

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักสังคหวัตถุ

The ways to increase the efficiency of providing the local government agency's services
based on The Four Principles of Service (Sanghaha Vathu)

สรภาคย์ นาตะโย Sorrapark Natayo

สามารถ บุญรัตน์ Samart Boonrat

นักวิชาการวัฒนธรรมปฏิบัติการ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตาก

Sorrapark.nat@gmail.com

บทคัดย่อ

“บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และปณิธานของ
กระทรวงมหาดไทย การให้บริการประชาชนหรือการจัดให้มีบริการสาธารณะในพื้นที่ด้านต่าง ๆ จึงเป็น
หน้าที่หลักอีกหน้าที่หนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเป็นหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่
ประชาชนในพื้นที่ ปัจจุบันปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากสื่อโทรทัศน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้นำเสนอ
และแสดงให้เห็นถึงสภาพปัญหาของการดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านการจัดทำแผนงานโครงการ การสื่อสาร การพัฒนาบุคลากร รวมไปถึงการสร้าง
เครือข่ายอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งสาเหตุของปัญหาเหล่านี้ เกิดจากปัจจัยภายนอกที่เป็นผลมาจาก
นโยบายของการกระจายอำนาจที่ไม่ชัดเจน และปัจจัยภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองไม่ว่าจะ
เป็นเรื่องของการขาดภาวะผู้นำหรือการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้น การพัฒนา
ประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน สามารถ
นำหลักธรรมของพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวทางการปฏิบัติราชการดังกล่าว คือ
หลักสังคหวัตถุใน 4 มิติ ได้แก่ 1. การวางแผนงานอย่างเป็นระบบ ตรงตามความต้องการของ
ประชาชน มุ่งเน้นการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 2. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผ่านช่องทางที่
หลากหลายและเหมาะสม 3. การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และมีคุณธรรม
จริยธรรม และ 4. สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค
และพร้อมต่อการตรวจสอบจากทุกฝ่าย

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, บริการสาธารณะ, สังคหวัตถ 4.

Abstract

The Ministry of Interior has a vision and aspiration that is "healing suffering, nourishing happiness". The local government organization has the main duty to provide services or to provide public services to people in the area. Now, the phenomenon that arises from the media of television or social media has presented and illustrates the problematic state of the public service operation of the local government organization. including project planning, communication, personnel development together with participative network. The root cause of the problem is external factors resulting from unclear decentralization policies. and internal factors of the local government, whether it is a lack of leadership or inefficiency in operations. however, one would not relate Buddhist teachings into the local government agency's services. But looking at public services through the lens of Buddhism and The Four Principles of Service (Sanghaha Vathu), it has several areas of importance. The concepts of the Sanghaha Vathu are applied to the local government agency's services as follows: (1) the services provided by the local government agency drew up systematic plans and procedures for the benefit of the citizens, and formed collaborative working groups devoted to enhancing the well-being of the population. (2) building trust and impressing everyone else by providing excellent communication services through a variety of channels. (3) Development and promotion of decent people, moral ethics, and conscience are the primary goals. These traits, as well as knowledge and capacity to work for the common good are also important. (4) Its focus is on creating a network of equitable public service engagement. it is really non-discriminatory and open to scrutiny from everyone.

Keywords: Efficiency, the local government agency's services, Sangaha Vathu

บทนำ

การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้มีการกำหนดมาตรการและแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า ส่งเสริมให้ภารกิจของรัฐสัมฤทธิ์ผล พร้อมทั้ง อำนวยความสะดวกตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นที่ตั้ง โดยมีเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545, 2545 : 1-2) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542 : 5-9)

ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐด้านการบริการสาธารณะแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ 1) ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ 4) ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550) โดยการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญในการยึดให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองต่อความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอันเป็นการพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม

ดังนั้น หากจะดำเนินการด้านการบริการสาธารณะให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของการให้บริการสาธารณะได้นั้น หลักการที่เป็นประเด็นสำคัญ คือ การจัดบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557) นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการให้บริการในแต่ละด้านยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการสร้างจิตสำนึกและกำหนดแนวทางการทำงานโดยยึดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่พึงมีแล้วยังส่งผลให้เกิดคุณธรรม ศีลธรรม และจริยธรรม อันเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรภาครัฐต่อไป

ในบทความนี้ ผู้เขียนจึงได้ทบทวนวรรณกรรมและพยายามมุ่งเน้นการนำเอาหลักธรรมในพระพุทธศาสนาของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า อันได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมที่แสดงถึงธรรมอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ สร้างความมีน้ำใจให้แก่ผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มาประกอบและประยุกต์เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 มิติ ได้แก่ การกำหนดแผนงานและขั้นตอนการให้บริการ การบริการด้านการติดต่อสื่อสาร การพัฒนาบุคลากร และการสร้างความร่วมมือร่วม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะ

หากมองความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ คือ การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองท้องถิ่น (อรทัย กิกผล, 2552 : 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน พร้อมทั้ง ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยจัดให้มีบริการสาธารณะผ่านรูปแบบของการกำหนดนโยบายของภาครัฐ หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชน

ในอดีตแนวความคิด “การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ซึ่งส่วนใหญ่ในประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศ

มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สิ่งที่สำคัญที่สุดและเป็นเป้าหมายหลัก คือ ประชาชนผู้รับบริการ ต้องเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะและการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ยังกำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดการกระจายอำนาจไว้ 3 ด้าน (ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543, 2544 : 3) ได้แก่

- 1) ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ
- 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค และเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน
- 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น ไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

สำหรับแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

- 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
- 5) ด้านการบริหาร จัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ
- 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญา ท้องถิ่น

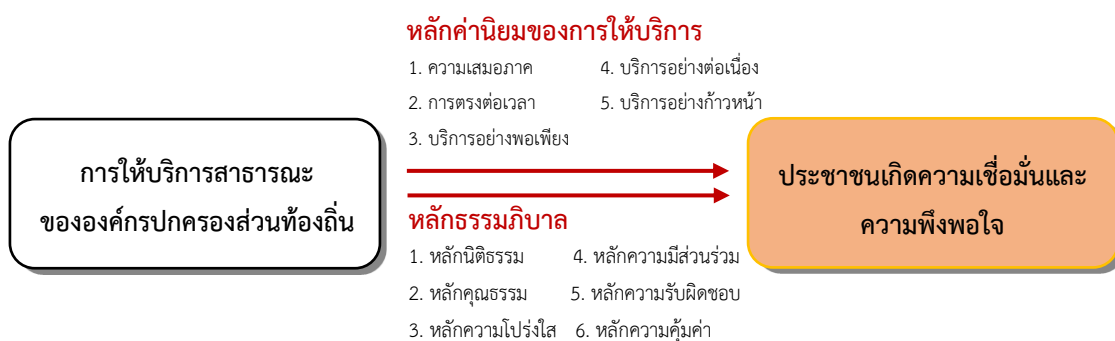
การให้บริการสาธารณะกับการเสริมสร้างความพึงพอใจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า เป้าหมายและสิ่งที่สำคัญที่สุดของการให้บริการสาธารณะ คือ การเสริมสร้างประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายนี้จึงถือได้ว่าเป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอ พร้อมกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการอื่น ๆ ของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ (Millet, 1954 : 397-398) ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มาตรฐานการเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือถูกกีดกันในการให้บริการ
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง ให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลา หากไม่ตรงเวลาและประชาชนจะไม่เชื่อมั่นต่อการบริการนั้น
3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะ มีพอเพียงต่อความต้องการของประชาชนทั้งจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ และประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือพัฒนาความสามารถให้บริการได้มากขึ้นอยู่เสมอ

การบริการสาธารณะยังถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบโครงสร้างและกระบวนการทำงานที่ได้วางแผนปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์อย่างเหมาะสม คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและสังคมเป็นที่ตั้ง โดยสามารถนำเอาหลักธรรมภิบาล หรือหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ (คณะทำงานส่งเสริมธรรมภิบาล, 2564) มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยถือว่า เป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล
 2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและจัดให้มีบริการสาธารณะที่ประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
 3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนในพื้นที่ มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ตรวจสอบความถูกต้องได้ และมีความชัดเจน
 4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ เสนอความเห็นและความต้องการในการจัดให้มีบริการสาธารณะในท้องถิ่น
 5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของสังคม และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา
 6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ
- ดังนั้น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานภาครัฐใด ๆ ที่ยึดหลักการและแนวทางที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นมาใช้ประกอบการดำเนินการด้านการจัดบริการสาธารณะ ผลลัพธ์ที่ได้นั้น นอกจากเป็นส่งเสริมให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังส่งผลให้เกิด “ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ



ภาพที่ 1 : ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สภาพปัญหาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสถานการณ์ปัจจุบัน

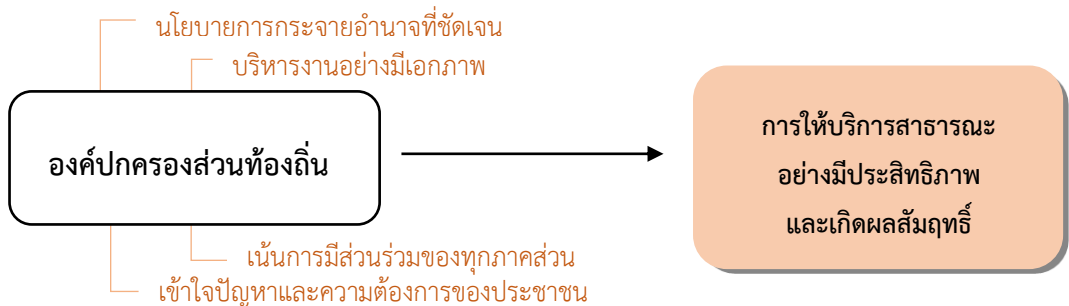
การให้บริการประชาชนในการจัดให้มีบริการสาธารณะในแต่ด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นล้วนมีความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและส่งผลต่อการพัฒนาพื้นที่อย่างยิ่ง โดยในภาพรวมของประเทศจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา จะเห็นได้ชัดว่ายังประสบกับปัญหาในต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยสามารถสรุปปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งยังคงไม่ได้รับอิสระในการบริหารงานอย่างแท้จริง รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อนสายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์, 2557 : 15-5 – 15-12)

ระดับที่ 2 ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค เป็นปัญหาซึ่งเกิดจากการจัดบริการสาธารณะที่ไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้ง ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม ขาดการวางแผนและขาดการจัดลำดับความสำคัญหรือความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550 : 13-18)

สรุปได้ว่า ปัญหาเชิงโครงสร้างที่เป็นผลมาจากนโยบายการกระจายอำนาจนั้น เป็นปัญหาขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ และกฎหมายต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาระดับนี้จึงต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ความเร่งด่วน จึงควรเริ่มต้นในการเร่งเข้าไปแก้ไขในระดับจุลภาค ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีสาเหตุหลักเกิดจากปัจจัยภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองโดยทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการขาดภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือบุคลากรในสังกัด บุคลากรผู้ให้บริการไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงขาดการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมเกี่ยวกับการทำงานและการบริการ ซึ่งสาเหตุ

ของปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการสาธารณะให้เป็นตามเป้าหมายที่กำหนด และหากปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้เกิดการสะสมในระยะยาว อาจส่งผลให้เกิดความยุ่งยากต่อการแก้ไขปัญหาได้ในอนาคต ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดจากการจัดบริการสาธารณะอย่างผิดวัตถุประสงค์และไม่ตอบโจทย์ต่อความต้องการนั้น ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่น รวมถึงไม่พึงพอใจต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระบบราชการในภาพรวมต่อไป



ภาพที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลให้บริการสาธารณะเกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ 4

ในทางพระพุทธศาสนาก็เช่นกัน การนำหลักธรรมคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานสร้างประสิทธิภาพให้แก่การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ และเป็นหลักธรรมในการทำงานที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการอย่างยิ่ง นั่นคือ หลัก “สังคหวัตถุ 4” ซึ่งเป็นหลักธรรมที่แสดงธรรมอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน (ไสว มาลาทอง, 2552 : 33) ประกอบด้วย

1. ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่ บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว
2. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่ประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าได้ทรงให้ ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่งเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น
3. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการบำเพ็ญประโยชน์ การประพฤติสิ่งที่ประโยชน์แก่ผู้อื่น

4. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้จิตใจหนักแน่นไม่โลเล สร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องทำงานร่วมกับคนหมู่มาก รวมไปถึงต้องทำงานในฐานะผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนภายในพื้นที่ การนำหลักพุทธธรรมดังกล่าว มาประยุกต์ใช้ จึงส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการวางแผนการดำเนินงานและจัดให้มีการบริการสาธารณะซึ่งเป็นความรับผิดชอบหลัก ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งนี้ สามารถนำหลักสังคหวัตถุ 4 อันประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 มิติที่สำคัญ ได้แก่

1. การกำหนดแผนงานและขั้นตอนการให้บริการ (ทาน)

การวางแผนการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในอันดับแรกของกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ การทำงานหรือดำเนินกิจกรรมใด ๆ ให้ได้ผลสำเร็จที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าพึงพอใจจะต้องมีการวางแผนงานและกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งการวางแผนหมายถึงกระบวนการที่คิดไว้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะทำก่อนลงมือปฏิบัติจริง โดยคำนึงเป้าหมายหรือภาพของความสำเร็จในการทำงานหรือกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ เพื่อสร้างกระบวนการทำงานที่จะนำไปสู่ภาพของความสำเร็จต่อไป โดยความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จากบริการสาธารณะนั้น ถือได้ว่าเป็นเป้าหมายหลักและภาพความสำเร็จที่หน่วยงานผู้ให้บริการทุกหน่วยงานคาดหวังไว้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยให้บริการสาธารณะในพื้นที่จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนงานและขั้นตอนการให้บริการที่คำนึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ โดยต้องกำหนดแผนงานจากประเด็นปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นตัวตั้ง มีความชัดเจน ตรงจุด และตอบโจทย์ต่อความต้องการของประชาชนโดยไม่ถูกแทรกแซงจากการเมืองในพื้นที่ รวมไปถึงการบริหารจัดการงบประมาณนั้น ต้องมีการจัดทำงบประมาณที่มีความต่อเนื่อง ยืดหยุ่น และเพียงพอต่อการบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ

ยกตัวอย่างที่สำคัญเช่น การส่งเสริมคุณภาพชีวิตนั้นถือเป็นบทบาทที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเตรียมความพร้อมและกำหนดแผนงานจึงต้องมีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและตอบสนองแก่คนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งนี้ งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในรูปแบบสวัสดิการสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกำหนดแผนดำเนินงานด้วยวิธีสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้ง

ด้านการศึกษาที่อยู่อาศัย สุขอนามัย และด้านนันทนาการแก่เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส โดยกำหนดให้มีความหลากหลายในการบริการ ครอบคลุม เสมอภาค ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว พร้อมทั้ง จัดทำงบประมาณรองรับให้เพียงพอสำหรับทุกกลุ่มทุกวัย และบูรณาการความร่วมมือหรือการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับส่วนราชการในพื้นที่ที่มีภารกิจทับซ้อนกันด้านสวัสดิการสังคม

สรุปคือ การนำหลักทฤษฎีในสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนงานและขั้นตอนการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น นอกจากจะเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการวางแผนงานแล้ว ยังทำให้กระบวนการกำหนดแผนงานมุ่งเน้นเพื่อผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนเป็นหลัก ตามเป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ

2. การบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (ปิยวาจา)

การสื่อสารที่ดี ถือเป็นหนึ่งในหัวใจสำคัญของการให้บริการ (Service Mind) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีประชาชนในพื้นที่เข้ามาติดต่อราชการอยู่เป็นประจำ การพัฒนาเพื่อสร้างประสิทธิภาพการบริการด้านนี้ นอกจากจะต้องพิจารณาดำเนินการจัดหาช่องทางอำนวยความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสารให้แก่ประชาชนที่ต้องคำนึงถึงความรวดเร็วและทันสมัยแล้ว ควรที่จะต้องพิจารณากำหนดนโยบายที่มุ่งไปสู่สัมฤทธิ์ผลของการสื่อสาร และคุณภาพของช่องทางการสื่อสารนั้นอีกด้วย เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลง สร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ อันได้แก่

2.1 กำหนดนโยบายหรือพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีทักษะการสื่อสารที่ดี เพื่อให้การบริการด้านการติดต่อสื่อสารให้แก่ประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เช่น การสร้างความประทับใจด้วยรอยยิ้มในการสนทนา การพูดซึ่งรวมถึงการเขียนหรือการแสดงความคิดเห็นที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ พูดด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง ชี้แจงในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้กำลังใจ ทำให้เกิดความพอใจแก่ผู้ได้ยินได้ฟัง ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมไปถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน

2.2 กำหนดแนวทางบริการด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ ที่ผ่านมาในบางครั้งหน่วยให้บริการของรัฐมักเจอสถานการณ์การทำงานที่เกิดปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้ให้บริการจึงต้องพิจารณาจัดวางแนวทางและรูปแบบการให้บริการด้านการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้มาติดต่อราชการตามลักษณะกลุ่มต่าง ๆ ลดการใช้ภาษาที่สับสนและเข้าใจยาก ปรับลดขั้นตอนการเข้าใช้บริการให้น้อยลง และพัฒนาระบบบริการด้านการ

ติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งนี้ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นสิทธิสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถตรวจสอบการทำงานของราชการและสามารถเข้าใช้บริการสาธารณะของรัฐได้ ควรมีการบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนทั้งช่องการติดต่อและบุคลากรให้บริการ นอกจากนี้ ต้องปรับปรุงแบบการให้บริการโดยการนำเอาสื่อโซเชียลมีเดียมาประยุกต์ใช้ พร้อมทั้ง ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

2.3 เน้นรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางควบคู่ไปกับจัดระบบการสื่อสารแบบเครือข่ายกับส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะแบบเครือข่ายให้บริการ โดยบูรณาการระหว่างส่วนงานภายในและหน่วยงานภายนอกองค์กรในรูปแบบของการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการที่สามารถได้รับการที่ครอบคลุมครบทุกด้าน

สรุปได้ว่า การจัดให้มีบริการสาธารณะโดยใช้หลักปฎิยาจามาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางการบริการด้านการติดต่อสื่อสารกับประชาชนหรือระหว่างหน่วยงาน นอกจากจะเป็นสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากที่ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นต่อการบริการแล้วนั้น ยังมีส่วนช่วยให้งานบริการด้านการติดต่อสื่อสารเกิดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับอำนวยความสะดวกด้านการติดต่อประสานงานหรือรับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่ายทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการ (อัตถจริยา)

บุคลากรหรือทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นปัจจัยและกลไกสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบผลสำเร็จ เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องดำเนินการตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดและให้อำนาจไว้ เพื่อดำเนินการด้านการบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น เมื่อพัฒนาให้บุคลากรผู้มีบทบาทและหน้าที่บริการประชาชนในสังกัดให้มีความพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ กรอบความคิด และทัศนคติในที่ดีต่อการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้ดำเนินงานต่าง ๆ ด้านการบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการทบทวนการบริหารและพัฒนาบุคลากรในทุกมิติ เน้นให้ความสำคัญกับการจัดโครงการหรือกิจกรรมให้พัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

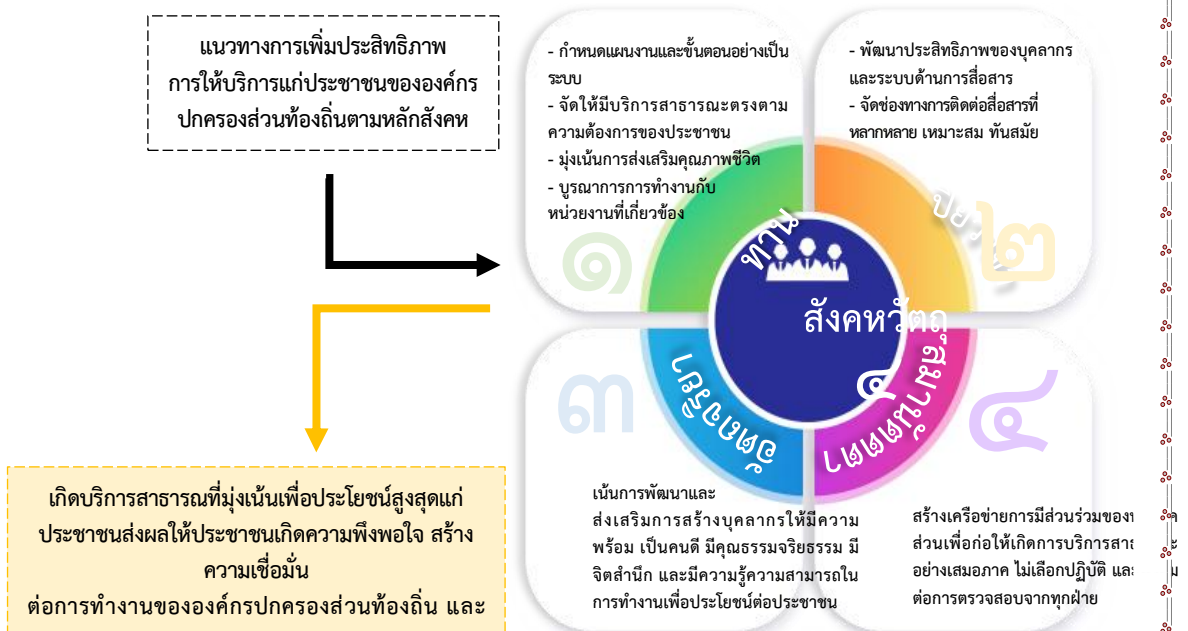
เพื่อสร้างบุคลากรให้เป็นคนดีและเก่ง มีความสามารถและทักษะการปฏิบัติงาน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีจรรยาบรรณ กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องตามหลักการ บทบาท และหน้าที่ของตนเอง มีภาวะผู้นำ มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงจะต้องให้ความสำคัญด้านการวางแผนอัตรากำลังโดยปรับเปลี่ยนคนให้เหมาะกับงาน และสร้างการมีส่วนร่วมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับได้รับทราบถึงนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อส่วนรวมและประโยชน์ของประชาชน ทั้งนี้ นอกจากการมุ่งเน้นให้การพัฒนาแก่บุคลากรภายในแล้ว ยังควรพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้สิทธิการรับบริการของตนและเกิดความรู้ความเข้าใจต่องานบริการสาธารณะที่ต้องการ

4. การสร้างการมีส่วนร่วมของบริการสาธารณะ (สมานัตตตา)

องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการจัดทำและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ส่งผลให้กรอบภารกิจการให้บริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีขนาดใหญ่ และขยายตัวตามพื้นที่ที่รับผิดชอบ การขาดแคลนบุคลากรและงบประมาณจึงเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดน้อยลงและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย จึงควรที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเน้นการปรับสมดุลของการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและเน้นการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยในการกำกับหรือสนับสนุนการให้บริการมากกว่าเป็นหน่วยให้บริการ ซึ่งปัจจุบันจะเห็นได้ว่าภาคเอกชน ภาคประชาสังคม หรือภาคประชาชน ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถของการให้บริการและจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรที่จะพิจารณาปรับรูปแบบการให้บริการสาธารณะโดยเน้นการสร้างความร่วมมือร่วมใจของภาคส่วนต่าง ๆ หรือเน้นรูปแบบ “ประชารัฐ” ในการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะในพื้นที่

การสร้างบทบาทการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมด้านการให้บริการสาธารณะในพื้นที่ นอกจากจะเป็นการลดภาระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วนั้น ยังช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่าย มีทางเลือกที่หลากหลายมากสอดคล้องกับความต้องการของเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และประชาชนได้บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จึงเป็นการตอบโจทยที่ว่า “ประโยชน์สูงสุดของประชาชนคือหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ” และยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจการจัดการให้ชุมชน และรวมถึงเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจในการกำหนดแนวทางการ

พัฒนาของท้องถิ่นที่สำคัญและสามารถตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่าง
 เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานในพื้นที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความ
 เข้มแข็งให้กับท้องถิ่นอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 3 : แผนภาพแสดงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน
 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักสังคหวิสัยทัศน์ 4

บทสรุป

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การจัดให้มีบริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ที่คำนึงถึงการวางแผนกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ตอบโจทย์ต่อความต้องการของประชาชนมุ่งการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด พัฒนาและส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมไปถึงการปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตบริการและพัฒนากระบวนการให้บริการโดยมุ่งให้เกิดการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้านและการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมทั้งด้านการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ทิศทางการพัฒนา และร่วมตรวจสอบให้เกิดความโปร่งใส สิ่งเหล่านี้นอกจากจะทำให้การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

และความเชื่อมั่น และบรรลุเป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะคือการทำงานเพื่อประโยชน์
สูงสุดของประชาชนอย่างแท้จริง

References

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- นราธิป ศรีราม. (2557). “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”. *เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดบริการสาธารณะของ ท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2543). *ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น เรื่อง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543*. เล่ม
118 ตอนพิเศษ 4 ง. 17 มกราคม 2544.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2545). *ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545*. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. 2 ตุลาคม 2545.
- รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของ
ท้องถิ่น”. *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15*.
นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่ม
ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
กองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- ไสว มาลาทอง. (2552). *คู่มือการดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน*.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์. การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- อรรถัย กักพล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า’ 51*.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

คณะกรรมการส่งเสริมธรรมภิบาลของ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (12 กันยายน 2564). *ธรรมาภิบาล
ในประเทศไทย*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.socgg.soc.go.th/History2.htm>.

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*.
New York: McGraw-Hill Book.