

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา อำเภอหลังสวน
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาพญามอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

22 กันยายน 2561

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ	1
ชื่อโครงการวิจัย	3
หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ	3
คณะผู้วิจัย	3
คำสำคัญ	3
กรอบแนวความคิด	4
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	5
บทที่ 2	
ทฤษฎี แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน	6
ความหมายและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
รูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	8
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	10
กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	10
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540	10
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542	11
แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543	11
แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
แนวทางในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น	12
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	13
ประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ	14
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	14
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15
การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมือบริหารสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ	17
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	21
ขอบเขตของโครงการวิจัย	21

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ	21
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การทดสอบเครื่องมือ	21
การวิเคราะห์และการประมวลผล	22
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	23
การทดสอบค่า Reliability	23
ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ	23
ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ	30
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา	31
เอกสารอ้างอิง	33
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	36

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงค่าความ Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้ในการประเมิน	23
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ	23
ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการ ด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	25
ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการด้าน จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	26
ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	28
ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการด้าน จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	29
ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ทั้ง 4 งานบริการ ที่ได้รับการประเมิน	30

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 แสดงตัวแบบหมวดสำหรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA

หน้า

19

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.58 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.69 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.59 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.61 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.62 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.57 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.75 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.63 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.48 ± 0.74 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.63 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.65 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.54 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.66 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.53 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.66 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.55 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.61 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.59 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 และด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.15

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบล
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้นกว่าเดิม
3. ต้องการให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน
4. ต้องการให้มีพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
5. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 1

บทนำ

การกระจายอำนาจเป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว รัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายๆ เรื่อง เช่น การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้อง กับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ การประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการ ส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบาง เรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักการกระจายให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้ แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อย เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและเป็นไปตามความต้องการของคนใน ท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้แต่ละท้องถิ่นพัฒนาบทบาทและรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง เพื่อส่งเสริม พัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาระบบประชาธิปไตย และเพื่อ เสริมสร้างความเข้มแข็งและบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติที่กำหนดเป็นแนวนโยบาย พื้นฐานของรัฐในหมวดที่ 5 มาตรา 78 “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจใน กิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้ง โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มี ความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัด นั้น”

ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่า ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการ ปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ

ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ถือกำเนิดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 78 และ มาตรา 282-290) ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะไม่ครอบคลุมงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง การพิจารณาพิพากษาคดี กิจกรรมการต่างประเทศ และการเงินการคลังของประเทศโดยรวม แต่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการประกอบด้วย เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติ เพื่อให้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ในส่วนของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 283 วรรคสามได้บัญญัติไว้ว่า ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ วรรคสี่ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวความคิด

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมาตรา 67 ภายใต้บังคับกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ในส่วนมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ คือ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการผังเมือง

ดังนั้นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการสุขภาพ การสาธารณสุข การศึกษาตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังจะต้องตอบสนองความต้องการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้น จึงเห็นควรที่จะต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อรับทราบและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค เพื่อฝ่ายบริหารฯจักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. รวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

สมมติฐานของการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการต่างๆ มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ปานกลางถึงมากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานที่จะได้รับและใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยเชิงสำรวจนี้คือองค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา โดยเฉพาะฝ่ายบริหารซึ่งจะได้

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ที่ประชาชนไปรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา
2. ทราบความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหาร จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริหาร และบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิดและกฎหมายเกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2546) แบ่งการบริหารประเทศออกเป็น 3 ส่วน และเรียกการแบ่งนี้ว่าการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบด้วย ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยที่ส่วนกลางจะประกอบด้วยรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายในการจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติ ก็คือ กระทรวง ทบวง กรม ตั้งแต่รัฐบาลจนถึงกระทรวง ทบวง กรม รวมเรียกว่า ส่วนกลาง การบริหารของส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization) คือการรวมการตัดสินใจไว้ที่ศูนย์กลางในที่นี้คือคณะรัฐมนตรี ซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดในการบริหารประเทศ

ส่วนภูมิภาค คือราชการส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) แบ่งแยกออกไปดำเนินการในพื้นที่ต่างๆ ตามการแบ่งเขตการปกครองของประเทศ (จังหวัด อำเภอ) ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่จะไม่เหมือนกัน ส่วนกลางจึงแต่งตั้งข้าราชการไปปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ แต่ละจังหวัดจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปกครองข้าราชการในจังหวัด ในแต่ละอำเภอก็จะมีนายอำเภอทำหน้าที่เช่นเดียวกัน สำหรับส่วนท้องถิ่น คือการให้ราษฎรมีอำนาจในการปกครองตนเอง ตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง และตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง การบริหารของส่วนท้องถิ่นถือหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง ซึ่งมีความแตกต่างกับการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ซึ่งเป็นการแบ่งอำนาจ ผู้แบ่งอำนาจยังทรงไว้ซึ่งความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ ส่วนการกระจายอำนาจ ผู้รับมอบอำนาจต้องรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการและการตัดสินใจของตนเอง (สนธิ จรอนันต์, 2549)

แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน

การจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย มีแนวคิด 3 ประการ คือ หลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจ (อมร รักษาสัตย์, 2544)

1. **หลักการรวมอำนาจ (Centralization)** เป็นหลักการจัดการโดยรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ศูนย์กลาง เรียกว่าการบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วยรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี และกระทรวง กรมต่างๆ มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนรวมของประเทศ รวมทั้งดำเนินการนโยบายด้านการเงินการคลังของประเทศ การป้องกันประเทศ การต่างประเทศ และการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในที่เป็นส่วนรวมของชาติ ควบคุมการปกครองและการบริหารส่วนภูมิภาค และกำกับดูแลราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

2. **หลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration)** ได้แก่ การจัดการปกครองที่แบ่งอำนาจหน้าที่ให้หน่วยรองลงไปทำงานแทนส่วนกลาง แต่ไม่ได้มอบอำนาจการตัดสินใจไปด้วย การจัดการปกครองแบบนี้เรียกว่า การบริหารส่วนภูมิภาค คือ การแบ่งการปกครองและบริหารประเทศออกเป็นจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ รวมตลอดจนตำบลและหมู่บ้าน เป็นการแบ่งอำนาจบางประการให้ผู้แทนของกระทรวง กรมในส่วนกลางซึ่งส่งไปปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยใช้เทคนิคการมอบอำนาจทางการบริหาร (Delegation of authority) เป็นเครื่องมือ

3. **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** โดยจัดเป็นการบริหารส่วนท้องถิ่น คือ ส่วนกลางกระจายอำนาจการปกครองและการบริหารให้แก่ท้องถิ่นปกครองตนเองและมีความอิสระในการแก้ปัญหาของท้องถิ่นด้วยตนเอง ในปัจจุบันประเทศไทยจัดรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองรูปแบบพิเศษ

ความหมายและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Daniel (1967) อ้างโดย อมร รักษาสัตย์ (2544) ได้ให้ความหมายของคำว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าเป็นการจัดระบบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยแยกตัวเป็นอิสระไปจากรัฐหรือประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิจัดบริการตามที่กฎหมายกำหนด และมีการจัดองค์การที่จำเป็นเพื่อออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตนเองโดยอิสระปราศจากการควบคุมจากภายนอก สำหรับลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้ (อมร รักษาสัตย์, 2544)

1. เป็นการจัดระเบียบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยหรือเป็นอิสระไปจากรัฐ
2. มีฐานะเป็นนิติบุคคล กล่าวคือ มีสิทธิตามกฎหมายที่จะออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและจัดตั้งองค์การที่จำเป็นเพื่อจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากหน่วยงานภายนอก
3. มีความเป็นอิสระในด้านต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น โดยเฉพาะในด้านการคลังท้องถิ่น (Local finance) คือ จัดหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น (Local personnel administration) และการตัดสินใจโดยทั่วๆ ไปในกิจกรรมของท้องถิ่น (Local decision making)
4. ปราศจากการควบคุมจากภายนอก แต่อาจอยู่ในกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง หรือตัวแทนของรัฐบาลกลาง แต่ทั้งนี้ ต้องเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศชาติเท่านั้น

รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2545)

รูปแบบที่ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ อบจ. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด โครงสร้างของ อบจ. จะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ซึ่งมาจากการเลือกของฝ่ายสภา ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายกฯ และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาจังหวัด หรือ ส.อบจ.

รูปแบบที่ 2 เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งเป็น 3 ประเภท โดยใช้เกณฑ์ประชากร คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โครงสร้างองค์กรของเทศบาลจะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรีและคณะเทศมนตรี ซึ่งอาจจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรือการเลือกของฝ่ายสภา และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล หรือ ส.ท.

เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด และกำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ 2 ลักษณะ คือ หน้าที่ที่ต้องกระทำ และหน้าที่ที่เทศบาลมีอำนาจพิจารณากระทำได้ โดยพิจารณาจากความจำเป็นของราษฎรในแต่ละเทศบาลดังนี้

หน้าที่เทศบาลตำบล

1. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องกระทำในเขตเทศบาล

- 1.1 การรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.2 การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
- 1.3 การให้บริการแก่ราษฎร ได้แก่ การรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.4 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.5 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.6 หน้าที่อื่นๆ หรือที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็น หรือมีความสามารถกระทำได้ คือ การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มเติมได้แก่ การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีสุสาน และฌาปนสถาน การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และการเทศ-พาณิชย์

หน้าที่ของเทศบาลเมือง

1. หน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องกระทำในเขตเทศบาล

1.1 หน้าที่ที่บังคับให้เทศบาลตำบลต้องกระทำ

1.2 การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และการเทศพาณิชย์

2. หน้าที่ที่เทศบาลเมืองอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีความสามารถกระทำได้

2.1 การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ได้แก่การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

2.2 การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การจัดให้มีและบำรุงสงเคราะห์มารดาและเด็ก การจัดให้มีและบำรุงโรงพยาบาล การจัดให้มีการสาธารณสุข การจัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อสาธารณสุข การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับกีฬาและพลศึกษา และการเทศพาณิชย์ (สนธิ จรอนันต์, 2549)

รูปแบบที่ 3 องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยใช้เกณฑ์รายได้ที่ อบต. จัดเก็บเอง โครงสร้างองค์กรของ อบต. จะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภา อบต. หรือ ส.อบต. โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เพื่อให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่

สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และพัฒนาไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล (สนธิ จรอนันต์, 2549)

รูปแบบที่ 4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มี 2 รูปแบบได้แก่

1. กรุงเทพมหานคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเนื่องจากเป็นเมืองหลวง จัดตั้งตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างของ ก.ท.ม. จะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ผู้ว่าราชการ และรองผู้ว่าราชการ 4 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภา ก.ท.ม. หรือ ส.ก.

2. เมืองพัทยา เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยว จัดตั้งตาม พ.ร.บ.ระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มีฐานะเทียบเท่าเทศบาลนคร มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างของเมืองพัทยา ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเมืองพัทยา และรองนายกไม่เกิน 4 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเมืองพัทยา

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ

Ross และคณะ (1991) กล่าวว่า การกระจายอำนาจมีหลักหรือแนวคิดใกล้เคียงกับการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation) ซึ่งมีเป้าหมายในการเพิ่มอำนาจของเสียงประชาชนในการดำเนินการตัดสินใจการดำเนินนโยบายเพื่อชุมชน ส่วนการกระจายอำนาจจะเป็นวิธีการเพื่อทำให้เกิดการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการกระจายอำนาจจะมีข้อดีดังต่อไปนี้

1. การกระจายอำนาจจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงระบบการสื่อสาร ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง (Two way feedback system)
2. การกระจายอำนาจจะมีส่วนช่วยในการเพิ่มการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ เนื่องจากรัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชน ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถประเมินความต้องการในการรับบริการของประชาชนทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ
3. การกระจายอำนาจจะเป็นการแบ่งสรรปันส่วนอำนาจให้กับกลุ่มต่างๆ ในชุมชนเพื่อมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ
4. การกระจายอำนาจเป็นการส่งเสริมและพัฒนากการเมืองระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนาระบบประชาธิปไตยในระดับฐานราก (Grass - root)

กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ได้กำหนดการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้ “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน

สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็น
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” (สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2542)

หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 282-290 โดยสรุปหลักสำคัญดังต่อไปนี้

1. หลักสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระใน
การกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง
(มาตรา 284)
2. โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยสภา
ท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 285 วรรคแรก) และต้องมาจาก
การเลือกตั้ง (มาตรา 285 วรรคสอง) โดยตรงของประชาชน (มาตรา 285 วรรคสาม) มี
วาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี (มาตรา 285 วรรคห้า)
3. อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(มาตรา 284) มีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรม
อันดีของท้องถิ่น (มาตรา 289) ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (มาตรา 290)
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น : การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น
หรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 286) การเข้าชื่อร้องขอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น (มาตรา
287)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายเพื่อ
อนุวัติตามมาตรา 284 แห่งรัฐธรรมนูญ โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ
บริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรร
รายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มี
คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำแผนการกระจายอำนาจ
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543

ปัจจุบันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้ผ่านความ
เห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2543 และรายงานให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาทราบ
เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2543 และ 20 ตุลาคม 2543 ตามลำดับ และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2544 แล้วนั้น จึงนับได้ว่า
แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 เป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของ

พัฒนาการของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2545)

แผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้ราชการส่วนกลางถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระจายอำนาจจำนวน 6 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

แนวทางการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544 - 2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค การพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการถ่ายโอนภารกิจ รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในช่วง 6 ปีหลัง (พ.ศ. 2548 - 2553) เป็นการเปลี่ยนผ่านของการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการบริหารส่วนภูมิภาค อย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น ส่วนในช่วงหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2545)

สำหรับรูปแบบการถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ ในการบริหารจัดการสาธารณะตามที่กฎหมายระบุ ดังนั้นจึงมีการกำหนดลักษณะการถ่ายโอนไว้ 3 ลักษณะคือ (สำนักงาน

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2545)

1. ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ
 - 1.1 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ หรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เอง อยู่แล้ว โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว
 - 1.2 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เป็นภารกิจที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่า หากต่างคนต่างดำเนินการ
 - 1.3 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะซื้อบริการจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ เป็นภารกิจที่รัฐโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ และบางส่วนรัฐยังคงดำเนินการอยู่ การดำเนินการจึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน
3. ภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้เอง เป็นภารกิจที่ซับซ้อน แต่ยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่า ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

ประกาศของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ

สำหรับประกาศของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ฉบับที่ 85/2557 เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยในประกาศข้อ 3 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทประกอบด้วยจำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่น ดังต่อไปนี้ 1) องค์กรบริหารส่วนตำบลมีสมาชิกสภาจำนวนสิบคน 2) เทศบาลทุกประเภทมีสมาชิกสภาจำนวนสิบสองคน 3) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดแต่ละแห่งมีจำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่นของจำนวนสมาชิก สภาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมดที่มีอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ สำหรับคุณสมบัติขอสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมีคุณสมบัติประกอบไปด้วย 1) มีสัญชาติไทย 2) มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบห้าปีบริบูรณ์นับถึงวันประกาศแต่งตั้ง 3) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 4) ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้ มิให้นำมาตรา 45 (12) (13) และ (14) แห่งพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 มาใช้บังคับ และ 5) รับราชการในเขตจังหวัดในระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ หรือระดับ 8 หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือ 6) เคยรับราชการในเขตจังหวัดในระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ หรือระดับ 8 หรือเทียบเท่าขึ้นไป และต้องพ้นหรือออกจากราชการแล้ว หรือ 7) เป็นบุคคลในเขตจังหวัดนั้นและดำรงตำแหน่งประธานหรือหัวหน้าองค์กรภาคเอกชน หรือภาคประชาชนที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีการจดทะเบียนไว้กับส่วนราชการ หรือมีหนังสือรับรองจากส่วนราชการ

ส่วนคณะกรรมการสรรหา ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกรรมการ อัยการจังหวัดคนหนึ่งซึ่งอัยการสูงสุดมอบหมาย ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัด (ฝ่ายทหาร) และประธานสภาหอการค้าจังหวัดหรือประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดหรือประธานสภา ทนายความประจำจังหวัดซึ่งคัดเลือกกันเองให้เหลือหนึ่งคนเป็นกรรมการ ให้ท้องถิ่นจังหวัดเป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็ได้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้บริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549)

วเรศ จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินผลหน่วยงานในระบบเปิด จำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน (Standard criteria) และตัวชี้วัด (Indicators) เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นระบบ มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ 7 เกณฑ์ ประกอบด้วย

1. เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Achievement) เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย โดยเป็นการประเมินผลขององค์กรใน 2 ส่วนคือ ผลในภาพรวม และระดับปฏิบัติการ

2. เกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) และความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการคือ การเข้าถึง (Accessibility) การจัดสรรทรัพยากร (Resource allocation) การกระจายผลประโยชน์ (Distribution of benefits) และความเสมอภาค (Equality)

3. เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ (Capability and services quality) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการคือ สมรรถนะของหน่วยงาน (Organizational Capacity) ความทั่วถึงและเพียงพอ (Coverage and adequacy) ความถี่ในการให้บริการ (Service frequency) และประสิทธิภาพการให้บริการ (Efficiency)

4. เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อองค์กร (Accountability) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการคือ พันธกิจต่อสังคม (Social commitment) ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Public accountability) การให้หลักประกันความเสี่ยง (Risks guarantee) การยอมรับข้อผิดพลาด (Acceptance of failure)

5. เกณฑ์การสนองตอบความต้องการของประชาชน (Responsiveness) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการคือ การกำหนดประเด็นปัญหา (Problem identification) การรับฟังความคิดเห็น (Public hearing) มาตรการเชิงกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา (Strategic measures) และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

6. เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย (Client's satisfaction) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการคือ ระดับความพึงพอใจ (Degree of satisfaction) การยอมรับหรือคัดค้าน (Acceptance or rejection)

7. เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม (Social damage) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประการคือ ผลกระทบภายนอก (Externalities) ต้นทุนทางสังคม (Social costs)

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2546) กำหนดให้มียุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการกำกับดูแลภาคประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำหลักการบริหารจัดการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมี กลยุทธ์ประกอบด้วย การปรับปรุงกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการบริหารงานของท้องถิ่น และกำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีเพื่อเป็นแนวทางให้ท้องถิ่นปฏิบัติ และใช้เป็นหลักในการประเมินวัดผลงานของแต่ละท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีเจตนารมณ์เพื่อให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมีเป้าหมายดังนี้ (สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (Positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (Outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective) ที่วางไว้โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result base management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) ในทุกระดับ

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้นโดยมีการทำ Cost/benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่างๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (Individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์กร (Organization scorecards)

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการ

ตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ One-stop service

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (Process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ (Program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักโดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (Citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) ได้พัฒนารายละเอียดของตัวชี้วัดในแต่ละหมวดในการพัฒนาคุณภาพการบริหารโดยรวม ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าผู้รับบริการ พิจารณาจากการดำเนินการในเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีช่องทางที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสาธารณะได้หลายช่องทาง มีการวิเคราะห์ความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ การนำผลการรับฟังความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาและระบบติดตามเรื่องเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ และการกำหนดมาตรฐานหรือวิธีการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมือบริหารสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ

ฟิลิป คอทเลอร์ (2550) กล่าวว่าสูตรสำเร็จทางการตลาดเพียงสูตรเดียวที่รับประกันความสำเร็จให้ธุรกิจได้คือ การผลิตสินค้าหรือบริการเพิ่มเติมความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และหมั่นตรวจสอบกับผู้บริโภคว่า ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือไม่

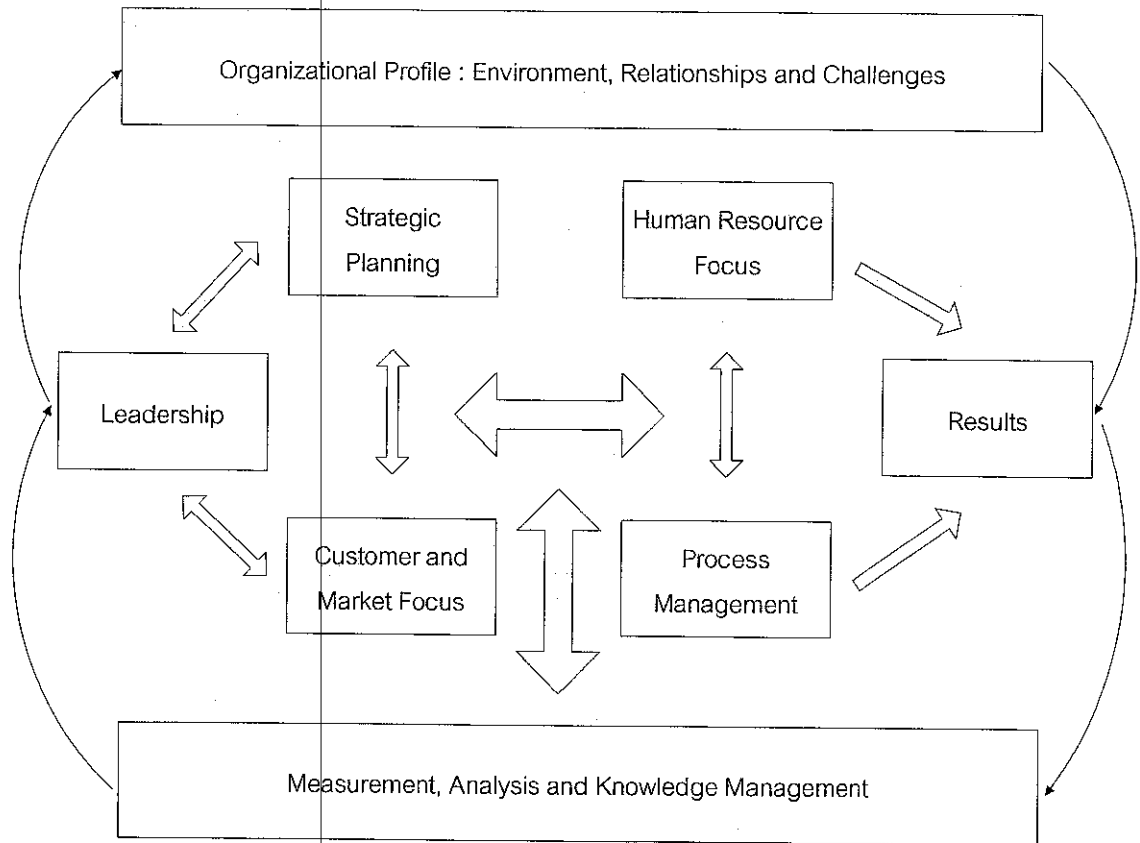
ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2549) กล่าวว่าการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมุมมองวิวัฒนาการจะเกิดขึ้นจากการเพิ่มขีดความสามารถการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง การเป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากประชาชน ความคิดริเริ่ม การนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ไปประยุกต์ใช้ โดยวิถีใหม่ของท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มด้านการจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การให้บริการรูปแบบใหม่ กิจกรรมใหม่ เช่น ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ การพัฒนาการเมือง การให้

ข่าวสารข้อมูลและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยคำว่าบริการรูปแบบใหม่นั้นพิจารณาจากหลักเกณฑ์ 4 ข้อ คือ 1) กิจกรรมนั้นมีความต่อเนื่องเป็นโปรแกรม (Program activities) มากกว่าการทำงานครั้งเดียว (Single event) 2) เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์ต่อสังคม เช่น การสร้างรายได้ การพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อม พัฒนาคนและอาชีพ รวมถึงการพัฒนาทางการเมือง 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการเป็นพันธมิตรขึ้น 4) นวัตกรรมการจัดการเกิดขึ้นเองโดยสมัครใจ โดยไม่มีหน่วยงานใดบังคับหรือชี้นำ

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ และมาเลเซีย ในส่วนของประเทศสหรัฐอเมริกา บริษัทขนาดใหญ่ที่ได้รางวัลคุณภาพ MBNQA คือ Motorola, Inc. และ Westinghouse Commercial Nuclear Fuel Division ในปีค.ศ. 1988 และบริษัทขนาดเล็กที่ได้รับรางวัล คือ Globe Metallurgical, Inc. ส่วนธุรกิจที่ให้บริการ Federal Express (FedEx) ได้รับในปี ค.ศ. 1990 (Evans and Lindsay, 2005) โดยวัตถุประสงค์หลักของรางวัลคุณภาพ MBNQA ประกอบด้วย (National Institute of Standard and Technology, 2006)

1. เพื่อช่วยกระตุ้นองค์กรให้มีการปรับปรุงทั้งด้านคุณภาพ (Quality) และการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้มีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น
2. เพื่อยกย่ององค์กรต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและ/หรือบริการของตนเองได้ดีขึ้น
3. เพื่อสร้างแนวทางและเกณฑ์ที่ทั้งภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม ภาครัฐ และองค์กรต่างๆ นำไปประเมินความสามารถของตนเองเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางที่เฉพาะเจาะจงแก่องค์กรที่ประสงค์จะเรียนรู้ถึงการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร

National Institute of Standard and Technology (2006) ได้จัดทำเกณฑ์ในการประเมินองค์กรเพื่อรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เพื่อส่งเสริมให้องค์กรที่เข้าร่วมประกวดเป็นองค์กรที่มีศักยภาพเป็นเลิศ โดยมีกรอบของเกณฑ์ในการพิจารณา 7 หมวด ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) การมุ่งเน้นผู้รับบริการและตลาด (Customer and market focus) การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, analysis and knowledge management) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human resource focus) กระบวนการบริหารจัดการ (Process management) และ ผลลัพธ์ (Results) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงตัวแบบหมวดสำหรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA (National Institute of Standard and Technology, 2006)

จากภาพที่ 1 จะเป็นรายละเอียดของลักษณะองค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กร ลักษณะของความสัมพันธื ยุทธศาสตร์ของความท้าทายต่อองค์กร จากตัวแบบของ MBNQA จะแบ่งระบบปฏิบัติการออกเป็น 6 หมวดซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่จะทำให้บรรลุถึงผลลัพธ์ขององค์กร โดยที่หมวดภาวะการนำองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ และการมุ่งเน้นผู้รับบริการและตลาดจะเป็นกลุ่มของภาวะผู้นำ เพราะระบบปฏิบัติการกลุ่มนี้จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์และการแสวงหาโอกาสในอนาคต ส่วนกลุ่มที่สองประกอบไปด้วย การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล กระบวนการบริหารจัดการ และผลลัพธ์ เป็นกลุ่มของผลลัพธ์ โดยที่บุคลากรในองค์กร และกระบวนการที่สำคัญจะเป็นกุญแจในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งระบบปฏิบัติการในทุกหมวดจะมีผลทำให้องค์กรมีศักยภาพในการสร้างผลิตภัณฑ์ สร้างบริการ การบริหารจัดการผู้รับบริการและตลาด การบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการภายใน รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการที่ดี และการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

Zhao และคณะ (2004) ได้นำกรอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA ไปใช้ในการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริหารจัดการ และศักยภาพขององค์กรของหน่วยบริการทางด้านอุตสาหกรรม

ของประเทศจีน โดยที่ในส่วนแรกระบบปฏิบัติการจะประกอบไปด้วยเกณฑ์ในการประเมิน 6 หมวด ได้แก่ ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและตลาด การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และกระบวนการบริหารจัดการ ส่วนระบบปฏิบัติการที่สองซึ่งวัดผลลัพธ์ขององค์กร ประกอบด้วยหมวดหลักๆ 4 หมวดคือ ความพึงพอใจของบุคลากร ผลลัพธ์ของการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผลลัพธ์ทางด้านการเงินและการตลาด และประสิทธิผลขององค์กร

Lakhe และ Mohanty (1994) กล่าวว่า แนวคิดของการจัดทำ Total Quality Management (TQM) คือการจัดทำให้องค์กรมีการปรับปรุงสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความจำเป็นในการใช้เทคนิคและเครื่องมือจำนวนมากในการตรวจวัด สำหรับองค์กรที่มีการจัดทำระบบคุณภาพจะสังเกตได้จาก 1) ระบบการจัดทำคุณภาพจะเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย และกระบวนการขององค์กร 2) บุคลากรภายในมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญในการจัดทำระบบคุณภาพที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร 3) โครงสร้างขององค์กรมีการปรับตัวสำหรับรองรับระบบคุณภาพ 4) มีการหลอมรวมความต้องการของผู้รับบริการภายในและภายนอกเป็นส่วนหนึ่งของแผนธุรกิจขององค์กร 5) การวัดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสมรรถนะขององค์กร 6) เป็นองค์กรที่มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

Ugboro และ Obeng (2000) พบว่าในองค์กรที่นำระบบ TQM เข้าไปใช้จะพบความสัมพันธ์ที่เป็นบวก (Positive correlation) ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสูงสุด การให้อำนาจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (การให้อำนาจในการตัดสินใจ, การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ, และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรในองค์กร) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Kaplan และ Norton (1996) ได้กล่าวไว้ใน The Balanced scorecard: Translating strategy into action ว่ามิติทางด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer) จะวัดจากส่วนแบ่งการตลาด (Market share) ผู้รับบริการใหม่ (Customer acquisition) การรักษาผู้รับบริการเดิม (Customer retention) กำไรที่ได้จากผู้รับบริการ (Customer profitability) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction)