



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยและพัฒนา เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พชบ.)

เอกสารหมายเลข 6
ระบบงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6.5 ระบบการบริการประชาชน

สถาบันพัฒนาสยาม

มีนาคม 2549

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยและพัฒนา เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พชบ.)

เอกสารหมายเลข 6 ระบบงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6.5 ระบบการบริการประชาชน

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และ
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. และ สปน. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

สารบัญ

	หน้า
1. แนวคิดในการบริการประชาชนของหน่วยงานราชการ	2
2. การดำเนินงานภายใต้โครงการวิจัยและพัฒนา พชบ. เพื่อปรับปรุงบริการประชาชน ของ อบท. ที่เข้าร่วมโครงการ	5
3. สรุปภาพรวมการดำเนินงานภายใต้โครงการวิจัยและพัฒนา พชบ. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถระบบงานบริการประชาชน	22

รายงานการวิจัยและพัฒนา
“แผนการเพิ่มขีดความสามารถด้านระบบงานบริการประชาชน”
โครงการวิจัยและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถ
ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การเพิ่มขีดความสามารถในการบริการประชาชนโดยหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นนโยบายที่มีความสำคัญ เนื่องจากการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกๆ ของ อบต. โดยเฉพาะอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนผ่านความรับผิดชอบจากการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางมายัง อบต. ซึ่งภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนเป็นทั้งภารกิจที่ อบต. ดำเนินการด้วยตนเอง หรือสามารถร่วมดำเนินการกับ อบต. อื่นๆ

ในการถ่ายโอน ภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) โครงสร้างพื้นฐาน 2) ส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) จัดระเบียบชุมชน/สังคม 4) การวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และ 6) ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ล้วนแล้วแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานการให้บริการประชาชนโดย อบต. ดังนั้น โครงการ พหบ. จึงกำหนดให้การเพิ่มขีดความสามารถระบบงานบริการประชาชนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการเพิ่มขีดความสามารถด้านระบบงาน

เป้าหมายของการเพิ่มขีดความสามารถระบบงานบริการประชาชน ได้แก่

- 1) การสร้างทัศนคติ และรูปแบบการทำงานของบุคลากรผู้ให้บริการ ให้เกิดจิตสำนึกที่ดีในการบริการประชาชน
- 2) การสร้างและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้เอื้อต่อการบริการ และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการ ทั้งในด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ได้รับการที่มีมาตรฐานและรวดเร็ว

รายงานการวิจัยและพัฒนานี้ จะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- 1) แนวคิดในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการ
- 2) วิเคราะห์การดำเนินงานภายใต้โครงการ พหบ. เพื่อปรับปรุงงานบริการประชาชนของ อบต. ที่เข้าร่วมโครงการ
- 3) สรุปภาพรวมการดำเนินงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถระบบบริการประชาชน

เอกสารแนบ : กรอบการดำเนินงานด้านบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1) แนวคิดในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการ¹

การบริการประชาชนอาจแบ่งออกได้เป็นส่วนหรือองค์ประกอบสำคัญเพื่อการพิจารณาปรับปรุงขีดความสามารถ ได้แก่ ผู้รับบริการ ระบบบริการ ระบบสนับสนุนบริการ และผลการบริการ

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ คือ ประชาชนซึ่งรับบริการจากรัฐ โดยมีแนวทางพิจารณาสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างเหมาะสมใน 4 ด้านหลัก คือ

1) ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและเงื่อนไขบริการอย่างไรโดย อปท.ควรเตรียมให้ผู้รับบริการได้ตระหนักชัดเจนเพียงพอว่าจะมารับบริการอะไรได้ที่ไหน ต้องเตรียมอะไรมาบ้าง ทั้งนี้การบริการที่ดีไม่ใช่การเตรียมรับแต่ที่หน่วยบริการอย่างเดียว แต่ต้องเตรียมรุก คือให้บริการเข้าถึงที่ผู้รับบริการจะมาที่หน่วยบริการโดยการทำให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ผ่านแผ่นพับและเว็บไซต์

นอกจากนี้ อาจกระทำที่หน่วยบริการ เช่น มีป้ายประกาศแสดงข้อมูล จุดติดต่อ หรือขั้นตอนระยะเวลาในการบริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจน รวมทั้งยังอาจมีจุดประชาสัมพันธ์ที่ประชาชนสามารถสอบถามได้

2) ความพร้อม ซึ่งนอกจากจะต้องทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจแล้ว อปท.ควรมีความยืดหยุ่นในการให้บริการพอสมควรหากพบว่าผู้มารับบริการขาดความพร้อมในการเตรียมตัวหรือเอกสารมารับบริการ

3) การตอบสนอง โดย อปท.ควรมีการศึกษาเรียนรู้ว่าประชาชนที่มาขอใช้บริการมีการตอบสนองและลักษณะของการมาใช้บริการตามแต่ละสถานการณ์อย่างไร เช่นเวลาที่คนส่วนใหญ่มารับบริการเพื่อที่ อปท.จะได้เตรียมให้บริการได้อย่างสอดคล้อง

2. ระบบบริการ

ระบบบริการ คือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในส่วนของผู้ให้บริการโดยมีองค์ประกอบย่อยได้แก่

1) ผู้บริการ ได้แก่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนทั้งโดยตรงและทางอ้อม ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจบริการ

¹ สรุปจาก “บริการประชาชน - ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) โดยปรัชญา เวสารัชช์ พิมพ์ครั้งที่ 1 เดือนกันยายน 2540 จัดพิมพ์โดยคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ

มีน้ำใจและความเอื้อเฟื้อ ดังนั้นการคัดเลือกและการสร้างความพร้อมให้กับผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญและขาดไม่ได้ของการพัฒนาระบบบริการ

2) กฎระเบียบ โดยกฎระเบียบที่ดีต้องเป็นเครื่องมือให้เกิดความเรียบง่าย ใช้ง่าย เข้าใจง่าย ยืดหยุ่นเข้ากับสถานการณ์ได้เพียงพอ เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และต้องเป็นเรื่องที่ผู้บริการและผู้รับบริการรับรู้รับทราบและเข้าใจตรงกันด้วย

3) ขั้นตอน ซึ่งในการให้บริการประชาชนโดยทั่วไปต้องมีการกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการมาตรฐานในการทำงาน และในการปรับปรุงระบบบริการนั้น ผู้รับผิดชอบต้องให้ความสนใจวิเคราะห์ขั้นตอนดังกล่าวเพื่อดูความเหมาะสมและประสิทธิภาพ มีวิธีลดระยะเวลาที่ใช้ในบางขั้นตอนได้หรือไม่อย่างไรก็ตามปัญหาที่มักเกิดขึ้นเสมอก็คือ คนที่ทำงานคุ้นเคยกับขั้นตอนมักคิดว่าขั้นตอนที่ทำอยู่นั้นดีอยู่แล้ว ซึ่งเป็นทัศนคติที่ไม่เอื้อต่อการปรับปรุง เพิ่มขีดความสามารถ

4) เงื่อนไข หมายถึงข้อกำหนดที่หน่วยบริการตั้งไว้สำหรับผู้รับบริการที่ต้องเตรียมมารับบริการ ซึ่งโดยหลักการแล้วต้องมีความพอดีจำเป็นสำหรับงานบริการนั้น ไม่เป็นภาระสำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งต้องมีทางเลือกให้แก่ผู้ขอรับบริการได้พอสมควร

ทั้งนี้ เงื่อนไขของการบริการนั้นจะมีการปรับปรุงไปพร้อมกับการพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ

5) การบริหารจัดการ โดยการบริหารจัดการเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นกับปัจจัยสำคัญได้แก่ ผู้บริหาร ระบบบริหาร วัฒนธรรมองค์กร และระบบสนับสนุน

- ผู้บริหาร ต้องเป็นคนที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่บริการ มีจิตใจที่รักการบริการ สนใจและเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน มีจิตใจเปิดกว้างพร้อมรับคำติติง มีความสามารถในการบริหารและพัฒนาระบบ

- ระบบบริหาร หรือการจัดการทุกด้าน (บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์) เพื่อให้งานบริการลุล่วงไปด้วยดี ระบบบริหารที่ดีต้องเป็นระบบที่สร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา

- วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นธรรมเนียมปฏิบัติหรือพฤติกรรมแบบแผนที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการ

- ระบบสนับสนุนภายในหน่วยบริการเองได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนเชิงบริหารภายในองค์กร ได้แก่ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการส่งเสริมพัฒนาข้าราชการ เป็นต้น ระบบสนับสนุนที่ดีจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำหน้าที่บริการได้อย่างเป็นมืออาชีพ

6) วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลและให้บริการประชาชนทั้งในงานด้านพื้นฐานจนถึงงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงโดยนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดการข้อมูล จัดทำเอกสารให้กับผู้รับบริการ เป็นต้น

เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น ถูกต้องมากขึ้น สามารถลดเวลาในการบริการและช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

7) สภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นทั้งสภาวะแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมที่มีผลกระทบต่อบริการประชาชน สภาพแวดล้อมในแง่กายภาพก็คือสถานที่ที่ใช้เป็นหน่วยบริการ สถานที่บริการควรตั้งอยู่ในจุดที่ประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก มีขนาดกว้างขวางเพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีบรรยากาศทางสังคมที่เหมาะสมกับการเป็นสถานที่ราชการ และการติดต่อ

3. ระบบสนับสนุน

เป็นระบบอื่นซึ่งมิได้มีหน้าที่บริการโดยตรง แต่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำให้ระบบบริการมีความพร้อมสามารถให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนได้ ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับระบบสนับสนุนได้แก่ 1) นโยบายและมาตรฐาน 2) การสนับสนุนทรัพยากร และ 3) การประเมินผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) นโยบายและมาตรฐาน โดยนโยบายเป็นกรอบดำเนินการที่รับจากผู้กำกับดูแล สำหรับมาตรฐานนั้น เป็นการกำหนดเป้าหมายผลงานด้านบริการที่ชัดเจน สามารถวัดได้ประเมินได้ซึ่งมาตรฐานเป็นทั้งมาตรฐานเชิงปริมาณ เช่นกำหนดว่าประชาชนจะได้รับบริการภายในเวลากี่นาที และมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่นความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ดังนั้นมาตรฐานเป็นเงื่อนไขประกันคุณภาพของการให้บริการและมาตรฐานเหล่านี้ต้องได้รับการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อให้มีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบหรือร้องเรียน การกำหนดมาตรฐานนี้จึงเปรียบเสมือนสัญญาที่หน่วยบริการเสนอให้กับประชาชน

2) การสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการบริการ เช่น มีคนที่มีคุณภาพในปริมาณเพียงพอ มีเครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสม มีงบประมาณพอเหมาะ และมีเทคโนโลยีที่จำเป็น

3) การประเมินผล เพื่อประเมินว่าหน่วยบริการได้ทำหน้าที่ตามนโยบายหรือมาตรฐานเพียงใดมีปัญหาหรืออุปสรรคประการใดบ้าง ต้องการการปรับปรุงหรือการสนับสนุนด้านใด เป็นต้น โดยควรจัดทำโดยหน่วยงานภายนอกรวมทั้งประชาชนและการประเมินจากภายในองค์กรเอง

4. ผลการบริการ

ผลการบริการคือสิ่งที่ประชาชนได้รับ ซึ่งอาจแยกกล่าวได้เป็นสามลักษณะ ได้แก่ ผลงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ภาพลักษณ์ของงานบริการ และผลสะท้อนของการบริการ

1) ผลจริง ที่หน่วยบริการผลิตหรือดำเนินการ ผลงานนี้อาจเป็นผลงานเชิงปริมาณหรือผลงานเชิงคุณภาพก็ได้โดยผลงานเชิงปริมาณ เช่น จำนวนผู้ที่ได้รับบริการในขณะที่ผลงานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องของบริการ ผลงานที่เกิดขึ้นจริงจากการบริการนี้ ต้องเป็นผลงานคุณภาพ ได้มาตรฐานตามที่กำหนด

2) ภาพลักษณ์ ที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความคิดความรู้สึกของผู้รับบริการ ภาพลักษณ์ที่ดีย่อมสะท้อนความรู้สึกที่ดีและความพอใจของผู้รับบริการทำให้ประชาชนเต็มใจรับบริการ

3) ผลสะท้อน เป็นภาพต่อเนื่องจากผลจริงและภาพลักษณ์ของการบริการ แต่มิใช่ผลของการบริการโดยตรงแต่เป็นในรูปความร่วมมือในการพัฒนาที่ผู้รับบริการจะให้กับ อบต. ในโอกาสต่อไป การให้บริการที่ดีแก่ประชาชนจึงพึงหวังให้เกิดผลงานที่ดีทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่บริการรวมทั้งเกิดผลสะท้อนในทางสร้างสรรค์เป็นประโยชน์แก่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง

โดยสรุปการพัฒนาการบริการเพื่อประชาชนจึงต้องพัฒนาทั้งผู้ให้บริการ ระบบบริการและระบบสนับสนุนให้ครบถ้วนสอดคล้องประสานกัน เพื่อหวังผลการบริการที่มีประสิทธิภาพ

โดยสรุปแล้วการพัฒนางานให้บริการแก่ประชาชนโดย อบต. จึงจำเป็นต้องพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านไปพร้อมๆ กัน สอดคล้องกัน เพื่อหวังผลการให้บริการที่มีคุณค่าแก่ประชาชน

2) การดำเนินงานภายใต้โครงการ พชบ. เพื่อปรับปรุงงานบริการประชาชนของ อบต. ที่เข้าร่วมโครงการ

ในการพิจารณาการดำเนินงานโครงการ พชบ. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบงานบริการประชาชน จะมีกรอบในการพิจารณาตามแนวคิดในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการที่สรุปไว้ในตอนที่ 2 โดยพิจารณาจากสภาพการณ์ก่อนเริ่มโครงการ แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถผลที่เกิดขึ้น และสิ่งที่คาดหวังให้ อบต. ดำเนินการต่อไป โดยผลการพิจารณาสรุปได้ดังนี้

2.1 สรุประบบงานที่นำมาพิจารณาในการเพิ่มขีดความสามารถ
(ประมาณ 2 โครงการต่อ 1 อบต.)

	ระบบบริการประชาชน 1	ระบบบริการประชาชน 2
อบต.		
- กลางดง	การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารรับ	ชำระภาษีบำรุงท้องที่
- บางนมโค	การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	การจัดเก็บขยะ
- บ้านฉาง	การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	เบิกจ่ายเงิน
- ท้ายเหมือง	การจัดเก็บขยะ	-
เทศบาล		
- นครอุดรธานี	จัดทำทะเบียนราษฎร	จัดทำบัตรประชาชน
- เมืองปาดอง	จัดทำทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน	งานรักษาความสะอาด / สุขาภิบาล
- นครระยอง	จัดทำทะเบียนราษฎร	จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
อบจ.		
- ขอนแก่น	จดทะเบียนพาณิชย์	ขอใช้สถานที่ (สนามกีฬา และศาลาประชาคม)
- เชียงราย	จดทะเบียนพาณิชย์	จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
- จันทบุรี	จดทะเบียนพาณิชย์	-

2.2 การวิเคราะห์การดำเนินงานภายใต้โครงการ พชบ. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถระบบงานบริการประชาชน

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบต.			
1. ปัจจัยด้านผู้รับบริการ	กลางดง	บางนมโค	บ้านฉาง	ท้ายเหมือง
1.1 ความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ	มีการประกาศขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนทราบ โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	มีการจัดทำป้ายชื่อ-ตำแหน่ง ผังองค์กร จัดทำป้ายต่างๆเกี่ยวกับระบบการให้บริการ พร้อมผังระยะเวลาในการให้บริการ และติดป้ายเป็น ศูนย์บริการ One Stop Service	- ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร พร้อมตัวอย่างการเขียนใบอนุญาต - จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.
1.2 ความพร้อมของผู้รับบริการ				
1.3 การตอบสนองการเรียนรู้การตอบสนองของผู้รับบริการ	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.			

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	เทศบาล		
1. ปัจจัยด้านผู้รับบริการ	นครอุดรธานี	เมืองปาดอง	นครระยอง
1.1 ความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	- จัดทำป้ายแสดงขั้นตอน พร้อมกำหนดเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน - จัดทำแผ่นพับงานบริการประชาชน - จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน	- ระบุเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนที่ประชาชนทราบ ตามแนวคิดระบบ ISO - มีการผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อระยะเวลาที่ใช้บริการ รวมทั้งเอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อเรื่องนั้นๆ ที่ชัดเจน
1.2 ความพร้อมของผู้รับบริการ		- จัดตั้งจุดประชาสัมพันธ์ด้านหน้าอาคาร	ได้จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ ณ ชั้น 1 ของเทศบาลนครระยอง โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่จากกองทะเบียนราษฎรและจากสำนักอื่นๆ รวม 2 คน มาให้บริการประชาชน เพื่อแนะนำขั้นตอนเบื้องต้นในการติดต่อเรื่องต่างๆ และเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อ รวมทั้งสถานที่ในการติดต่อให้กับประชาชนที่จะมาใช้บริการของเทศบาล
1.3 การตอบสนอง การเรียนรู้การตอบสนองของผู้รับบริการ		พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบจ.		
1. ปัจจัยด้านผู้รับบริการ	ขอนแก่น	เชียงใหม่	จันทบุรี
1.1 ความรู้ความเข้าใจของ ผู้รับบริการ	- ทำป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการขององค์กร - มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ - จัดทำผังขั้นตอนการติดต่อกับประชาชน	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	- ทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงการเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อนำมาใช้จดทะเบียนพาณิชย์ และป้ายแสดงขั้นตอนการจดทะเบียนพาณิชย์ และได้ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของ อบจ.จันทบุรี - มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์
1.2 ความพร้อมของผู้รับบริการ	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	มีเจ้าหน้าที่ประจำให้คำแนะนำสำหรับผู้มาติดต่อกับงานตลอดเวลาราชการ	- มีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ
1.3 การตอบสนอง การเรียนรู้การ ตอบสนองของผู้รับบริการ		พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบต.			
2. ปัจจัยด้านระบบบริการ	กลางดง	บางนมโค	บ้านฉาง	ท้ายเหมือง
2.1 ผู้บริการ	พยายามสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้ง ต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	อบรมพนักงานในเรื่องการบริการประชาชนให้มีรอยยิ้ม เป็นกันเอง	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.
2.2 กฎระเบียบ	พยายามปรับปรุงกฎระเบียบให้มีความประสิทธิภาพ เหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด		พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	
2.3 ขั้นตอน	ทำการวิเคราะห์ระบบงานเดิมที่ปฏิบัติงานอยู่และพิจารณาลดขั้นตอนการทำงานและลดเวลาการทำงานในส่วนที่ไม่จำเป็น	ดำเนินการจัดทำขั้นตอน พร้อมคู่มือที่เข้าใจง่ายเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร	- จัดทำคู่มือคุณภาพตามแนวคิด ISO - ลดเวลาการตรวจฎีกา	คู่มือ ที่เข้าใจง่ายเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน (นำความรู้เรื่อง ISO มาใช้)
2.4 เงื่อนไข	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.			

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบต.			
2. ปัจจัยด้านระบบบริการ	กลางดง	บางนมโค	บ้านฉาง	ท้ายเหมือง
2.5 การบริหารจัดการ	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	- ปรับปรุงการจัดแฟ้มทำงาน / เสนองงาน	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.
2.6 วัสดุอุปกรณ์		มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ AUTOCAD มาใช้ในการทำงาน ทำให้การทำงานออกแบบต่างๆเร็วและมีประสิทธิภาพขึ้น	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	
2.7 สภาพแวดล้อม	มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างสวยงาม เป็นกันเอง แต่ยังไม่จัดบริการ one- stop service อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก อบต. เป็นองค์กรขนาดเล็ก จุดบริการต่างๆ จึงอยู่ใกล้เคียงกันทั้งหมดอยู่แล้ว และพยายามจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนมากยิ่งขึ้น	ได้มีการปรับสถานที่ใหม่ ให้เป็นสัดส่วน และจัดตั้งเป็นศูนย์บริการ One Stop Service โดยอยู่รวมกับส่วนการคลัง ซึ่งให้บริการการจัดเก็บภาษี และอื่นๆ ด้วย	จัดทำ 5 ส.	

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	เทศบาล		
2. ปัจจัยด้านระบบบริการ	นครอุดรธานี	เมืองปาดอง	นครระยอง
2.1 ผู้บริการ	จัดอบรมและพัฒนาบุคลากร ทั้งในรูป การศึกษาดูงาน และอบรมเพื่อเพิ่มคุณภาพ การให้บริการประชาชน	- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - อบรมจิตวิทยาในการทำงาน	- ได้มีการอบรมพนักงานเพื่อให้มีการ บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส (service mind) - สร้างจิตวิญญาณในการบริการประชาชน โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
2.2 กฎระเบียบ	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.		
2.3 ขั้นตอน	พัฒนาและสร้างระบบงานให้ใกล้เคียงสู่ มาตรฐาน ISO 9002	การลดระยะเวลาการทำงาน และลดขั้นตอน การทำงานโดยนำแนวคิด one stop service ใช้กับงานบริการประชาชนทั้งหมด โดยให้ นำมารวมไว้ที่ชั้นล่างของอาคารและนํางาน คลังเพื่อการรับชำระเงินมารวมด้วย	เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและระบุ เวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนที่ประชาชน ทราบ ตามแนวคิดระบบ ISO
2.4 เงื่อนไข	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.		

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	เทศบาล		
2. ปัจจัยด้านระบบบริการ	นครอุดรธานี	เมืองปาดอง	นครระยอง
2.5 การบริหารจัดการ	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.		
2.6 วัสดุอุปกรณ์	จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เพิ่มเติม	การพัฒนาระบบ LAN เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูล ณ จุดบริการ one stop service	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.
2.7 สภาพแวดล้อม	พัฒนาปรับปรุงสถานที่ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ	การจัดจุดบริการแบบ one stop service	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบจ.		
2. ปัจจัยด้านระบบบริการ	ขอนแก่น	เชียงราย	จันทบุรี
2.1 ผู้บริการ	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	- จัดทำคู่มือในการจดทะเบียนพาณิชย์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบ One Stop Service ให้บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ - โครงการ"ยิ้มวันละนิดจิตแจ่มใส"
2.2 กฎระเบียบ	- ออกคำสั่งปฏิบัติราชการแทนระดับผู้บริหารทุกระดับ โดยชัดเจน เพื่อลดขั้นตอนปฏิบัติงาน	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.
2.3 ขั้นตอน	- ลดขั้นตอนการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยจัดทำ one stop service	จัดตั้งศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) ตั้งอยู่ด้านหน้าของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	- ได้นำแนวคิด ISO มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน - ลดระยะเวลาการให้บริการ

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อปจ.		
2. ปัจจัยด้านระบบบริการ	খনแก่น	เชิงราย	จันทุรี
2.4 เงื่อนไข	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถ ภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีด ความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีด ความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.
2.5 การบริหารจัดการ			
2.6 วัสดุอุปกรณ์ 2.7 พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีด ความสามารถภายใต้โครงการ พชบ. 2.8			
2.7 สภาพแวดล้อม	จัดหาสถานที่พักสำหรับผู้มาติดต่องานในทุก กอง ทั้งภายในห้องที่มาติดต่อและบริเวณ โดยรอบ	จัดตั้งศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) มองเห็นได้ชัดเจนสำหรับผู้มาติดต่อสถานที่ สะอาด เป็นระเบียบแยกงานได้ชัดเจน	- มีโต๊ะรับบริการชัดเจนทำให้ผู้เข้ารับ บริการได้รับความสะดวก

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบต.			
3. ระบบสนับสนุน	กลางดง	บางนมโค	บ้านฉาง	ท้ายเหมือง
3.1 นโยบายและมาตรฐาน	นโยบายสร้างระบบที่เป็นมาตรฐาน	นโยบายสร้างระบบที่เป็นมาตรฐาน	นำระบบมาตรฐาน ISO มาใช้	นำระบบมาตรฐาน ISO มาใช้
3.2 การสนับสนุนทรัพยากร	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	รับลูกจ้างในส่วนโยธาเพิ่มเพื่อให้บริการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.
3.3 การประเมินผล	มีโครงการออกแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น	- ให้คำแนะนำในการจัดทำแบบประเมินผลการให้บริการ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ เพื่อนำความคิดเห็นต่างๆมาปรับปรุงการให้บริการต่างๆให้ดีขึ้น - เสนอให้มีการจัดตั้งทีมติดตามและประเมินผลในการทำงานด้านต่างๆขององค์กร	จัดตั้งกล่องแสดงความเห็น	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	เทศบาล		
	นครอุดรธานี	เมืองปาดอง	นครระยอง
3. ระบบสนับสนุน			
3.1 นโยบายและมาตรฐาน	มุ่งสู่การสร้างระบบงานตามมาตรฐาน ISO 9002	นโยบายสร้างระบบที่เป็นมาตรฐาน	นำระบบมาตรฐาน ISO มาใช้
3.2 การสนับสนุนทรัพยากร	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	สร้างกลไกพัฒนาอย่างต่อเนื่องในรูปแบบคณะทำงาน “คิดดี ทำดี ปาดองใสสะอาด”	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.
3.3 การประเมินผล	ประเมินความพึงพอใจจากประชาชนที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบจ.		
3. ระบบสนับสนุน	খনแก่น	เขียนราย	จันทุบุรี
3.1 นโยบายและมาตรฐาน	นโยบายสร้างระบบที่เป็นมาตรฐาน	นโยบายสร้างระบบที่เป็นมาตรฐาน	ได้นำแนวคิด ISO มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน โดยได้นำขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ นำมาเขียนเป็นแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยระบุเวลาในแต่ละขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการ/ประชาชน รับประทานขั้นตอนแต่ละขั้นตอนและทราบระยะเวลาที่จะได้รับการบริการ
3.2 การสนับสนุนทรัพยากร	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.		
3.3 การประเมินผล	จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชน ในการจัดเก็บรายได้ (สอบถามผู้มาติดต่อ)	พิจารณาแล้วไม่ต้องมีแผนเพิ่มขีดความสามารถภายใต้โครงการ พชบ.	มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบต.			
4. ผลการบริการ	กลางดง	บางนมโค	บ้านฉาง	ท้ายเหมือง
4.1 ผลจริง	ลดเวลาการทำงานในส่วนที่ไม่จำเป็น เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในขั้นตอน การทำงาน	- เดิมการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ใช้เวลา 45 วัน/ ราย และได้มีการ ปรับลดเหลือ 20 วัน/ราย - ได้มีการปรับอัตราการจัดเก็บขยะ ในส่วนของหมู่บ้านจัดสรร จาก อัตราเดิมเดือนละ 2,000 บาทเป็น 3,000 บาท	ลดเวลาการเบิกจ่ายเงินจาก 7 เป็น 3 วัน ลดเวลาขอใบอนุญาตก่อสร้าง อาคารจาก 45 เป็น 20 วัน	ลดเวลาการทำงานในส่วนที่ไม่ จำเป็น เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนใน ขั้นตอนการทำงาน
4.2 ภาพลักษณ์	มีโครงการออกแบบสอบถามความพึง พอใจในการรับบริการของประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น	จากการสำรวจความพึงพอใจส่วน ใหญ่มีความเห็นว่าดีอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง มีการพูด เล่นกับผู้มารับบริการ ทำให้ไม่กลัว	- ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น - ทศนคติเจ้าหน้าที่ดีขึ้น	ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น
4.3 ผลสะท้อน	ยังไม่สามารถวัดผลได้ชัดเจนภายใต้ระยะเวลาดำเนินโครงการ พชบ.			

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	เทศบาล			
4. ผลการบริการ	นครอุดรธานี	เมืองปาดอง	นครระยอง	
4.1 ผลจริง	- งานทะเบียนราษฎร แล้วเสร็จภายใน 10 นาที - งานบัตรประจำตัวประชาชนแล้วเสร็จใน 10 นาที	- งานทะเบียนราษฎร แล้วเสร็จภายใน 10 นาที - งานบัตรประจำตัวประชาชนแล้วเสร็จใน 10 นาที	การแจ้งเกิด ใช้เวลาจากเดิม 15 นาที ตัวชี้วัดกำหนดเป็น 10 นาที การแจ้งตาย ใช้เวลาจากเดิม 15 นาที ตัวชี้วัดกำหนดเป็น 10 นาที การแจ้งย้ายที่อยู่ ใช้เวลาจากเดิม 15 นาที ตัวชี้วัดกำหนดเป็น 10 นาที การกำหนดเลขบ้าน ใช้เวลาจากเดิม 9 วัน ตัวชี้วัดกำหนด เป็น 4 วัน	แต่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 8 นาที แต่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 8 นาที แต่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 8 นาที แต่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 8 นาที แต่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วัน
4.2 ภาพลักษณ์	ยังไม่สามารถวัดผลได้ชัดเจนภายใต้ระยะเวลาดำเนินโครงการ พชบ.	ยังไม่สามารถวัดผลได้ชัดเจนภายใต้ระยะเวลาดำเนินโครงการ พชบ.	ยังไม่สามารถวัดผลได้ชัดเจนภายใต้ระยะเวลาดำเนินโครงการ พชบ.	
4.3 ผลสะท้อน				

ปัจจัยเพื่อพิจารณา	อบจ.		
4. ผลการบริการ	ขอนแก่น	เชียงราย	จันทบุรี
4.1 ผลจริง	ระยะเวลาการจดทะเบียนพาณิชย์ลดลง จาก 10 นาที เหลือ 5 นาที	ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น จากการใช้จุดบริการที่เป็นระเบียบ เห็น ได้ชัดเจน	ระยะเวลาในการทำงาน จาก 30 นาที เหลือ 25 นาที
4.2 ภาพลักษณ์	ประชาชนส่วนมากมีความพึงพอใจใน การมารับบริการ	ยังไม่สามารถวัดผลได้ชัดเจนภายใต้ ระยะเวลาดำเนินโครงการ พชบ.	จากกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน สรุปได้ดังนี้ 1. พอใจ ผู้ให้บริการพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีไมตรี ปฏิบัติงาน อย่างเคร่งครัด 2. พอใจการบริการรวดเร็วประทับใจ ทันสมัย 3. พอใจสถานที่สะดวก สะอาด 4. พอใจ อบจ. จันทบุรี มีการทำงานที่เป็นระบบ มีการพัฒนา ระบบงานดีขึ้นจากเมื่อก่อน โปร่งใส ประทับใจ ไม่มีการแทรกคิว 5. พอใจ อบจ. จันทบุรี มีการเข้าถึงประชาชน ทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกันดี 6. ต้องการให้ปรับปรุงการทำงานโดยมีการติดตามการดำเนินงาน ต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 7. ต้องการให้ขยายช่วงเวลาในการให้บริการเพิ่มขึ้น (เปิดเร็ว ปิดช้า) 8. ไม่พอใจ เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส 9. ไม่พอใจ บางหน่วยงานเริ่มให้บริการไม่ตรงเวลา
4.3 ผลสะท้อน	ยังไม่สามารถวัดผลได้ชัดเจนภายใต้ระยะเวลาดำเนินโครงการ พชบ.		

3. สรุปภาพรวมการดำเนินงานภายใต้โครงการ พหุ. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถระบบงานบริการประชาชน

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ในส่วนที่ 2 สามารถสรุปสาระสำคัญเป็นภาพรวมของแต่ละประเภท อบต. ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล

อบต. ที่ร่วมโครงการ ได้แก่ อบต. กลางดง บางนมโค บ้านฉาง และท้ายเหมือง มีการเพิ่มขีดความสามารถระบบงานบริการประชาชน ในด้านงานขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร และการจัดเก็บขยะ โดยมุ่งเน้นที่การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานด้วยการวิเคราะห์ระบบงานเดิม และนำแนวคิดระบบงานมาตรฐาน เช่น ISO มาประยุกต์ใช้ โดยพบว่าการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่เป็นผลผลิตในขั้นต้น พร้อมๆ กับการสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชนให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องลำดับต่อมา อบต. ได้มุ่งเน้นที่การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการประชาชนควบคู่ไปกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของจุดให้บริการ ทั้งการดำเนินการในรูปของศูนย์รวมบริการ (one stop service) จัดระเบียบสถานที่ให้เหมาะสมกับการติดต่อของประชาชน

ในเชิงนโยบาย กล่าวได้ว่า อบต. ที่ร่วมโครงการมีนโยบายที่ชัดเจนในการปรับปรุงให้ระบบงานบริการประชาชนมีมาตรฐานเป็นที่ประทับใจ และนำระบบการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการสำรวจความคิดเห็นมาเป็นกลไกสนับสนุนงานบริการประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ของการเพิ่มขีดความสามารถเห็นได้ชัดเจนทั้งในลักษณะการลดระยะเวลาการทำงานลง เนื่องจากมีการควบคุมคุณภาพ และจัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานที่ชัดเจน และที่สำคัญพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม อบต. ที่ร่วมโครงการ ยังมีเป้าหมายที่จะดำเนินการในระยะต่อไป เพื่อให้งานบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สรุปได้ดังนี้

- 1) การจัดทำศูนย์บริการประชาชนครบวงจรที่สมบูรณ์ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้งานคอมพิวเตอร์ และเว็บไซต์ มาใช้ประโยชน์ในการบริการและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน
- 2) ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ไม่จำเป็นให้ได้มากที่สุด
- 3) มีการสร้างกลไกในการติดตามประเมินผล และปรับปรุงระบบงานบริการประชาชนอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจเป็นในรูปการแต่งตั้งคณะทำงาน/กลุ่มงานรับผิดชอบ
- 4) ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในการร่วมกันรักษาท้องถิ่นของตน เช่น การรักษาความสะอาด ซึ่งจะช่วยหนุนในการทำงานของ อบต. มีประสิทธิภาพขึ้น

5) ปลุกจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ว่าตนเองเป็นผู้รับใช้ประชาชน ไม่ใช่การทำงานเพื่อหน้าที่

เทศบาล

จากการวิเคราะห์แนวทางเพิ่มขีดความสามารถของเทศบาลที่เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ เทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครระยอง และเทศบาลเมืองปาดอง พบว่าเทศบาลมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถระบบงานบริการประชาชนในด้านการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน สั้นกระชับ นำระบบมาตรฐาน เช่น ISO 9002 และศูนย์รวมบริการประชาชนมาใช้ และให้ความสำคัญควบคู่ไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีการจัดอบรมทั้งในด้านทักษะการทำงาน และคู่มือในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจิตสำนึกในการให้บริการ ในลำดับรองลงมาพบว่าเทศบาลจะส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจในงานบริการให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ ด้วยการประชาสัมพันธ์ จัดทำแผ่นพับ และที่เห็นชัดเจนคือการพัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ให้เป็นด่านแรกของการแนะนำประชาชน สร้างความพร้อมในการมาขอรับบริการ ลักษณะที่น่าสนใจของเทศบาลที่ร่วมโครงการคือ ค่อนข้างมีความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาปฏิบัติงานในการบริการประชาชน เช่นเทศบาลนครอุดรธานีทำให้สามารถจัดทำศูนย์รวมบริการ (one stop service) ได้สมบูรณ์ อย่างไรก็ตามเทศบาลเมืองปาดองแม้จะมีความพร้อมในระดับหนึ่ง แต่ยังขาดพื้นฐานสำคัญของการสร้างงานบริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (ระบบ LAN) ซึ่งเทศบาลเมืองปาดองเห็นความสำคัญดังกล่าว โดยเร่งผลักดันขออนโยบายจากผู้บริหารภายใต้การแนะนำของโครงการ พชบ. จนสามารถเริ่มใช้งานได้ในเดือนธันวาคม 2548 และจะพัฒนาเป็นระบบ OSS ที่สมบูรณ์ต่อไป

ในเชิงนโยบาย เทศบาลที่ร่วมโครงการ ได้รับการสนับสนุนเชิงนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างมาตรฐานการบริการประชาชนที่มีมาตรฐาน หรือให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนพบว่าไม่ได้มีการปรับปรุงการรับฟังความคิดเห็นในด้านการให้บริการประชาชน โดยส่วนหนึ่งได้แก่เทศบาลนครอุดรธานีและเทศบาลเมืองปาดองมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเป็นประจำอยู่แล้ว เช่นการมีผู้รับฟังความคิดเห็น ส่วนเทศบาลนครระยองจะจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นในการให้บริการประชาชนจากประชาชนในระยะต่อไป สำหรับผลการดำเนินงานตามกิจกรรมที่วางไว้ที่เห็นชัดเจน ได้แก่ การลดระยะเวลาดำเนินงานทะเบียนราษฎร บัตรประชาชน และจดทะเบียนอื่นๆ ที่ส่วนใหญ่ใช้เวลาต่ำกว่า 10 นาที สำหรับผลในลักษณะการสร้างความรู้ความพึงพอใจให้ลูกค้านั้น ยังไม่มีการประเมินผลในส่วนดังกล่าวภายใต้โครงการ พชบ. แต่พนักงานเทศบาลก็ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการประเมินผลถึงขั้นดังกล่าวแล้ว

สำหรับในระยะต่อไป เทศบาลที่เข้าร่วมโครงการได้วางเป้าหมายเพื่อการพัฒนาบริการประชาชน ดังนี้

1. การนำระบบการมีส่วนร่วมและประเมินผลมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการประชาชน
2. การนำระบบ ISO ด้านมาตรฐานงานบริการมาใช้ตามพื้นฐานขั้นต้น โดยให้มีคู่มือปฏิบัติงาน คู่มือคุณภาพ นโยบายคุณภาพที่ครบถ้วน
3. พัฒนาศูนย์รวมบริการ one stop service ให้ได้เต็มรูปแบบ โดยมีเทศบาลนครอุดรธานีซึ่งทำได้สมบูรณ์แล้วเป็นต้นแบบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัด

อบจ. ที่ร่วมโครงการ ได้แก่ อบจ. จันทบุรี อบจ. เชียงราย และ อบจ. ขอนแก่น ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าภายใต้โครงการ พชบ. จะมุ่งเน้นที่การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเกิดเป็นศูนย์บริการร่วม (one stop service) ซึ่งเป็นในทิศทางเดียวกับ อบต. และเทศบาลที่ร่วมโครงการ ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญเท่าๆ กันกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เกิดความสะดวกต่อการใช้บริการ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนผู้มาขอใช้บริการ ได้แก่การทำป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ และการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยต้อนรับ อย่างไรก็ตาม อบจ. ขอนแก่นได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบโดยออกคำสั่งการปฏิบัติราชการแทนระดับผู้บริหารทุกระดับเพื่อเสริมแนวทางการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอีกทางหนึ่งด้วย

ในเชิงนโยบาย เช่นเดียวกับ อบต. ร่วมโครงการอื่น ๆ อบจ. ทุกแห่งมีนโยบายสนับสนุนการสร้างมาตรฐานการบริการประชาชน ควบคู่ไปกับการติดตามสอบถามและประเมินผลจากประชาชนทั้งในรูปแบบสอบถามผู้มาติดต่อ หรือผู้รับฟังความคิดเห็น โดยผลการดำเนินงานมีความชัดเจนในด้านการลดระยะเวลาการปฏิบัติงานได้อย่างจริงจัง เกิดการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน ขณะเดียวกันหากพิจารณาจากภาพลักษณ์ด้านความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนพอใจผู้ให้บริการเพราะพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส พยายามบริการรวดเร็วประทับใจ ทันสมัย และพอใจสถานที่สะดวก สะอาด และมีการทำงานที่เป็นระบบ

เป้าหมายในระยะต่อไปของ อบจ. ด้านระบบบริการประชาชนที่สำคัญได้แก่

- 1) การปรับลดระยะเวลาดำเนินงานลงอีก โดยนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาร่วมปฏิบัติงานพร้อมการจัดสถานที่และมอบหมายผู้รับผิดชอบได้ชัดเจน
- 2) สร้างจุดที่รวมงานบริการไว้ด้วยกัน
- 3) พัฒนาบุคลากรในการให้บริการประชาชนโดยสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

โดยสรุปจากการพิจารณาการดำเนินงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านระบบงานของ อบต. ทั้ง 3 รูปแบบ จำนวน 10 แห่ง อาจกล่าวได้ว่าแนวทางหรือหลักคิดในการเพิ่มขีด

ความสามารถไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากงานการให้บริการประชาชนเป็นงานพื้นฐานที่มีปัจจัยแห่งความสำเร็จเหมือนกันทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กหรือใหญ่ หรือมีความซับซ้อนในองค์กรไม่เท่ากัน โดยองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้านที่ อบท. ที่ร่วมในโครงการมุ่งเน้นเพิ่มขีดความสามารถ ได้แก่ 1) การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการประชาชน รวมถึงสภาพแวดล้อม ณ จุดให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการนำมาตรฐาน ISO 9002 หรือจัดการศูนย์รวมบริการ (one stop service) ซึ่ง อบท. แต่ละแห่งมีความก้าวหน้าที่แตกต่างกันตามความพร้อมขั้นพื้นฐาน 2) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้ทราบหน้าที่และประเภทบริการรวมทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่จะได้รับจาก อบท. ซึ่งการเสริมสร้างความรู้ที่ดำเนินการนี้ได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ผังมาตรฐานการให้บริการประเภทต่างๆ อย่างไรก็ตามพบว่า อบท. ยังสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีหรือที่ควรมี เพื่อใช้ในการเผยแพร่งานบริการประชาชนได้มากยิ่งขึ้น 3) การพัฒนาบุคลากรงานบริการประชาชนทั้งในด้านทักษะการทำงาน โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานประกอบและการพัฒนาด้านเสริมสร้างทัศนคติการให้บริการประชาชน

ทั้งนี้ พบว่ายังมีงานอีกส่วนหนึ่งที่มีการดำเนินงานเพิ่มขีดความสามารถไปเพียงเล็กน้อย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่างานดังกล่าวของแต่ละ อบท. มีความพร้อมในระดับหนึ่งอยู่แล้ว แต่ก็สามารถพัฒนาให้สมบูรณ์เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งงานดังกล่าว ได้แก่ งานปรับปรุงกฎระเบียบให้เอื้อต่อการบริการประชาชนที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และที่สำคัญได้แก่การสร้างกลไกที่ยั่งยืนเพื่อทำหน้าที่ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน และเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานบริการประชาชน ซึ่งกลไกดังกล่าวอาจเป็นรูปของคณะทำงาน หรือกลุ่มงานที่ชัดเจน ซึ่งหากนำการมีส่วนร่วมของประชาชนเข้ามาร่วมในกลไกดังกล่าวในรูปการนำความเห็นของผู้ใช้บริการปรับปรุงงานของ อบท. หรือแต่งตั้งผู้แทนชุมชนเข้ามารวมอยู่ในคณะทำงานข้างต้นด้วย จะสร้างเสริมให้ อบท. สามารถให้บริการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย

คณะวิจัยและพัฒนาเทศบาลเมืองปาดอง

มกราคม 2549

เอกสารแนบ

กรอบการดำเนินงานด้านบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ประเภทใน
โครงการ พชบ. ได้แก่ อบต. เทศบาล และ อบจ.

องค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ.2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 3 พ.ศ.2542) มีงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ได้แก่

1. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้
 - (1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
 - (2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
 - (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
 - (7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย
2. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ดังนี้
 - (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
 - (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
 - (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
 - (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 - (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 - (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 - (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
 - (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
 - (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว

(13) การผังเมือง

ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ของ อบต. ชำต้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนิน กิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

นอกจากนี้ อาจทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. อบจ. หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำ กิจการร่วมกันได้

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ท้องถิ่น พ.ศ.2542

- มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คู่มือครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
31. กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 17 และ มาตรา 24 แห่งพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542ได้กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ดังนี้

มาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (6) การจัดการศึกษา
- (7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- (10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- (11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- (12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- (13) การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- (18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

- (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานบริการประชาชน ดังนี้

มาตรา 46 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด อื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 47 กิจการใดเป็นกิจการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพึงจัดทำตามอำนาจหน้าที่ ถ้าองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่จัดทำ รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีอาจมีคำสั่งให้ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจัดทำกิจการนั้นได้ ในกรณีที่ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจัดทำกิจการตามวรรคหนึ่งให้คิดค่าใช้จ่ายและค่าภาระต่างๆ ตามความเป็นจริงได้ตามอัตราและระยะเวลาที่เหมาะสม

มาตรา 48 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่น โดยเรียกค่าบริการได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติ

มาตรา 49 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมอบให้เอกชนกระทำการซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวข้องแทน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและผู้ว่า
ราชการจังหวัดเสียก่อน หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการให้กระทำการตาม วรคหนึ่งให้
เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด สิทธิในการกระทำการตามวรคหนึ่ง เป็นสิทธิ
เฉพาะตัวจะโอนไม่ได้

มาตรา 50 การดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์อาจ
ทำได้โดยการตราเป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาล

อำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ อำนาจหน้าที่ บทบาท ตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ เป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำ

1. อำนาจหน้าที่ บทบาท ที่เทศบาลมีอำนาจพิจารณากระทำ

การแบ่งอำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาลยังแตกต่างกันไปในเทศบาลแต่ละระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หน้าที่ของเทศบาลตำบล

1. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องกระทำในเขตเทศบาล มีดังนี้

1.1 การรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของ ประชาชน การจัดให้มีเครื่องใช้ดับเพลิง

1.2 การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ

1.3 การให้บริการแก่ราษฎร ได้แก่ การรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.4 หน้าที่อื่นๆ ตามคำสั่งของกระทรวงมหาดไทย หรือมีกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้ เป็นการให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น เช่น โรงฆ่าสัตว์ ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม น้ำสะอาดหรือน้ำประปา สุสาน หรือฌาปนสถาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร สถานพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การระบายน้ำ การเทศพาณิชย์

3. หน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดิน พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

อำนาจหน้าที่เทศบาลเมือง

1. หน้าที่ เทศบาลเมืองต้องกระทำในเขตเทศบาล มีดังนี้

1.1 หน้าที่ บังคับให้เทศบาลตำบลต้องกระทำตามหน้าที่ของเทศบาลตำบลดังกล่าวแล้ว
ข้างต้น ซึ่งเทศบาลเมืองต้องยึดถือเป็นหน้าที่ของเทศบาลเมืองด้วย

1.2 การให้บริการแก่ราษฎรท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ได้แก่

- การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์
- การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บ
- การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- การจัดให้มีและบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมสาธารณะ
- การจัดให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- การจัดให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

2. หน้าที่เทศบาลเมือง **อาจกระทำ**ได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้

2.1 การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเพิ่มขึ้นได้แก่

2.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสวนสาธารณะ เช่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาสวน
สัตว์ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม การรักษา
ความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

3. การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่

- 3.1 การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 3.2 การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3.3 การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 3.4 การจัดให้มีและบำรุงสงเคราะห์หมารดาและเด็ก
- 3.5 การจัดให้มีและบำรุงรักษาโรงพยาบาล
- 3.6 การจัดให้มีและบำรุงรักษาการสาธารณสุข
- 3.7 การจัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อสาธารณะสุข
- 3.8 การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 3.9 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่สำหรับกีฬาและพลศึกษา
- 3.10 จัดให้มีและบำรุงรักษาการเทศพาณิชย์

หน้าที่ของเทศบาลนคร

1. หน้าที่ที่เทศบาลนครต้องกระทำในเขตเทศบาล

1.1 หน้าที่ที่บังคับให้เทศบาลตำบล และเทศบาลเมืองต้องกระทำ ตามหน้าที่ของเทศบาล ดังกล่าวแล้วข้างต้น เป็นหน้าที่ของเทศบาลนครต้องกระทำ

1.2 การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงการสงเคราะห์แม่และเด็ก และกิจการอื่นๆ ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

2. หน้าที่ที่เทศบาลนคร **อาจ**กระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้ มีรายการเช่นเดียวกับหน้าที่ที่เทศบาลเมืองอาจกระทำได้ดังกล่าวไว้ข้างต้น)

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงหน้าที่เพิ่มเติมของเทศบาลเพื่อสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของท้องถิ่น ต่อความจำเป็น ความต้องการของราษฎร ในกรณีที่โครงการพัฒนาของเทศบาล ต้องเกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องติดต่อ ประสานงาน จัดทำนอกอาณาเขตเทศบาลตน ตัวอย่างเช่น เรื่อง ถนน น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ ฯลฯ เทศบาลสามารถกระทำได้ แต่ต้องได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีมหาดไทยเสียก่อน จึงจะดำเนินการได้

ในกรณีที่กิจการนั้นต้องร่วมกระทำกับหน่วยงานอื่นๆ หรือกับผู้อื่น เช่นการร่วมลงทุนก่อตั้งบริษัท หรือเข้าถือหุ้นในกิจการร่วมกับเอกชน เทศบาลสามารถกระทำได้ แต่ต้องได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีมหาดไทยเสียก่อน จึงจะดำเนินการได้

ในกรณีที่เทศบาลต้องร่วมมือกับองค์กรอื่นๆอื่นในการดำเนินกิจการ คือการตั้ง สหการ (คือความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาและให้บริการระหว่างเทศบาลกับองค์กรอื่นๆ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง) เทศบาลสามารถกระทำได้ แต่ต้องได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีมหาดไทยเสียก่อน จึงจะดำเนินการได้