ หน้าสำนักงานสาธารณสุข 2) หลักความรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประมวลผลและจัดการข้อมูลเพื่อลดเวลารอคอย เช่น ระบบการจัดการคิวอัจฉริยะ การใช้แชทบอทตอบคำถามเบื้องต้น การปรับปรุงกระบวนการทำงาน วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ จัดการทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ตัวอย่าง การใช้ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจองคิว

ผ่านแอปพลิเคชันและแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวของตนเอง การใช้ระบบประมวลผลอัตโนมัติในการยื่นเอกสารและอนุมัติคำร้องต่าง ๆ 3) หลักความถูกต้อง การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มุ่งมั่นตรวจสอบและให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อป้องกันความสับสนและการเข้าใจผิด ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและข้อมูลที่ถูกต้อง การใช้เทคโนโลยีการตรวจสอบและการควบคุมคุณภาพเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด ตัวอย่าง การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและตรวจสอบแล้วในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การใช้ระบบตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติเพื่อลดข้อผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูล 4) หลักความถูกต้อง การฟังความคิดเห็นประชาชน เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการได้ และนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงการบริการ ปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ พนักงานควรมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างสุภาพและเป็นมิตรโดยมีความพอใจหลังการให้บริการ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่และพร้อมช่วยเหลือประชาชนในทุกกรณี 5) หลักการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย การแสดงออกถึงความสุภาพและมารยาท โดยพูดจาด้วยความสุภาพ ใช้คำพูดที่เป็นมิตรและให้เกียรติผู้รับบริการ และปฏิบัติตัวด้วยมารยาทที่ดีทั้งในคำพูดและการกระทำ มีความอดทนและความเข้าใจ โดยรับฟังปัญหาและข้อกังวลของผู้รับบริการอย่างตั้งใจและไม่ขัดจังหวะ และแสดงความเข้าใจในสถานการณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการ มีความรู้และความเชี่ยวชาญ โดยมีความรู้และความเข้าใจในบริการที่ตนเองให้บริการเพื่อให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ และพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและความต้องการใหม่ ๆ มีความสามารถในการแก้ปัญหา โดยมีความสามารถคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารที่ดี โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจนในการสื่อสาร และสื่อสารข้อมูลและขั้นตอนต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาและโปร่งใส มีความรับผิดชอบและความน่าเชื่อถือ รักษาความลับสัญญาและทำตามที่ได้กล่าวไว้กับผู้รับบริการ และแสดงความน่าเชื่อถือในทุกการกระทำและการสื่อสาร มีความใส่ใจและเอาใจใส่ในรายละเอียด และความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างราบรื่นเพื่อให้บริการที่ดีที่สุด และสนับสนุนโดยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ โดยมีความยืดหยุ่นและการปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงการทำงานตามสถานการณ์และตามความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความเป็นมืออาชีพ โดยรักษามาตรฐานการทำงานที่สูงและเป็นมืออาชีพและปฏิบัติตัวด้วยความเป็นมืออาชีพในทุกสถานการณ์ 6) หลักการจัดกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ มุ่งลดเวลา ลดขั้นตอน มีมาตรฐานเดียวกัน และการสื่อสารให้กับผู้รับบริการที่ประทับใจ ณ ที่ทำการเทศบาล หรือ รับบริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาล และโทรศัพท์สายด่วน โดยยึดหลักรับฟังปัญหาอย่างเข้าใจ สื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและทุกปัญหามีคำตอบ ส่งเสริมการเป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพโดยจัดให้มีการประกวดการปฏิบัติงานเพื่อการยกระดับการทำงานและเพื่อเป็นการจูงใจในการร่วมพลังร่วมให้บริการที่เป็นเลิศ โดยเน้นในงานบริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานรับชำระภาษี งานขออนุญาตต่าง ๆ งานบริการสาธารณสุข งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล และงานสวัสดิการกลุ่มเปราะบาง โดยสรุปการปฏิบัติตามหลักการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และถูกต้องจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ที่ดีและเต็มใจที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต



อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แนวความคิดในการสื่อสารการบริการ เป็นแนวความคิดในการบริการยุคใหม่ที่ทำตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรภาครัฐที่ต้องให้ประชาชนในฐานะเป็นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับงานวิจัย ของ Pratama, A. B. ด้านแนวความคิดการบริการ ที่พบว่า การสื่อสารเชิงรุก เป็นการสื่อสารในการแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ก่อนที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวและปรับตัวได้ และการให้ข้อมูลที่จำเป็นที่มุ่งสื่อสารข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อการใช้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ส่วนการสื่อสารเชิงรับ (Pratama, A. B., 2020) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kulal, A. et al. ด้านแนวความคิดการบริการ และ Witesman, E. M. et al. ที่พบว่า การสื่อสารในการตอบคำถามและข้อสงสัย มีช่องทางให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลและได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว การจัดการข้อร้องเรียน ฟังและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (Kulal, A. et al., 2024) สำหรับการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่เป็นกันเองและหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ทางเทคนิคหรือคำที่ซับซ้อน การสื่อสารแบบไม่ซับซ้อน ให้ข้อมูลในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ เช่น ใช้สัญลักษณ์ รูปภาพ หรือกราฟิกประกอบ (Witesman, E. M., et al., 2024) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vandenabeele, W. et al. ด้านแนวความคิดการบริการ ที่พบว่า การสร้างความโปร่งใสในการบริการ ด้วยการเปิดเผยข้อมูล ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน การรายงานผล รายงานผลการดำเนินงานหรือการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา (Vandenabeele, W. et al., 2014) ส่วนใช้การสื่อสารหลายช่องทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hameduddin, T. & Engbers, T. ด้านแนวความคิดการบริการ ที่พบว่า การใช้สื่อหลากหลาย ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล โทรศัพท์ และสื่อสารหน้าสำนักงาน การเข้าถึงทุกกลุ่มประชาชน ให้บริการที่ครอบคลุม และสามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกกลุ่มประชาชน (Hameduddin, T. & Engbers, T., 2022) สำหรับการใช้เทคโนโลยีช่วยในการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Engen, M. et al. ด้านแนวความคิดการบริการ ที่พบว่า การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและให้บริการ ปรับปรุงการให้บริการด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Engen, M. et al., 2021) ส่วนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Latupeirissa, J. J. P. et al. ด้านแนวความคิดการบริการ ที่พบว่า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับประชาชนด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพและใส่ใจ การสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและโปร่งใสช่วยสร้างความไว้วางใจในระยะยาว (Latupeirissa, J. J. P. et al., 2024) จะเห็นได้ว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงได้ใช้แนวความคิดที่ครอบคลุมในการพัฒนาศักยภาพการบริการ และต้องขยายผลการบริการไปสู่การสื่อสารการบริการประชาชนด้วยนวัตกรรมในยุคดิจิทัลต่อไป

2. หลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง มีพื้นฐานที่สำคัญมาจากการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการให้เป็นไปตามความคาดหวัง สำหรับหลักความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัย Cluley, V. et al. ด้านหลักการบริการ ที่พบว่า การบริการเน้นการเข้าถึงที่ง่าย ให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ การบริการผ่านแอปพลิเคชันมือถือ การบริการที่หน้าสำนักงาน และการบริการผ่านคอลเซ็นเตอร์ (Cluley, V. et al., 2021) สำหรับหลักความรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัย Kulal, A. et al. ด้านหลักการบริการ ที่พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประมวลผลและจัดการข้อมูลเพื่อลดเวลารอคอย เช่น ระบบการจัดการคิวอัจฉริยะ การใช้แชทบอทตอบคำถามเบื้องต้น การปรับปรุงกระบวนการทำงาน วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ (Kulal, A. et al., 2024) ส่วนหลักความถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัย Latupeirissa, J. J. P. et al. ด้านหลักการบริการ ที่พบว่า การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มุ่งมั่นตรวจสอบและให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อป้องกันความสับสนและการเข้าใจผิด ฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและข้อมูลที่ถูกต้อง การใช้เทคโนโลยีการตรวจสอบและการควบคุม

คุณภาพเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด (Latupeirissa, J. J. P. et al., 2024) สำหรับหลักความถูกต้อง การฟังความคิดเห็นประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัย Trischler, J. & Westman, J. ด้านหลักการบริการ ที่พบว่า การเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการได้ และนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงการบริการ ปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน (Trischler, J. & Westman, J., 2022) ส่วนหลักการเป็นผู้ให้บริการที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ojasalo, J. & Kauppinen, S. ด้านหลักการบริการ ที่พบว่า การแสดงออกถึงความสุภาพและมารยาทโดยพูดจาด้วยความสุภาพ ใช้คำพูดที่เป็นมิตรและให้เกียรติผู้รับบริการ และปฏิบัติตัวด้วยมารยาทที่ดีทั้งในคำพูดและการกระทำ มีความอดทนและความเข้าใจ โดยรับฟังปัญหาและข้อกังวลของผู้รับบริการอย่างตั้งใจและไม่ขัดจังหวะ และแสดงความเข้าใจในสถานการณ์และความรู้สึกของ (Ojasalo, J. & Kauppinen, S., 2024) สำหรับหลักการจัดกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Engen, M. et al. ด้านหลักการบริการ ที่พบว่า การมุ่งลดเวลา ลดขั้นตอน มีมาตรฐานเดียวกัน และการสื่อสารให้กับผู้รับบริการที่ประทับใจ ที่ทำการ หรือ รับบริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาล และโทรศัพท์สายด่วน โดยยึดหลักรับฟังปัญหาอย่างเข้าใจ สื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและทุกปัญหามีคำตอบ (Engen, M. et al., 2021) จะเห็นได้ว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงได้ใช้หลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะ การพัฒนาระบบงานของเทศบาลและการพัฒนาผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานทุกระดับให้เป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งต้องมีความมุ่งมั่นในพัฒนาการให้บริการประชาชนตลอดเวลา

องค์ความรู้ใหม่

โมเดลของแนวความคิดและหลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลสามารถนำคำว่า “PUBLIC SERVICE” มาใช้เป็นแนวทางในการจำและปฏิบัติด้านการสื่อสารในการบริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย 1) P: Professionalism (ความเป็นมืออาชีพ) การให้บริการประชาชนอย่างมืออาชีพ การใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นทางการ รวมถึงการแสดงออกที่เหมาะสม 2) U: Understanding needs (ความเข้าใจ) ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของประชาชน รับฟังและเข้าใจปัญหาหรือคำถามของประชาชนอย่างตั้งใจ 3) B: Build Relationships (สร้างสัมพันธ์) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเป็นกันเอง น่าไว้วางใจ และได้ความร่วมมือที่ดี 4) L: Listening Actively (การรับฟังอย่างตั้งใจ) การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนอย่างตั้งใจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม 5) I: Information (ข้อมูลครบถ้วน) การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนสามารถตัดสินใจและดำเนินการได้อย่างมีข้อมูล 6) C: Clarity (ความชัดเจน) การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ป้องกันความเข้าใจผิด 7) S: Speed (ความรวดเร็ว) การตอบสนองต่อคำถามหรือข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าได้ได้รับการใส่ใจ 8) E: Engagement (การมีส่วนร่วม) การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับประชาชนผ่านกิจกรรมและการสื่อสารที่มีความหมาย 9) R: Respect (ความเคารพ) การให้บริการและสื่อสารกับประชาชนด้วยความเคารพและให้เกียรติ 10) V: Visibility (ความชัดเจน) การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และชัดเจน รวมถึงการสื่อสารในช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย 11) I: Integrity (ความซื่อสัตย์) การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส 12) C: Consistency (ความสม่ำเสมอ) การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างทันเหตุการณ์ 13) E: Empathy (ความเห็นอกเห็นใจ) การแสดงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจในสถานการณ์หรือปัญหาของประชาชน การนำหลักการ “PUBLIC SERVICE” มาปฏิบัติจะช่วยให้เทศบาลสามารถสื่อสารและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน โดยสรุปเป็นโมเดลแนวความคิดและหลักการสื่อสารในการบริการประชาชน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลของแนวความคิดและหลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ สรุปได้ว่า 1) แนวความคิดการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประกอบด้วย การยึดแนวคิดทุกคนในเทศบาลต้องบริการอย่างมีคุณภาพ บริการด้วยใจ เอาใจใส่ด้วยคุณภาพ และยึดแนวคิดการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และถูกใจจากผู้รับบริการ เทศบาลต้องมีการทบทวนปรับปรุง พัฒนาศักยภาพการบริการอย่างมีส่วนร่วมทุกปี และนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการสนับสนุนการบริการประชาชนในระบบออนไลน์ 2) หลักการสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประกอบด้วย การจัดกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ ลดเวลา ลดขั้นตอน มีมาตรฐานเดียวกัน และการสื่อสารให้กับผู้รับบริการที่ประทับใจ ณ ที่ทำการเทศบาล หรือรับบริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาล และโทรศัพท์สายด่วน โดยยึดหลักรับฟังปัญหาอย่างเข้าใจ สื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและทุกปัญหามีคำตอบ ส่งเสริมการเป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพโดยจัดให้มีการประกวดการปฏิบัติงานเพื่อการยกระดับการทำงานและเพื่อเป็นการจูงใจในการร่วมพลังร่วมให้บริการที่เป็นเลิศ การนำแนวคิดและหลักการมาปฏิบัติจะช่วยให้เทศบาลสามารถสื่อสารและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน ส่วนข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรกำหนดมาตรฐานกลางการสื่อสารในการบริการประชาชน สำหรับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติเทศบาลเมืองทุ่งสงควรมานวัตกรรมสื่อสารและเทคโนโลยีการสื่อสารแบบอัจฉริยะมาช่วยในการสื่อสารบริการให้เต็มรูปแบบมากยิ่งขึ้น ส่วนการวิจัยครั้งต่อไป คือ การศึกษาต่างพื้นที่ทั้งในแต่ละจังหวัดและในแต่ละภูมิภาค เพราะมีวิธีการทำงาน วัฒนธรรม ประเพณี บริบทการทำงานที่แตกต่างกันออกไป การศึกษาหาปัจจัยทางด้านเพศ วัย อายุ เจเนอเรชัน หรือปัจจัยคุณลักษณะผู้ส่งสารในงานบริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริการ ควรศึกษารูปแบบการใช้นวัตกรรมสื่อสารแบบอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริการประชาชน และควรเปลี่ยนวิธีวิจัยจากเชิงคุณภาพไปสู่การวิจัยแบบเชิงปริมาณหรือแบบผสมวิธีก็จะช่วยสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในเรื่องนี้เพิ่มขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารทางการเมืองและสังคม สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ที่ให้ทุนสนับสนุนวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ทรงชัย วงษ์วัชรดำรง. (3 พ.ค. 2567). กลยุทธ์การออกแบบการพูดในที่ชุมชนเพื่อการโน้มน้าวใจในงาน การบริหาร. (วิทยากร ท่อแก้ว, ผู้สัมภาษณ์)
- Chapman, B. (2024). The profession of government: The public service in Europe. Milton Park United Kingdom: Taylor & Francis.
- Cluley, V. et al. (2021). New development: Expanding public service value to include dis/value. *Public Money & Management*, 41(8), 656-659.
- Engen, M. et al. (2021). Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services. *Public Management Review*, 23(6), 886-905.
- Hameduddin, T. & Engbers, T. (2022). Leadership and public service motivation: A systematic synthesis. *International Public Management Journal*, 25(1), 86-119.
- Kulal, A. et al. (2024). Enhancing Public Service Delivery Efficiency: Exploring the Impact of AI. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100329-100338.
- Latupeirissa, J. J. P. et al. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818 <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Ojasalo, J. & Kauppinen, S. (2024). Public value in public service ecosystems. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 36(2), 179-207.
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25-40.
- Trischler, J. & Westman, J. (2022). Design for experience-a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*, 24(8), 1251-1270.
- Vandenabeele, W. et al. (2014). Past, present, and future of public service motivation research. *Public Administration*, 92(4), 779-789.
- Witesman, E. M. et al. (2024). Creating a public service topology: Mapping public service motivation, public service ethos, and public service values. *Public Administration*, 102(2), 540-579.