

# การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครปฐม

## The Development of Public Services for The Sub District Administrative Organization in Nakhon Pathom Province

รังสรรค์ อินทร์จันทร์<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม และ (2) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม จำนวน 64 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม สรุปได้ 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชน (2) ด้านการจัดทำบริการสาธารณะ (3) ด้านระบบภาษีท้องถิ่น และ (4) ด้านการขออนุญาต โดยจุดแข็งคือ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. ซึ่งทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความประทับใจในการพุดจา และแนะนำการให้บริการแบบมืออาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือตามมาในอนาคต และจุดอ่อนคือ ไม่สามารถจัดทำบริการน้ำประปาได้อย่างมีคุณภาพเนื่องจาก อบต. หลายแห่งไม่มีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินงานให้ได้มาตรฐานที่กำหนด รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของ อบต. ยังไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง และต่อเนื่องนานเพียงพอสำหรับโอกาสคือ มีหน่วยงานภายนอกที่เป็นภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งในระดับพื้นที่ อำเภอและจังหวัด โดยสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ เครื่องมือ วิชาการ และอื่นๆ เพื่อดำเนินการร่วมกันในพื้นที่ และ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

อุปสรรคคือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วม และขาดโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับ อบต. รวมถึงยังคงขาดจิตสำนึกที่ดีในการพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เข้มแข็ง ซึ่งมักก่อให้เกิด อบต. เป็นผู้ดำเนินการเพียงฝ่ายเดียว

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม มีดังนี้

- (1) กำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น มอบประกาศเกียรติคุณโดยผลคะแนนมาจากชุมชน รวมถึงกำหนดให้การได้รับรางวัลมีผลต่อการพิจารณาเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง
- (2) จ้างเหมาหน่วยงานที่เป็นมืออาชีพมาจัดทำบริการน้ำประปา เช่น อบต. ที่มีศักยภาพในด้านนี้ การประปาส่วนภูมิภาค เพื่อยกระดับมาตรฐานน้ำประปา และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน (3) ประสานงานภาคีเครือข่ายให้เข้ามาร่วมจัดกิจกรรมของ อบต. และ (4) กำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะ และการพึ่งพาตนเอง เพื่อช่วยสร้างชุมชนเข้มแข็งในอนาคต

**คำสำคัญ:** การจัดทำบริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

## Abstract

This research aims to (1) study the public services effecting the sub district administrative organization in Nakhon Pathom province and (2) to propose the development of public services for the sub district administrative organization in Nakhon Pathom province. The samples in this research were 64 service recipients from the sub district administrative organization in Nakhon Pathom province. The research uses interviews for data collection. The results showed that

1. The public services effects of the sub district administrative organization in Nakorn Pathom province summarized in 4 aspects: (1) aspect to the welfare for the citizens, (2) aspect to the public services, (3) aspect to the local tax systems, and (4) aspect to official permission. The strength is officials service quality, which make the most recipient impress in services and suggest in services like a professionals, which will affects in the future cooperation and weakness is the sub district administrative organization cannot prepare quality water because the organizations do not have enough potential to make the standards required. As well as providing related information to the activities of the sub district administrative organization cannot be thoroughly done and continuously. Opportunities is external agencies as an associate network to share implement in the area, district and province with budget support, equipment, Technical and others for perform together in the area. The obstacles is most citizens lack of

participation and lack of opportunities to participate in activities with the sub district administrative organization including lack of a good conscience to develop their local as well, which often wait for the organization to carry on alone.

2. Guidelines to developmental of public services for the sub district administrative organization in Nakhon Pathom province as follows (1) assign activities to develop incentives for perform to officials such as scores awarded by the community including the award is given to the effect of the salary and being promoted (2) hiring a professional agency to prepare a water supply such as the sub district administrative organization be having a field potential, provincial waterworks authority to raise standards and maximize benefits to the community (3) Coordinate to the network associates for join the activities of the sub district administrative organization and (4) determine the activities to create the public consciousness and self reliance to create a strong community in the future.

*Keyword: The Preparation of Public Services, Sub district Administrative Organization*

## บทนำ

องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในระดับพื้นที่ โดยได้รับการจัดตั้งขึ้นตามหลักของการกระจายอำนาจการปกครอง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารจัดการองค์กรอิสระทางด้านการศึกษา โดยมีคณะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น และมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะด้านต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้านต่างๆ และประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้มุ่งเน้นสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็นสาระสำคัญได้ 5 ประการคือ (1) การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น (2) การทำให้เกิดดุลยภาพระหว่างการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความเป็นอิสระ (3) การพัฒนาระบบการดำเนินงานและบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) การเปิดพื้นที่ให้แก่ประชาชน ชุมชน และภาคประชาสังคมในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (5) การทำให้การเมืองท้องถิ่นมีความโปร่งใส

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบที่สำคัญในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการกระจายอำนาจการปกครอง โดยให้อำนาจแก่ประชาชนได้ปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยในหมวด 14 เรื่องการ

ปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 282 ที่กำหนดไว้ว่า "การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมและจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ ในการกำกับดูแลตามวรรคหนึ่ง ให้มีการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบโดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก"

แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางในการจัดทำบริการสาธารณะ และการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละด้าน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถวางแผนได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และขับเคลื่อนกิจกรรมตามแผนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้หลายประเด็น ได้แก่ (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความรู้สมัยใหม่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้นั้นมาบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ในการพัฒนา เพื่อนำความรู้มาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม และเกิดการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ โดยมุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ของประชาชนในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ทางการเมืองที่หวังผลเฉพาะหน้า ทั้งนี้ เพื่อผลักดันให้เกิดกลไกในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาระดับฐานรากของสังคมได้อย่างยั่งยืน

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2556) มีการกำหนดนโยบายเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และแนวทางสำคัญประการหนึ่งคือ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้หน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และความน่าเชื่อถือในระดับสูงเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้าน ซึ่งช่วยได้ข้อมูลจากมุมมองของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง

