การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*

SERVICE EFFICIENCY DEVELOPMENT OF THE SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

สนธยา วงษ์เอี่ยม
Sontaya Wongiam
นักวิชาการอิสระ
Independent Academic
Corresponding Author E-mail: tomsontaya29@gmail.com

บทคัดย่อ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรภาครัฐที่ดำเนินงานด้านสาธารณูปโภคและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระดับจังหวัด งานส่วนใหญ่เป็นงานด้านการบริการ การบริหารงานจึงเน้นเรื่องของประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้อง ความพอเพียง ความทั่วถึง ความสะดวก มาตรฐาน และค่าทำเนียมที่เหมาะสม แนวทางสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังกล่าวนี้ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การบริการเป็นรูปธรรมขึ้น เป็นที่ยอมรับของประชาชน และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการได้

คำสำคัญ การพัฒนา, ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The Provincial Administrative Organization was a government organization that carried out public utilities and provided convenience to people at the provincial level. Most of the work of the Provincial Administrative Organization was a service. Therefore, the management must be focused on service efficiency which includes accuracy, sufficiency, thoroughness, convenience, standards, and appropriate fees. Guidelines for improving the efficiency of service provision as mentioned above will create efficiency in providing good services that truly meet the needs of the people. The services became more concrete, accepted by the people and can build trust with service recipients.

Keywords: Development, efficiency, service, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2536 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 (สถาบันพระปกเกล้า, 2567) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นในลำดับสุดท้ายที่มีการบริหารจัดการในลักษณะเดียวกันกับการปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วน

* Received April 5, 2023; Revised April 30, 2023; Accepted May 15, 2023

ภูมิภาค ที่เน้นการบริหารจัดการในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทยในปัจจุบันมีทั้งสิ้นจำนวน 5,303 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2567) องค์การบริหารส่วนตำบลมี มีการบริหารงานผ่านสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหาร ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารงาน โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล มีปลัดและรองปละดเป็นหัวหน้างานบริหารในส่วนของราชการ ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนการศึกษา ส่วนการโยธาอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีหัวหน้าส่วนงานต่างๆ ที่ทำงานประสานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เมื่อการบริหารจัดการและทิศทางในการบริหารองค์กรขึ้นอยู่กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ในส่วนของการทำงานก็มีหัวหน้าส่วนงานเป็นผู้คอยกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล

ภารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หากพิจารณาแล้วจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนเกือบทั้งหมด งานบริการจึงถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ทั้งสิ้นจำนวน 122 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2567) และจังหวัดพระนครศรีอยุธยาก็มีความเอกเอกลักษณ์เฉพาะโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อประสานงานกับประชาชนในการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก จึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่เสมอ เพื่อให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและเกิดประโยชน์สูงสุด

การแสวงหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพึงตระหนัก โดยเฉาะอย่างยิ่ง การบริหารงานจึงเน้นเรื่องของประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้อง ความพอเพียง ความทั่วถึง ความสะดวก มาตรฐาน และค่าทำเนียมที่เหมาะสม (เลื่อมใส ใจแจ้ง, 2546) ที่ประชาชนต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลพึงดำเนินการโดยด่วน เนื่องจากมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการของประชาชน ผู้เขียนจึงสนใจศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อให้ได้ชุดความรู้อันเป็นแนวทางในการนำมาปรับประยุกใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการใหบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การพัฒนา

การพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงานและเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ และประสบการณ์ให้แก่บุคลากร และพัฒนาให้คนในองค์การมีความก้าวหน้า ทันสมัย และยังเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าไปสู่ระดับสูงขึ้นไป ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรได้มีแนวทางในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์การ

การพัฒนาเป็นกุญแจสำคัญที่ไขไปสู่ความสำเร็จของชาติ ถ้าหากประเทศใดประเทศหนึ่งมีการพัฒนาอยู่อย่างสม่ำเสมอ ก็จะประสบความสำเร็จตามรูปแบบการพัฒนาที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ทั้งองค์การและประเทศชาติ มีดังนี้ (ดนัย เทียนพุฒ, 2546)

1) ระดับจุลภาค เป็นระดับการเรียนรู้ในองค์การซึ่งการเรียนรู้ใน ระดับ คือ

1.1) การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning) หัวใจสำคัญอยู่ที่การเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิดในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2) ทีมการเรียนรู้ (Team Learning) เป็นรูปแบบการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีลักษณะข้ามฝ่ายงาน การสั่งตนเอง และการจัดการความคิดที่แตกต่าง

1.3) องค์การแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning) เป็นการเรียนรู้ระดับสูงสุดในองค์การ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการเกิดมีการเรียนรู้ การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้นี้จะเน้นเรื่องการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน การมีความคิดแบบเป็นระบบหรือบูรณาการ การพัฒนาตนเองเป็นบุคคลผู้รอบรู้การมีเป้าหมายร่วมกัน และการบูรณาการเพื่อจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ระดับมหภาค เมื่อสามารถพัฒนาคนในองค์การให้เกิดการเรียนรู้ได้ ระดับแล้วก็จะก้าวไปสู่ระดับการพัฒนาระดับมหภาคต่อไป ซึ่งมีอยู่ ระดับเช่นกัน คือ

2.1) การพัฒนาระดับชุมชนหรือประเทศ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีของเราเอง การมีลักษณะที่เรียกว่า ภูมิปัญญาชาวบ้าน ที่เป็นสติปัญญาหรือมันสมองให้กับสังคมหรือประเทศชาติ

2.2) การพัฒนาระดับภูมิภาค เป็นการพัฒนาด้านวัฒนธรรมหรือการข้ามวัฒนธรรมที่จะเตรียมเข้าแข่งขันในระดับโลก พร้อมกับการพัฒนาความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ที่จะเข้าแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงระดับภูมิภาค

2.3) การพัฒนาสู่ระดับโลก เป็นระดับสุดยอดของการพัฒนา คือ สามารถบูรณาการทั้งการเรียนรู้และการพัฒนาเข้ามาเป็นหนึ่งเดียว จนทำให้ประเทศของเราก้าวหน้าในสู่เวทีโลกระดับนานาชาติแบบนักกลยุทธ์ระดับโลกที่มีความพร้อมด้านศักยภาพของคนเทคโนโลยี การจัดการและทุนเป็นต้น

การพัฒนาไม่ว่าจะเป็นระดับใด จะต้องมีการพัฒนาต่อยอดอยู่เสมอไม่ให้ขาดสาย ยิ่งหากเป็นการให้บริการแล้วก็จะต้องรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างเหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแกประชาชนในพื้นที่

ประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)

2) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

3) การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service)

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) (Millet, 2012)

การบริการ ว่าหมายถึง การกระทำหรือสมรรถนะที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือ บุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Kolter, Phillip, 2000) และเป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่มีก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า (G., T., Gronroos, 1990)

อนึ่งยังมีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน คือ กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่

บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (สุนันทา ทวีผล, 2550)

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนามาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะ บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจาเป็นต้องควบคุมให้ ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาส ให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่าง ทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวมเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และ สามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ พิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมี ความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการ ประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการ ทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและ กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดี และมีค่าบริการที่ไม่สูง

เกินไปการให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ซึ่งเป็น ผู้ให้บริการสาธารณะ (เลื่อมใส ใจแจ้ง, 2546)

สรุป

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเน้นที่การให้บริการที่ดีเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและบริหารที่ดีที่สุด แนวทางในการพัฒนาคือ 1) พัฒนากระบวนการให้บริการให้ถูกต้องตามกฎหมายไม่ให้เกิดการทุจริต 2) พัฒนากระบวนการให้บริการโดยจัดผู้ให้บริการให้มีจำนวนที่เหมาะสมกับผู้รับบริการไม่ให้คอยนาน มีการทำสถิติเพื่อวิเคราะห์รูปแบบและจำนวนผู้มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป 3) พัฒนาระบบการให้บริการให้ให้เกิดความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ ให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกคนที่มารับบริการ 4) พัฒนาการให้บริการที่เน้นความสะดวก รวมเร็ว และถูกต้อง แม่นยำ 5) พัฒนาการให้บริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น เน้นใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการในการให้บริการ 6) พัฒนาระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมให้เกิดความเป็นธรรมและเหมาะสมกับการบริการ เน้นการใช้ต้นทุนต่ำแต่ประสิทธิภาพสูง

ภาพที่ 1 องค์ความรู้

เอกสารอ้างอิง

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. *สรุปข้อมูล อปท ทั่วประเทศ*. สืบคน 12 มีนาคม 2567 จาก https:// www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp.

ดนัย เทียนพุฒ, **ส่องโลกทรรศน์นักบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 55.

สถาบันพระปกเกล้า. (2567). *ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล*. สืบค้น 12 มีนาคม 2567 จาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (25667). *จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*, สืบค้น 10 มีนาคม 2567 จาก https://www.ayutthayalocal.go.th/content/ general_information.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช,), *ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป*. (ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

G., T., Gronroos. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.

Kolter, Phillip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Millet. *The Quest for Effective Performance*. New York : McGraw-Hill Book, 2012.