

การพัฒนากลไกการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่

Public Service Development of Modern Government



¹พระบุญโชติ ลุงตัน และ ²พระมหาอรรถพล นริสโร

¹Phra Boonchoti Lungtan and ²Phramaha Attaphon Narissaro

¹²มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

¹²Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Lamphun Buddhist College, Thailand

¹Corresponding Author's Email: boypee2556191@gmail.com

Received January 25, 2021; Revised March 12, 2021; Accepted May 2, 2021

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้ได้จัดทำขึ้นเนื่องจากมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อที่จะให้ผู้ที่มาใช้บริการนั้นเกิดความประทับใจมากที่สุด ต้องให้บริการกับประชาชนหรือผู้มาใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเสมอภาคกัน แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในยุค 4.0 ก็เพื่อที่จะให้ประชาชนที่ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และจะไม่ต้องเตรียมอะไรมาในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อความรวดเร็วและสะดวกสบายของประชาชนหรือผู้มาใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับการให้บริการประชาชนแบบเติบโตยิ่งขึ้นและยาวนาน เพื่อก้าวเข้าสู่ในยุคการให้บริการประชาชน 4.0 และเป็นการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงมากขึ้นแล้วพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม พร้อมทั้งพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อสร้าง แรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

คำสำคัญ: การพัฒนากลไกการให้บริการ, การให้บริการประชาชน, เทคโนโลยี

Abstract

This article has been created because the objective is to develop people in the organization to be more effective in order to make those who use the service the most impressive. Must provide services to people or people who use the service in the local government organization equally The guidelines for the development of the public service in the age of 4.0 in order to make the people who use the services of the local government organization more convenient. And will not have to prepare anything in various organizations or departments For the speed and convenience of the people or people who use the service in the local government organization To create success for the long-term. growing public service In order to enter the era of public administration. 4 .0 And to develop personnel in the department or organization to be more efficient. then develop the

potential of personnel to have creativity and innovation. as well as to develop a quality personnel management system. In order to create incentives and commitment of personnel towards the organization to support the Thailand 4.0 strategy. the government or bureaucratic system must work by adhering to the good governance of public affairs for the benefit of the people.

Keywords: Service mechanism development, Public Service, Technology

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550) เป็นต้น

ปัจจุบันการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ที่จะต้องได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานราชการต่างๆ จึงต้องเร่งพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการเรื่องเกี่ยวกับวิชาชีพเฉพาะทางและการบริหารจัดการ รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน (ภัทรปภา จิรภาสยังกูร, 2562) แล้วเพื่อที่จะสร้างความสำเร็จให้กับบริการประชาชนให้เติบโตยิ่งขึ้นเพื่อที่จะได้ก้าวเข้าสู่ยุคการให้บริการประชาชน 4.0และก็พัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อที่จะใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแล้วเพื่อการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้หันมาให้ความสำคัญกับกระบวนการมากขึ้น โดยการมองภาพรวม และปรับปรุงทั้งกระบวนการให้ดีขึ้น รวมทั้งมีการพยายามรักษาคุณภาพการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการทำงานและแนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็คือ จะเน้นที่กระบวนการ และ ตัวองค์กร ซึ่งหมายถึงทุกๆ คนในองค์กร โดยการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ และการพัฒนาบุคลากร และเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำ และผู้พัฒนาในองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น องค์กรจะประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานหรือไม่ เพียงไร ปัจจัยหนึ่งซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งก็คือบุคลากร (Wonder Man, 2563) ถ้าหากว่ามีมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ

จะทำให้คนในองค์กรมีความสามารถเพื่อที่จะรับมือกับการเข้าสู่ยุคสมัยใหม่และเพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อความเจริญก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับของสังคมได้

แนวคิดการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป (สุนันทา ทวีผล, 2550)

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1) ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2) ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้(Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ (เบญชภา แจ่มเวชฉาย, 2559)

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐนั้นต้องมีลักษณะการประสานสัมพันธ์ให้กับประชาชนด้วยเพื่อให้ผู้ขอใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว การบริการนั้นไม่มีตัวตนที่จะจับต้องได้ก่อนการซื้อขายกัน การบริการนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใครและสถานที่ไหนเป็นต้น

ประเด็นที่ 1 เกี่ยวกับการให้บริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลาย

กลุ่ม การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (สมิต สัมฤทธิ์, 2542)

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ประเด็นที่ 2. เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติอันเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากร

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้เชื่อกันว่า “คน” เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จของชาติ(ทั้งภาครัฐและเอกชน) และถ้าหากประเทศไทยเรามีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพคุณภาพ และจริยธรรมที่สูง เชื่อว่าคงสามารถก้าวเข้าไปแข่งขันในโลกไร้พรมแดน (globalization) ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก มุมมองใหม่ในการพัฒนาคนตามกรอบการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำไปเป็นต้นแบบเพื่อพัฒนาองค์กรที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ทั้งองค์กรและประเทศชาติ (สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร, 2549) สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรนั้นคือการฝึกฝนพนักงานในองค์กรให้มีความเท่าทันกับโลกสมัยใหม่ที่ได้มีการพัฒนาไปเรื่อยๆ เพื่อที่จะไม่ให้บุคลากรเป็นคนที่ล้าสมัยจึงได้ทำการฝึกอบรมพนักงานและให้องค์กรพัฒนามีบุคลากรที่เก่งมีความรู้มีเทคนิคในการพลิกแพลงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรนั้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้นและความชำนาญมากขึ้นในการพัฒนาตนเองไปสู่ความก้าวหน้าใน และมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร เพื่อทำงานและสร้างผลงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพวิชาชีพมากขึ้นเป็นต้น

ประเด็นที่ 3. การเผยแพร่การประชาสัมพันธ์เป็นหัวใจสำคัญที่มีส่วนเอื้ออำนวยให้เกิดการเข้าใจกันและร่วมมือกันจากทุกฝ่าย เพราะมนุษย์ยากที่จะประสบความสำเร็จได้จากการทำงานตามลำพังเพียงคนเดียว เพราะการสื่อสารถือว่ามีสำคัญและมีประโยชน์ต่อมนุษย์มากที่สุด เนื่องจากการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีสำคัญอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ ความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นตัวกำหนดและส่งผลให้การดำรงชีวิตของมนุษย์เกิดประสิทธิผลสูงสุด และยังเป็นกระบวนการที่ข้อมูลจะถูกถ่ายทอดและทำให้เกิดความเข้าใจโดยบุคคลสองคนหรือมากกว่า ด้วยวิถีทางของสัญลักษณ์ที่มีความหมายหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นวิถีทางของการแลกเปลี่ยนความคิด ทัศนคติ ค่านิยม และข้อเท็จจริง (จุฑารัตน์ โสตาคร, 2551)

สรุปด้วยรวมได้ว่า การประชาสัมพันธ์นั้นเป็นการทำงานในการจัดการการสื่อสารระหว่างองค์กรและสาธารณะ การประชาสัมพันธ์นั้นช่วยทำให้องค์กรหรือบุคคล ได้แสดงสู่ผู้ชม ผู้อ่าน โดยใช้เรื่องที่ป็นที่หน้าสนใจของสาธารณะและ กิจกรรมโดยทั่วไปเช่น การพูดในงานชุมนุม การทำงานร่วมกับแหล่งข่าวเป็นต้น

ประเด็นที่ 4. เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ช่วยให้มนุษย์สามารถทำงานได้มากขึ้น เดินทางได้รวดเร็วขึ้นสามารถมองเห็นได้ไกลกว่าที่ดวงตามนุษย์จะมองเห็นได้ สามารถติดต่อสื่อสารและสื่อความหมายกันได้ โดยไม่ต้องเดินทางมาพบกัน คำว่า “เทคโนโลยี” ในความหมายอย่างกว้าง หมายถึงการนำความรู้ทางธรรมชาติวิทยา

และต่อเนื่องมาถึงวิทยาศาสตร์ มาเป็นวิธีการปฏิบัติและประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อันก่อให้เกิดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร แม้กระทั่งองค์ความรู้นามธรรมเช่น ระบบหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น (สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาวิทยาลัซุโขทัยธรรมาธิราช, 2552)

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีนั้นเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์, มือถือ, เครื่องจักร เป็นต้น หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้

การพัฒนากลไกการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ เป็นลักษณะของการพัฒนากลไกการให้บริการประชาชนขององค์กรเพื่อที่จะให้องค์กรมีการพัฒนาเข้าสู่ยุค 4.0 เพื่อให้ประชาชนได้เป็นผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

ประเด็นแรก คือ การพัฒนากลไกการให้บริการ จะเป็นการพัฒนาการให้บริการที่ดีอยู่แล้วให้ดีขึ้นไปอีก เพื่อที่จะได้ขับเคลื่อนการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้วผู้ที่มารับบริการเกิดความประทับใจในองค์กร องค์กรเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องช่วยพัฒนางานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะว่ องค์กรนั้นถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ และเทคนิคการพัฒนากลไกขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ให้บริการ มีดังนี้ คือ 1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว 2. องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุงยากให้มึการทำงานที่ง่ายขึ้น เพื่อที่จะสร้างการให้บริการประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว 3. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการประชาชนองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการสามารถที่จะทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสนเรียนรู้ความต้องการของประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป 4. ผูกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการให้บริการประชาชนที่ดี เพื่อที่จะนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนเองปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด

ประเด็นที่ สอง คือ การพัฒนาบุคคลในองค์กรยุค 4.0 การพัฒนาบุคคลในองค์กรยุค 4.0 จะเป็นการพัฒนาบุคคลเพื่อที่จะให้เท่าทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น พนักงานที่ทำงานมานานแล้วความรู้ความสามารถอาจจะไม่เท่าทันกับในยุค 4.0 สมัยปัจจุบัน เพราะฉะนั้นการพัฒนาบุคคลในองค์กรจึงมีความสำคัญยิ่งในยุค 4.0 ปัจจุบันนี้ แล้วต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานจากแบบเดิม ๆ ที่คุ้นเคย คิดฝ่ายเดียว ทำฝ่ายเดียว มาเป็นการทำงานแบบประสานความร่วมมือโดยไม่แบ่งแยกว่าเป็นหน้าที่ของใคร แล้วก็สร้างพันธมิตรในการทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อที่จะไปสู่เป้าหมายเดียวกันในรูปแบบประชารัฐ สร้างสรรค์นวัตกรรมและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อสร้างให้เกิดรัฐบาลแบบเปิดที่มีการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างทุกภาคส่วน อันจะนำไปสู่การเป็นบุคคลในองค์กรที่มี คุณธรรม โปร่งใส เป็นที่เชื่อมั่น ศรัทธาของประชาชนและสังคมโลก

ประเด็นที่ สาม คือ การให้บริการประชาชนยุค 4.0 เป็นการเข้าสู่ยุคบริการที่ทันสมัยมากกว่าเดิม สิ่งที่สำคัญของการให้บริการประชาชนยุค 4.0 นั้น จะอยู่ที่บุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงมีการจัดการองค์กรการบริการและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมีสื่อสังคมและการสื่อสารกับประชาชน ด้วยการเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาแล้วมีความรวดเร็วความสะดวกยิ่งขึ้นแล้วยังเป็นการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และก็พยายามที่จะผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด เนื่องจากในเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 แล้ว การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ

ในช่วงปัจจุบัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เช่น สร้างเว็บไซต์ขององค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ ได้เข้าถึงได้ง่าย ยกตัวอย่างเช่น วันนี้เกิดฝนตกอย่างหนักประชาชนหรือผู้มาใช้บริการไม่สามารถที่จะออกจากที่อยู่อาศัยได้ แต่ถ้ามีเว็บไซต์ขององค์กรหรือหน่วยงาน ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการก็สามารถเข้าเว็บไซต์แล้วดำเนินการได้อย่างสะดวกสบายเพราะฉะนั้นเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมยุค 4.0 เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการประชาชนในยุค 4.0 เป็นอย่างมาก

ประเด็นสุดท้าย คือ การใช้เทคโนโลยี จะเป็นการทดเวลาในการหาข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชนแล้วสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารหรือส่งเอกสารจากหน่วยงานหนึ่งไปอีกหน่วยงานหนึ่งเพื่อเป็นการรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เพราะการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล เป็นการผสมผสานของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ บนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน อื่นๆ และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ แล้วยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัยและประหยัด เพราะประเทศไทยได้เข้าสู่ยุค 4.0 แล้วภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินการให้บริการประชาชนและสังคมยุคดิจิทัล ด้วยการร่วมมือของแต่ละส่วนหน่วยงานออกแบบและพัฒนาเทคโนโลยี ระบบงาน ระบบการบริการ รูปแบบการดำเนินงานขององค์กร ให้เป็นระบบเชื่อมโยงและบูรณาการระหว่างหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อการสร้างความร่วมมือกันระหว่างทุกภาคส่วน และเพื่อการพัฒนางานภาครัฐให้มีทันสมัยมากขึ้น สำหรับบุคลากรจะต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้ เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็น เพื่อที่จะได้เท่าทันกับโลกสมัยใหม่เพื่อที่ประชาชนจะได้พึงพอใจในการรับบริการจากบุคลากร

บทสรุป

จากการที่ได้ศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัยใหม่ ยุค 4.0 มาได้ทราบว่าเรื่องการให้บริการขององค์กรนั้นมีกลไกการให้บริการที่ดี แล้วยังได้พัฒนาบุคลากรขององค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้ประชาชนหรือบุคคลที่มาใช้บริการได้เกิดความประทับใจ รวดเร็ว สะดวกสบายและมีการให้บริการประชาชนนั้นอย่างโปร่งใสผ่านระบบที่ทันสมัยอีกทั้งยังได้พัฒนาบุคลากรเก่าๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัยใหม่ ยุค 4.0 นั้นมี แนวคิดการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อเสนอ และมีการวิเคราะห์ และประเด็นต่างๆ อีก 4 ประเด็น ประเด็นที่ 1 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ประเด็นที่ 2 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่ 3 การให้บริการประเด็นที่ 4 เทคโนโลยี แนวคิดการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัยใหม่ ยุค 4.0 หลักๆนั้นมีอยู่ 5 ข้อหลักๆคือ 1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ 2. หลักความสม่ำเสมอ 3. หลักความเสมอภาค 4. หลักความประหยัด 5. หลักความสะดวก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเรื่องการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ จะได้มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการที่มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการประชาชนที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่เจ้าหน้าที่จะให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีควรที่จะให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ และ บริการด้วยความเสมอภาคทุกคนที่มาใช้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ แก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

และเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายท้องถิ่นผ่านกระบวนการหลายหลาย ช่องทาง เว็บไซต์ เป็นต้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการโดยที่ดำเนินการจัดตั้ง ศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการ งาน บริการที่หลากหลายจากส่วนราชการ ต่าง ๆ มาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน การให้บริการประชาชน ที่เชื่อมโยงกันทุกภาค ส่วนองค์กรโดยการปรับปรุงกระบวนการงาน ขั้นตอนหรือ แก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับให้มีความยืดหยุ่นให้อื้อแต่ การแก้ไขปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามา ส่งเสริมการให้บริการประชาชนเพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- จุฑารัตน์ โสตาศร. (2551). การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ. *เอกสารสำนักนายก รัฐมนตรี*. 2(1), 3.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. 1(1), 7.
- ภัทรภา จิราสขยงกูร. (2562). *การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน การโยธา กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกรุงเทพมหานคร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยี. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้าน กฎหมาย*. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัชฌกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ์ เกษสาคร. (2549). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: BK อินเทอร์เน็ตจำกัด.
- Wonder Man. (2563). *การบริหารยุคใหม่กับการพัฒนาบุคลากร*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563. จาก <https://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=3446>.