

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 ผู้รับมอบอำนาจต้องรับผิดชอบต่อการดำเนินการและการตัดสินใจของตนเอง (สนิท จรอนันต์, 2549)

แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน

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

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

2. หลักการแบ่งอำนาจ (Decentralization) ได้แก่ การจัดการปกครองที่แบ่งอำนาจหน้าที่ให้หน่วยรองลงไปทำงานแทนส่วนกลาง แต่ไม่ได้มอบอำนาจการตัดสินใจไปด้วย การจัดการปกครองแบบนี้เรียกว่า การบริหารส่วนภูมิภาค คือ การแบ่งการปกครองและบริหารประเทศออกเป็นจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ รวมตลอดจน ตำบลและหมู่บ้าน 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) และการตัดสินใจโดยทั่วไปในกิจกรรมของท้องถิ่น (Local decision making)
4. ปราศจากการควบคุมจากภายนอก แต่อาจอยู่ในกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง หรือตัวแทนของรัฐบาลกลาง แต่ทั้งนี้ ต้องเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศชาติเท่านั้น

รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2545)

รูปแบบที่ 1 องค์กรบริหารส่วนจังหวัด หรือ อบจ. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด โครงสร้างของ อบจ. จะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ซึ่งมาจากการเลือกของฝ่ายสภา ได้แก่ นายกองค์กรบริหารส่วนจังหวัดและรองนายกฯ 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 ซึ่งอาจจะมีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรือการเลือกของฝ่ายสภา และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล หรือ ส.ท.

เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด 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 การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และการเทศพาณิชย์

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 การจัดให้มีการสาธารณสุขอุปการ การจัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อสาธารณสุข การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับกีฬาและพลศึกษา และการเทศพาณิชย์ (ส.ป.ท. 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

สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนในมากยิ่งขึ้น และพัฒนาไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล (สนธิ จรอนันต์, 2549)

รูปแบบที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มี 2 รูปแบบได้แก่

1. กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเนื่องจากเป็นเมืองหลวง จัดตั้งตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 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 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 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. การกระจายอำนาจเป็นการส่งเสริมและพัฒนากองเมืองระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนาระบบประชาธิปไตยในระดับฐานราก (Grass - root)

กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ได้กำหนดการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้ "รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง

พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2542)

หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 282-290 โดยสรุปหลักสำคัญดังต่อไปนี้

1. หลักสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง (มาตรา 284)
2. โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 285 วรรคแรก) และต้องมาจากการเลือกตั้ง (มาตรา 285 วรรคสอง) โดยตรงของประชาชน (มาตรา 285 วรรคสาม) มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี (มาตรา 285 วรรคห้า)
3. อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 284) มีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 289) ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (มาตรา 290)
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น : การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 286) การเข้าชื่อร้องขอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น (มาตรา 287)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายเพื่ออนุวัติตามมาตรา 284 แห่งรัฐธรรมนูญ โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543

ปัจจุบันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2543 และรายงานให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาทราบ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2543 และ 20 ตุลาคม 2543 ตามลำดับ และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2544 แล้วนั้น จึงนับได้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
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 ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2545)

สำหรับรูปแบบการถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามที่กฎหมายระบุ ดังนั้นจึงมีการกำหนดลักษณะการถ่ายโอนไว้ 3 ลักษณะคือ (สำนักงาน

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2545)

1. ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ
 - 1.1 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ หรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เองอยู่แล้ว 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 ในกรณีนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

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

ประกาศของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ

สำหรับประกาศของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ฉบับที่ 85/2557 เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เป็นการชั่วคราว โดยในประกาศข้อ 3 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทประกอบด้วยจำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่น ดังต่อไปนี้ 1) องค์กรบริหารส่วนตำบลมีสมาชิกสภาจำนวนสิบคน 2) เทศบาลทุกประเภทมีสมาชิกสภาจำนวนสิบสองคน 3) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดแต่ละแห่งมีจำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่นของจำนวนสมาชิก สภาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมดที่มีอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ สำหรับคุณสมบัติของสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมีคุณสมบัติประกอบไปด้วย 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 ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือกรมมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง 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)

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

1. เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Achievement) เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่งานนโยบายไปปฏิบัติ 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. เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้าหรือ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (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 กลยุทธ์ ประกอบด้วย การปรับปรุงกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการบริหารงานของท้องถิ่น และกำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการบริการจัดการที่ดีเพื่อเป็นแนวทางให้ท้องถิ่นปฏิบัติ และใช้เป็นหลักในการประเมินวัดผลงานของแต่ละท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีเจตนารมณ์เพื่อให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมีเป้าหมายดังนี้ (สถิติการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 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) เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่จุดบริการใกล้ชิดกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ One-stop service

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

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ การปฏิรูปราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักโดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (Citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิรูปราชการต่อไป

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal control) ซึ่งจะทำได้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมือบริหารสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ

ฟิลิป คอทเลอร์ (2550) กล่าวว่าสู่ความสำเร็จทางการตลาดเพียงสูตรเดียวที่รับประกันความสำเร็จให้ธุรกิจได้คือ การผลิตสินค้าหรือบริการเพิ่มเติมความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และหมั่นตรวจสอบกับผู้บริโภคว่า ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือไม่

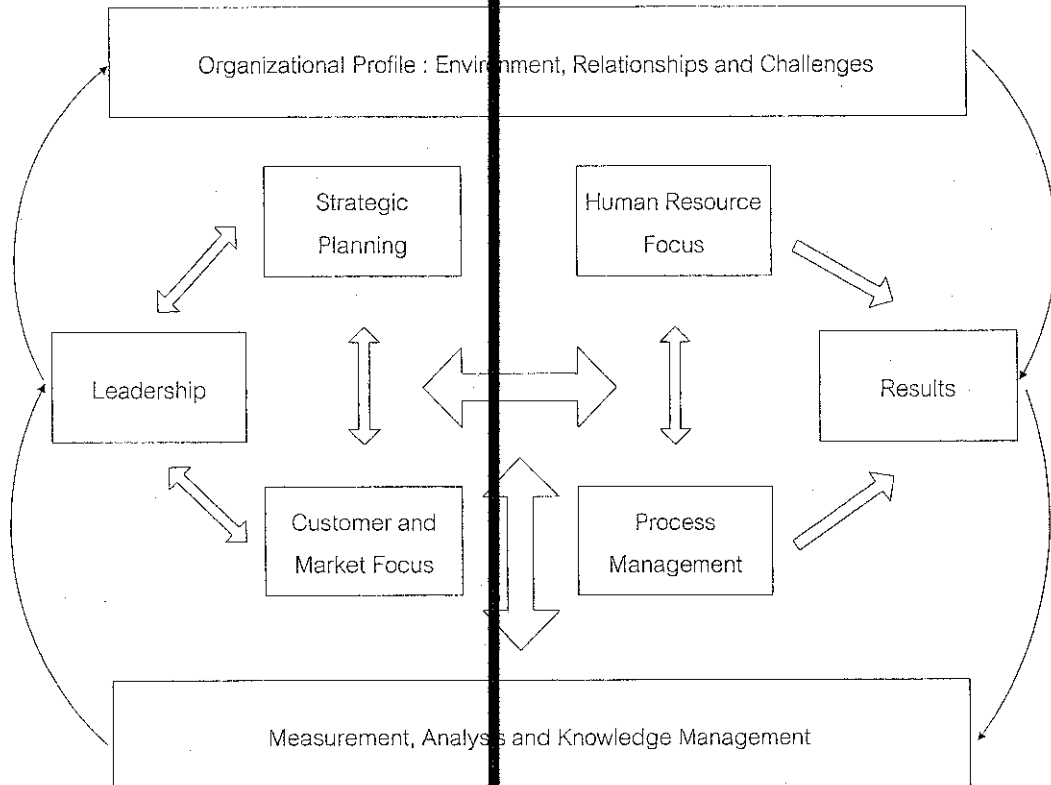
ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2549) กล่าวว่าการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมุมมองวิวัฒนาการจะเกิดขึ้นจากการเพิ่มขีดความสามารถการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง การเป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากประชาชน ความคิดริเริ่ม การนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ไปประยุกต์ใช้ โดยวิถีใหม่ของท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มด้านการจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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) นวัตกรรมที่จัดการเกิดขึ้นเองโดยสมัครใจ โดยไม่มีหน่วยงานใดบังคับหรือชี้แนะ

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 ในปี ค.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. เพื่อใช้เป็นแนวทางที่เฉพาะเจาะจงแก่องค์กรที่ประสงค์จะเรียนรู้ถึงการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร

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 ลักษณะของความสัมพันธ์ ยุทธศาสตร์ของความท้าทายต่อองค์กร จากตัวแบบของ MBNQA จะแบ่งระบบปฏิบัติการออกเป็น 6 หมวดซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่จะทำให้บรรลุถึงผลลัพธ์ขององค์กร โดยที่หมวดภาวะการนำองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ และการมุ่งเน้นผู้รับบริการและตลาดจะเป็นกลุ่มของภาวะผู้นำ เพราะระบบปฏิบัติการกลุ่มนี้จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์และการแสวงหาโอกาสในอนาคต ส่วนกลุ่มที่สองประกอบไปด้วย การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล กระบวนการบริหารจัดการ และผลลัพธ์ เป็นกลุ่มของผลลัพธ์ โดยที่บุคลากรในองค์กร และกระบวนการที่สำคัญจะเป็นกุญแจในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งระบบปฏิบัติการในทุกหมวดจะมีผลทำให้องค์กรมีศักยภาพในการสร้างผลิตภัณฑ์ สร้างบริการ การบริหารจัดการผู้รับบริการ และตลาด การบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการภายใน รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการที่ดี และการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

Zhao และคณะ (2004) ได้นำกรอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA ไปใช้ในการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริหารจัดการ และศักยภาพขององค์กรของหน่วยบริการทางด้านอุตสาหกรรม