

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครปฐม

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

รังสรรค์ อินทน์จันทร์¹

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. ซึ่งทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความประทับใจในการพูดจา และแนะนำการให้บริการแบบมืออาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือตามมาในอนาคต และจุดอ่อนคือ ไม่สามารถจัดทำบริการน้ำประปาได้อย่างมีคุณภาพเนื่องจาก อบต. หลายแห่งไม่มีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินงานให้ได้มาตรฐานที่กำหนด รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของ อบต. ยังไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง และต่อเนื่องนานเพียงพอสำหรับโอกาสคือ มีหน่วยงานภายนอกที่เป็นภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งในระดับพื้นที่ อำเภอ และจังหวัด โดยสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ เครื่องมือ วิชาการ และอื่นๆ เพื่อดำเนินการร่วมกันในพื้นที่ และ

¹ นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

อุปสรรคคือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วม และขาดโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับ อบต. รวมถึงยังคงขาดจิตสำนึกที่ดีในการพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เข้มแข็ง ซึ่งมักขอให้ อบต. เป็นผู้ดำเนินการเพียงฝ่ายเดียว

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม มีดังนี้
(1) กำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น มอบประกาศเกียรติคุณโดยผลคะแนนมาจากชุมชน รวมถึงกำหนดให้การได้รับรางวัลมีผลต่อการพิจารณาเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง
(2) จัดหาหน่วยงานที่เป็นมืออาชีพมาจัดทำบริการน้ำประปา เช่น อบต. ที่มีศักยภาพในด้านนี้ การประปาส่วนภูมิภาค เพื่อยกระดับมาตรฐานน้ำประปา และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน (3) ประสานงานภาคีเครือข่ายให้เข้ามาร่วมจัดกิจกรรมของ อบต. และ (4) กำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะ และการพึ่งพาตนเองเพื่อช่วยสร้างชุมชนเข้มแข็งในอนาคต

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 Nakhon 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 มีอิสระในการบริหารจัดการองค์การอิสระทางด้านการคลัง โดยมีคณะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น และมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะด้านต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้านต่างๆ และประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้มุ่งเน้นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็นสาระสำคัญได้ 5 ประการคือ (1) การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น (2) การทำให้เกิดดุลยภาพระหว่างการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความเป็นอิสระ (3) การพัฒนาระบบการดำเนินงานและบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) การเปิดพื้นที่ให้แก่ประชาชน ชุมชน และภาคประชาสังคมในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่น ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (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 เพื่อนำความรู้มาปรับใช้ได้เหมาะสม และเกิดการพัฒนามาตามวัตถุประสงค์ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ โดยมุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ของประชาชนในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ทางการเมืองที่หวังผลเฉพาะหน้า ทั้งนี้ เพื่อผลักดันให้เกิดกลไกในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาระดับฐานรากของสังคมได้อย่างยั่งยืน

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2556) มีการกำหนดนโยบายเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และแนวทางสำคัญประการหนึ่งคือ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้หน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และความน่าเชื่อถือในระดับสูงเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้าน ซึ่งช่วยได้ข้อมูลจากมุมมองของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ ตามความพร้อมและศักยภาพของตน เช่น การจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะ ระบบภาษีท้องถิ่น และการขออนุญาตในการดำเนินกิจการด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรู้ และรับทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณะที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคุณภาพสูงขึ้น และได้ผลงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และช่วยให้ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้ทำการประเมินผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม จำนวน 32 แห่ง ซึ่งเป็นการประเมินสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในเชิงปริมาณ ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณะดังกล่าวมีข้อมูลเชิงลึก และเข้าถึงประเด็นปัญหาอุปสรรค จุดแข็งและจุดอ่อนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพในประเด็นเกี่ยวกับผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม และแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลสำหรับกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะในอนาคต และเกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้อย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม จำนวน 64 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งละ 2 คน ดังนี้ 1) อบต.ทัพหลวง 2) อบต.บางเตย 3) อบต.บางช้าง 4) อบต.สามพราน 5) อบต.โพรงมะเดื่อ 6) อบต.นิลเพชร 7) อบต.บางแก้ว 8) อบต.สวนป่า 9) อบต.ไทรงาม 10) อบต.หอมเกร็ด 11)

อบต.ยายชา 12) อบต.วังน้ำเขียว 13) อบต.ลานตากฟ้า 14) อบต.มหาสวัสดิ์ 15) อบต.บางภาษี 16) อบต.คลองจินดา 17) อบต.สระกระเทียม 18) อบต.ท่าตลาด 19) อบต.กำแพงแสน 20) อบต.หนองงูเห่า 21) อบต.ทรงคนอง 22) อบต.บางระกำ 23) อบต.วังเย็น 24) อบต.รางพิบูล 25) อบต.ทุ่งบัว 26) อบต.หินมูล 27) อบต.บางไทรป่า 28) อบต.บ้านใหม่ 29) อบต.ยางม่วง 30) อบต.บางแหม 31) อบต.ดอนพุทรา 32) อบต.ทุ่งขวาง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นปัญหาในการให้บริการสาธารณะ และแนวทางข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

1. ผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดนครปฐม สรุปได้ 4 ด้าน ประกอบด้วย

(1) ด้านการจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชน ซึ่งได้แก่ การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การส่งเสริมอาชีพ การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมในชุมชน การป้องกันโรคไข้เลือดออกของชุมชน การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า (สุนัขและแมว) การส่งเสริมด้านสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุและประชาชน และการจัดทำกองทุนหลักประกันสุขภาพ

(2) ด้านการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งได้แก่ การจัดทำบริการประปา การปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย การพัฒนารูปแบบการให้บริการบนสำนักงานทั่วไป (One Stop Service และการให้ข้อมูลข่าวสาร) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้บริการบรรเทาสาธารณภัย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและหอกระจายข่าว การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน (ทางระบายน้ำและถนน)

(3) ด้านระบบภาษีท้องถิ่น ได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การจัดเก็บภาษีป้าย การให้บริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ และการพัฒนาระบบภาษี

(4) ด้านการขออนุญาต ได้แก่ การก่อสร้างอาคาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และการจัดตั้งจำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม

2.1 ผลวิจัยได้ค้นพบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะ เพื่อนำมาสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.1.1 จุดแข็ง คือ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. ซึ่งทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความประทับใจในการพูดจา และแนะนำการให้บริการแบบมืออาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือตามมาในอนาคต

2.1.2 จุดอ่อน คือ ไม่สามารถจัดทำบริการน้ำประปาได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องจาก อบต. หลายแห่งไม่มีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินงานให้ได้มาตรฐานที่กำหนด รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของ อบต. ยังไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง และต่อเนื่องนานเพียงพอ

2.1.3 โอกาส คือ มีหน่วยงานภายนอกที่เป็นภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานร่วมกันทั้งในระดับพื้นที่ อำเภอ และจังหวัด โดยสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ เครื่องมือ วิชาการ และอื่นๆ เพื่อดำเนินการร่วมกันในพื้นที่

2.1.4 อุปสรรค คือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วม และขาดโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับ อบต. รวมถึงยังคงขาดจิตสำนึกที่ดีในการพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เข้มแข็ง ซึ่งมักขอให้ อบต. เป็นผู้ดำเนินการเพียงฝ่ายเดียว

2.2 จากข้อมูลที่ได้นำมาสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม ดังนี้

2.2.1 กำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น มอบประกาศเกียรติคุณโดยผลคะแนนมาจากชุมชน รวมถึงกำหนดให้การได้รับรางวัลมีผลต่อการพิจารณาเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง

2.2.2 จัดหาหน่วยงานที่เป็นมืออาชีพมาจัดทำบริการน้ำประปา เช่น อบต. ที่มีศักยภาพในด้านนี้ การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค เพื่อยกระดับมาตรฐานน้ำประปาให้สูงขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน

2.2.3 ประสานงานภาคีเครือข่ายให้เข้ามาร่วมจัดกิจกรรมของ อบต.

2.2.4 กำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกสาธารณะ และการพึ่งพาตนเอง เพื่อช่วยสร้างชุมชนเข้มแข็งในอนาคต

อภิปรายผล

การจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะ การขึ้นทะเบียนและการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ พบว่า อบต. สามารถดำเนินการให้ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารและให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สำหรับการรับเบี้ยยังชีพทั้งในส่วนของผู้พิการและผู้สูงอายุ อบต. มีแนวทางในการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวก 4 แนวทาง คือ (1) ไปปรับตัวเองที่ อบต. (2) มอบอำนาจให้ญาติหรือผู้นำชุมชนมารับแทน (3) ให้เจ้าหน้าที่

อบต. นำเงินเบี้ยยังชีพมามอบให้ที่บ้าน และ (4) โอนเงินเบี้ยยังชีพเข้าบัญชีให้ ซึ่งจากการดำเนินงานตามแนวทางดังกล่าวทำให้ผู้สูงอายุ และผู้พิการมีความพึงพอใจอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลว่า อบต. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้สูงอายุ และผู้พิการที่ได้รับเบี้ยยังชีพบ่อยๆ และทั่วถึงมากกว่านี้ เนื่องจากผู้สูงอายุ และผู้พิการส่วนใหญ่ต้องการทราบข้อมูลในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น การส่งเสริมอาชีพ การตรวจสุขภาพ เป็นต้น สำหรับ การจัดบริการเพื่อดูแลสุขภาพให้แก่ประชาชนพบว่า อบต. มีการจัดกิจกรรมด้านการตรวจสุขภาพให้ทั้งผู้พิการ ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป โดยในบางครั้ง อบต. จะมีการทำงานร่วมกับสถานีอนามัยในพื้นที่ โดยจัดเจ้าหน้าที่มาตรวจรักษาโรคเบื้องต้น และทำแผลให้แก่ผู้พิการถึงบ้านโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ อบต. ยังมีการตรวจสอบข้อมูลของผู้พิการ และผู้สูงอายุในชุมชนอย่างต่อเนื่องโดยมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นผู้ดำเนินการ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำโครงการตามความเหมาะสมให้แก่ผู้พิการ และผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมการเยี่ยมบ้านเพื่อตรวจสุขภาพ เป็นต้น ทางด้านการป้องกันด้านสุขภาพในด้านการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการป้องกันโรคไข้เลือดออกในชุมชนในชุมชนพบว่า อบต. จะมีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าโดยเสียงตามสาย หอกระจายข่าว รวมถึงมีการแจ้งให้ผู้นำชุมชน อสม. ไปแจ้งประชาชนให้ทราบอย่างทั่วถึง จากนั้นจึงออกให้บริการตามที่แจ้งไว้ เช่น การฉีดพ่นหมอกควันตามหมู่บ้าน การจับสุนัขและแมวจรจัด รวมถึง อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่ออกมาให้คำแนะนำการป้องกันตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนกรณีการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่า อบต. สามารถจัดทำบริการเพื่อให้เด็กที่เข้าเรียนได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ข้อมูลตรงกันว่า ศูนย์เด็กเล็กมีการจัดระเบียบการดูแลเด็กไว้อย่างเป็นระบบ เนื่องจาก อบต. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเด็กเล็ก โดยมีการแจ้งถึงมาตรฐานในการพัฒนาเด็กเล็กให้ผู้ปกครองทราบ และครูเอาใจใส่ดีมาก นอกจากนี้ยังพบว่า อบต. บางแห่งได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองโดยมีการจัดรถรับ-ส่งเด็กเล็กถึงบ้าน และมีการแจ้งข้อมูลของเด็กเล็กให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง สำหรับการส่งเสริมอาชีพ การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม พบว่า อบต. มีการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพของประชาชนแล้วมีการจัดทำโครงการ จึงทำให้มีการอบรมฝึกอาชีพในทุกปีงบประมาณ แต่ทั้งนี้จำนวนคนที่ได้เข้ารับการอบรมมีไม่มากนักเนื่องจากงบประมาณมีจำกัด และ อบต. จะสนับสนุนกลุ่มที่เข้มแข็งก่อน เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในอนาคต นอกจากนี้ อบต. ยังมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลอย่างต่อเนื่อง เช่น วันพ่อ วันแม่ วันสงกรานต์ และวันปีใหม่ ทำให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม และเป็นการเสริมพลังความเข้มแข็งให้ชุมชน แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลว่า อบต. ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตบ้าง เช่น การรวมกลุ่มผู้มีภูมิปัญญาท้องถิ่นออกไปสอน และถ่ายทอดความรู้ให้แก่เด็กที่สนใจตามโรงเรียน

สำหรับการจัดทำบริการสาธารณะ การให้บริการพบว่า อบต. ส่วนใหญ่ยังคงมีปัญหาในการให้บริการในด้านนี้อยู่ เนื่องจากเป็นภารกิจที่ต้องมีมาตรฐานสูงเรื่องความสะอาดและคุณภาพของ

น้ำประปา ซึ่ง อบต. ส่วนใหญ่ยังทำได้ไม่ดีนัก ดังเห็นได้จากข้อร้องเรียนที่พบในหลายประเด็น เช่น ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาของ อบต. ต้องการให้มีการตรวจสอบ และซ่อมบำรุงระบบน้ำประปาเมื่อมีปัญหาอย่างรวดเร็ว และขอให้ปรับปรุงเรื่องคุณภาพ ความสม่ำเสมอของระบบประปา เนื่องจากน้ำประปาไม่ค่อยไหล และบางครั้งออกมาเป็นน้ำสีแดงสนิม รวมถึงมีปัญหาน้ำสกปรกมาก เมื่อ อบต. ทำการแก้ไขแล้วก็ยังคงพบปัญหาเดิมอีก เช่น ปัญหาเรื่องน้ำมีตะกอน ซึ่งเมื่อได้รับการเปลี่ยนกรองน้ำไปแล้วก็ยังคงเป็นปัญหาเดิมอีก จึงทำให้ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาบางส่วนเห็นว่า ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการ และคุณภาพของน้ำประปาอยู่ในระดับที่แพงเกินไป จึงขอให้ อบต. ทบทวนอัตราค่าเก็บค่าน้ำประปาด้วย

การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะพบว่า อบต. สามารถดำเนินการกิจในด้านนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเมื่อไฟฟ้าสาธารณะดับหรือขัดข้อง อบต. จะส่งเจ้าหน้าที่มาแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามทางแยก และหัวมุมถนนยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งสูง และต้องดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การไฟฟ้า ทางหลวง เป็นต้น ทั้งนี้ อบต. มีการจัดเจ้าหน้าที่ลงมาตรวจสอบในพื้นที่เพื่อซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะที่เสียหรือชำรุดอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการบนสำนักงาน เช่น การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ การให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า อบต. ส่วนใหญ่มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อ โดยมีทั้งการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ การดูแลเบื้องต้นและส่งต่อปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง อบต. ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ อบต. ยังมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในหลากหลายรูปแบบ ทั้งมีการให้ข้อมูลโดยมีการประกาศเสียงตามสาย การให้ข้อมูลบนระบบอินเตอร์เน็ต การให้เจ้าหน้าที่ อบต. และ อสม. เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชน รวมถึงสนับสนุนให้มีการสร้างหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการรับรู้ข่าวสารของชุมชน

การให้ความช่วยเหลือด้านการบรรเทาสาธารณภัยพบว่า อบต. ส่วนใหญ่มีการจัดเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดี และมีเครื่องมือพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยได้ตามศักยภาพแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามหากต้องพบกับสาธารณภัยขนาดใหญ่ อบต. ก็ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากมีกำลังเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือจำนวนน้อย ทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า อบต. ควรมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อป้องกันตนเองจากสาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้นด้วยตนเองได้

การจัดเก็บขยะมูลฝอยพบว่า อบต. สามารถดำเนินการจัดเก็บขยะในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า อบต. ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวในการเก็บขยะ และต้องการให้ อบต. แจกถังขยะที่มีขนาดใหญ่กว่าเดิม เนื่องจากขยะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ให้

ข้อมูลบางส่วนเห็นว่า อบต. ต้องสนับสนุนให้ประชาชนมีการแยกประเภทของขยะ เพื่อลดปริมาณขยะที่จำเป็นต้องทิ้ง

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสู่ชุมชนพบว่า อบต. มีการประกาศเสียงตามสายแจ้งเรื่องราวต่างๆ ให้ชาวบ้านทราบโดยทั่วถึง โดยใช้หอกระจายข่าวเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตามภาระรับผิดชอบยังคงเป็นหน้าที่ของ อบต. ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า อบต. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนากิจการหอกระจายข่าวเดิมที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยต้องจัดตั้งคณะกรรมการในชุมชนเข้ามาเป็นผู้บริหารงานในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะในเรื่องเร่งด่วน และกิจกรรมของ อบต. ให้ชุมชนทราบอยู่เสมอ

การจัดการสิ่งแวดล้อมพบว่า อบต. มีการจัดประชาคมแสดงความคิดเห็นกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน แต่ไม่มีการดำเนินการในด้านต่างๆ อย่างจริงจัง ในบางครั้งมีการส่งเจ้าหน้าที่ อบต. มาตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น คุณภาพน้ำ ปริมาณขยะในลำคลอง ถนน แต่ไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จึงอยากให้ อบต. มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม

การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนนและทางระบายน้ำ) พบว่า อบต. มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า อบต. ต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไปทั่วๆ ทุกพื้นที่ โดยมีการจัดลำดับการดำเนินงานตามความเดือดร้อนของประชาชน และต้องสำรวจพื้นที่จริงก่อนทำการพัฒนาหรือทำโครงการ จากนั้นจึงทำประชาคมติของความเห็น และความร่วมมือจากประชาชน นอกจากนี้ อบต. จะต้องมีการดูแลรักษา และซ่อมแซมอย่างต่อเนื่อง

ด้านระบบภาษีท้องถิ่น มีประเด็นที่สามารถอภิปรายได้คือ อบต. มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีความสะดวกรวดเร็ว และยืดหยุ่นสูง เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้เสียภาษีเป็นอันมาก ดังเห็นได้จาก อบต. มีการประกาศเสียงตามสาย เพื่อแจ้งเตือนให้ประชาชนทราบล่วงหน้าถึงกำหนดการชำระภาษี รวมถึงมีการจัดทำเอกสารแจ้งเตือนการเสียภาษีก่อนล่วงหน้า และมีกิจกรรม อบต. เคลื่อนที่ตามหมู่บ้านโดยมีบริการจัดเก็บภาษีในชุมชนทำให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง นอกจากนี้ ประเด็นสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลเกิดความประทับใจ และกล่าวถึงตรงกันคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ โดยพูดจาสุภาพ รับฟังปัญหา และตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับภาษีทำให้ผู้มาเสียภาษีได้รับข้อมูลอย่างชัดเจน

สำหรับ การขออนุญาตต่างๆ ได้แก่ การก่อสร้างอาคาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และการจัดตั้งจำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร เห็นได้ว่า การขออนุญาตเพื่อดำเนินกิจกรรมในพื้นที่นั้น มีการตรวจสอบให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยมีเจ้าหน้าที่ของ อบต. คอยให้คำแนะนำเป็นอย่างดี จึงสร้างความสบายใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ รวมถึงได้มีการปรับปรุงเพื่อลดระยะเวลา และการใช้เอกสารประกอบในแต่ละขั้นตอนให้ลดน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลว่า อบต. ควรมีการจัดทำระบบตรวจสอบความก้าวหน้าของการขออนุญาตให้มีความรวดเร็วมาก

ยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีการอำนวยความสะดวกโดยอาจตั้งสำนักงานย่อยสำหรับให้บริการขออนุญาตบนห้าง
ใหญ่ๆ หรือบนระบบอินเทอร์เน็ต

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). *การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2556,
จาก <http://www.dla.go.th>
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 124
ตอนที่ 47ก., หน้า 1-127.
- อรรถัย กักผล และคณะ. (2549). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างราชการ
ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51*.
กรุงเทพฯ: ส.เจริญ การพิมพ์.