



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

ที่ นพ ๗๓๗๐๑ / ๑๖๔ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานผลจัดทำโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเท่าเทียม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ได้มีคำสั่ง ที่ ๒๔/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียม ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ ประกอบหนังสือบันทึกข้อความ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ ที่ นพ ๗๓๗๐๑/๕๙ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขออนุมัติขออนุมัติจัดทำโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเท่าเทียม และขออนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียม พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อดำเนินการจัดทำมาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียม นั้น

ด้วยคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการประชุมในวาระการประชุมพนักงานในวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อปรึกษาข้อราชการรวมถึงปรึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานประจำงวดเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งคณะกรรมการได้ประชุมพิจารณาร่วมกันในการกำหนดประเด็นมาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียม ในทุกส่วนงานโดยกำหนดใช้มาตรฐานของทุกกองและสำนัก แต่ในเบื้องต้นการกำหนดมาตรฐานดังกล่าวอาจจะยังไม่ครอบคลุม เนื่องจากเป็นการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการประชาชน เป็นครั้งแรก ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาขามจำเป็นต้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องและเหมาะสมในงบประมาณถัดไป การดำเนินการของคณะกรรมการสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตระยะที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ให้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่อต้านการทุจริตในมิติที่ ๒ โครงการที่ ๑๒ ชื่อโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเท่าเทียม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้กำหนดแผนป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้การพัฒนาค่านิยมของนักการเมืองให้มีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย “ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ” อีกทั้งแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประเด็นปฏิรูปด้านการป้องกันปราบปราม ได้กำหนดกลยุทธให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการบรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบตามมาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียม เพื่อประโยชน์ของประชาชน ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และเห็นควรประชาสัมพันธ์ลงเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนรับทราบต่อไป

(นายบรรจง เมืองสุวรรณ)

นิติกรปฏิบัติการ

/ความเห็น...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

-เพื่อโปรดทราบ



(นายสุวรรณรัตน์ วัลลีย์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

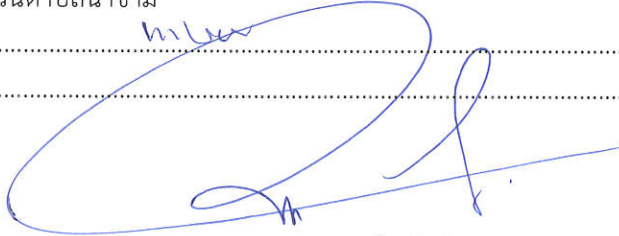
ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม



(นายคชนท์ ธน.ทอง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

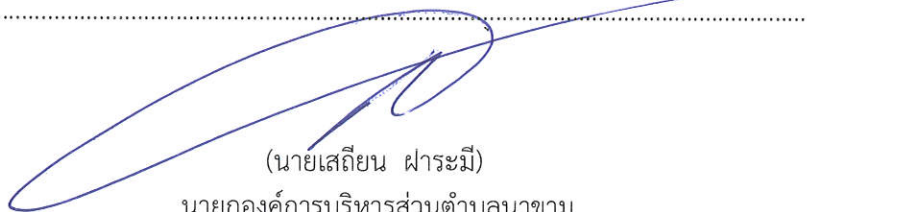
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม



(นางสาวพนมพร โถตันคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม



(นายเสถียร ฝาระมี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

คู่มือ



มาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียม

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

สารบัญ

	หน้า
๑. สารจากผู้บริหาร.....	๑
๒. คำนำ.....	๒
๓. หลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	๓-๔
๔ ระบบมาตรฐานการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	๔-๖
๕. ลักษณะของการบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน.....	๖-๗
๖. องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน.....	๗
๗. มาตรฐานการให้บริการ(สำนักปลัด).....	๘
๘. มาตรฐานการให้บริการ(กองช่าง).....	๙
๙.มาตรฐานการให้บริการ(กองคลัง).....	๑๐
๑๐. มาตรฐานการให้บริการ(กองการศึกษาฯ).....	๑๑

สารจากผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการรับใช้พี่น้องประชาชน มุ่งมั่นส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การให้บริการ การสนับสนุนการประกอบอาชีพ การดำรงรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้คงอยู่กับลูกหลาน เป็นมรดกสืบทอดต่อไปสู่อนุชนรุ่นหลัง รวมถึงการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ ซึ่งกระบวนการต่างๆ ที่กล่าวถึงเหล่านั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม โดยคณะผู้บริหารได้เห็นความสำคัญหลักการการให้บริการประชาชน โดยการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือมาขอรับบริการ จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ด้วยความเป็นมืออาชีพ ยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักคุณธรรมในการให้บริการ หลักธรรมาภิบาล รวมถึงหลักการบริการดุจญาติมิตร องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม จะมุ่งมั่นหลักการให้บริการแก่ประชาชนในทุกมิติอย่างเท่าเทียมภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามระเบียบกฎหมาย หลีกเลี่ยงการใช้ดุลยพินิจ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ประชาชนอาจไม่ได้รับการที่เท่าเทียม ซึ่งจะช่วยขจัดหลักการเลือกปฏิบัติ หลักความเหลื่อมล้ำ และหลักความอยุติธรรม มุ่งสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นองค์กรที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเป็นองค์กรที่บริการด้วยความเป็นเลิศ เพื่อรับใช้พี่น้องประชาชนภายใต้พันธกิจ ด้านมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม **“บริการดุจญาติมิตร รวดเร็วตามคิว ยิ้มแย้มแจ่มใส และใส่ใจในการบริการ”**

นายเสถียร ฝาระมี

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

คำนำ

การบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยเป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่แตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น กำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำการจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และเป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาบน้ำประพรม การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความต้องการและบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ จึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะ แต่การจัดทำบริการสาธารณะนั้น หลักการที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการขจัดปัญหาการบริการที่ไม่เป็นธรรมหรือเหลื่อมล้ำ หรือการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือมีความแตกต่างในการให้บริการ ซึ่งอาจเกิดจากการใช้อำนาจโดยมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติราชการ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายในของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบปัจจัยภายนอกขององค์กร เช่น งบประมาณ ขาดระเบียบกฎหมาย หรือขาดการบังคับใช้กฎหมายรวมถึงการเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในทุกระดับขององค์กรที่มุ่งมั่นการสร้างระบบการให้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียม ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม มีความมุ่งมั่นในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียมแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการและการรับบริการทุกรูปแบบกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ที่คณะผู้บริหารได้ให้ไว้ในการสร้าง ความมั่นใจกับประชาชนในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ต่อไป

๑. หลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญคือ เรียกว่าการบริการสาธารณะ ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญ อยู่ในอำนาจของรัฐหรือเป็นบริการที่รัฐมีอำนาจจัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน แม้ว่าการจัดทำบริการสาธารณะจะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ แต่ในการจัดทำบริการสาธารณะหนึ่งๆ ไม่จำเป็นที่รัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด แต่โดยทั่วไปจะแบ่งอำนาจหน้าที่ไปยังองค์กรอื่นๆ เพื่อร่วมจัดทำบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม เป็นหน่วยราชการของประชาชนในท้องถิ่นที่จัดทำบริการสาธารณะในระดับรองจากรัฐ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เองภารกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ ดังนั้นหลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการ ดังนี้

๑) หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (the principle of local benefit) เป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่เกิดผลประโยชน์เฉพาะต่อท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภทใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประชาชนหลายชุมชนไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายๆแห่งร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการขนาดใหญ่หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

๒) หลักความรับผิดชอบทางการเมือง (the principle of political accountability) การจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด สามารถรับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิตจำหน่าย หารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมด ทุกกระบวนการควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใดๆ ที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

๓) หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency) การจัดทำบริการสาธารณะใดๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มักจะมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะมีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้จะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงจะเกิดการประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูงแต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประปาชุมชน เป็นต้น

^๑ สันตชัย รัตนขวัญ และ ปธาน สุวรรณมงคล (ม.ป.ป.) มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ, สถาบันพระปกเกล้า.เข้าถึงเมื่อ ๓/๒/๒๕๖๖ สืบค้นจาก> <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>

๔) หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability) แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่องานในระดับประเทศ

๒. ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้ ๑) การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน หรือที่เรียกว่า Standard Public Services ๒) การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ หรือที่เรียกว่า Best Practices และ ๓) การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการหรือที่เรียกว่า Citizen Charter โดยมีลักษณะดังนี้^๒

๑) การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน ก็ให้ดำเนินการขอประชนมติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้นๆ ตามลำดับ หลักการขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าวเรียกว่า หลัก Home Rule^๓ ประเทศต่างๆ มีลักษณะของระบบการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้างๆ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพขั้นต่ำของบริการสาธารณะรวมทั้งไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งในบางประเทศอาจไม่ได้กำหนดประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีเนื่องจากประเทศเหล่านี้กำหนดประเภทบริการหรือกิจกรรมที่ห้ามไม่ให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ จึงกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลโดยเฉพาะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้สามารถใช้ดุลยพินิจในการเลือกประเภทบริการ ระดับคุณภาพของบริการ และวิธีจัดบริการได้อย่างเต็มที่^๔

^๒ จรัส สุวรรณมาลา.(๒๕๔๔) 'การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น'. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะ กรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ๒๕๔๔. หน้า ๗-๑๓

^๓ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น. ๒๕๔๔. หน้า ๘

^๔ นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน. ๒๕๔๖. หน้า ๘

แนวโน้มการกระจายอำนาจมีส่วนทำให้รูปแบบการจัดการของระบบมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะขั้นต่ำเปลี่ยนแปลงไป จากการใช้ระบบการจัดการจากหน่วยงานของรัฐและใช้กลไกการกำกับดูแลรวมถึงมาตรการแทรกแซงทางกฎหมาย ไปเป็นระบบการจัดการขององค์กรอิสระที่ประกอบด้วยตัวแทนของรัฐบาล สมาคมวิชาชีพ ประชาชนผู้ใช้บริการ และกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะมากขึ้น ตลอดจนมีการเปลี่ยนรูปแบบการจัดการควบคุมแบบรวมศูนย์และดำเนินการโดยองค์กรของรัฐบาลเพียงองค์กรเดียว ไปเป็นระบบการควบคุมโดยหน่วยอิสระหลาย ๆ หน่วย ได้แก่ องค์กรของรัฐบาล องค์กรร่วมระหว่างท้องถิ่น รัฐบาล องค์กรภาคประชาสังคมและองค์กรภาคเอกชน ที่ได้รับรองจากภาครัฐ

๒) การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความ เป็นเลิศ (Best Practices) ^๕ มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ ในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่างๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้าน เทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความ เป็นเลิศนี้จะเริ่มต้นโดยการบุกเบิกของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่นๆ โดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมี ต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับเคลื่อนของการแข่งขันรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง จะ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

ระบบ Best Practices Awards มีการประยุกต์ใช้ในหลายประเทศ เนื่องจากเป็นวิธีการที่ไม่ใช่การบังคับ ให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองของท้องถิ่นแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญในเรื่องความ เป็นอิสระของท้องถิ่น โดยการส่งเสริมการรวมกลุ่ม จัดตั้งสมาคมท้องถิ่น เพื่อร่วมกันค้นหา พัฒนา และแลกเปลี่ยน ประสบการณ์เกี่ยวกับเทคนิควิธีการเพิ่มผลผลิตหรือการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่างๆ^๖ นอกจากนั้นรัฐบาลกลางอาจจัดตั้งสถาบันอิสระขึ้นเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ประเมิน เปรียบเทียบคุณภาพ หรือ มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการแข่งขัน เปรียบเทียบผลการ ดำเนินงาน รวมทั้งการค้นหาท้องถิ่นที่สามารถพัฒนาคุณภาพได้เป็นเลิศ มีการให้รางวัล ให้การยกย่อง และส่งเสริม ให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การฝึกอบรม การถ่ายทอดประสบการณ์ไปยังท้องถิ่นอื่นๆ

๕. จรัส สุวรรณมาลา. 'การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น'. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ๒๕๔๔. หน้า ๒๓.

๖. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น. ๒๕๔๔. หน้า ๘.

๓) การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้ สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. ๑๙๙๐ โดยรัฐบาลอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการของ และประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ใช้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้นๆ

ระบบ Citizen Charter เป็นวิธีการสร้างหลักประกันคุณภาพการบริการสาธารณะแบบบังคับโดยรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมตราเป็นกฎหมายว่าด้วยระบบการประกันคุณภาพบริการสาธารณะ โดยระบบการให้สัญญาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ (The Citizen Charter Act) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของตนเองตามรูปแบบและวิธีการที่กฎหมายกำหนด และต้องจัดบริการให้เป็นไปตามสัญญาที่ประกาศหรือให้ไว้ต่อประชาชน ในขณะเดียวกันกฎหมายดังกล่าวจะกำหนดสิทธิและหน้าที่ของประชาชนผู้ใช้บริการไว้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนมีหลักประกันเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการรับบริการ รวมทั้งทำหน้าที่ตรวจสอบกำกับดูแลหน่วยจัดบริการให้จัดบริการตามสัญญาที่ให้ไว้

๓. ลักษณะของบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน

เป้าหมายสำคัญของการกำหนดการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Practices) ของท้องถิ่น คือ การสร้างหลักประกันให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ ได้รับบริการสาธารณะพื้นฐานจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนในระดับที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกิจกรรมหรือบริการที่จะกำหนดเป็น “บริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน” ซึ่งไม่จำเป็นต้องครอบคลุมอำนาจหน้าที่ทุกประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย แต่จะเป็นลักษณะของกลุ่มกิจกรรมหรือบริการที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

๑) เป็นกลุ่มกิจกรรมหรือบริการที่มี ลักษณะเชิงเทคนิคหรือหลักวิชาการเป็นพื้นฐาน จึงจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานโดยอิงหลักวิชาการและเทคนิคขั้นพื้นฐาน เช่น การผังเมือง การควบคุมมลพิษ การจัดการศึกษาก่อนประถมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

๒) เป็นกลุ่มกิจกรรมที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคร่วมกำหนดคุณลักษณะของบริการ และกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการให้เป็นไปตามข้อตกลงที่ให้ไว้แก่ประชาชน ดังนั้นจึงควรมีเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการให้ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง เช่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน การขนส่งมวลชน การจัดการศึกษาก่อนประถมวัย การบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

๓) เป็นกิจกรรมที่ต้องมีระเบียบวิธีการดำเนินงานที่แน่นอนตายตัวและชัดเจนโปร่งใส ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานเลือกปฏิบัติหรือใช้ดุลพินิจ อันจะทำให้ประชาชนหรือชุมชนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเสียผลประโยชน์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานขึ้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินกิจกรรมประเภทนี้ในลักษณะเดียวกัน และเสมอกัน เช่น การจัดการเลือกตั้ง การจัดเก็บภาษี การบริหารงานคลัง การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาความสงบเรียบร้อย และการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ

๔) เป็นกิจกรรมหรือบริการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์หรือมีผลกระทบต่อชุมชนอื่นๆ หรือต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้นทุกท้องถิ่นจึงต้องดำเนินการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของชุมชนอื่นๆ และสังคมส่วนรวม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การควบคุมมลพิษ

๔. องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน

การจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน มีองค์ประกอบหลัก ดังนี้ ^๗

๑) ระบบการบังคับใช้มาตรฐาน กฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบการจัดบริการอย่างชัดเจน เช่น กระบวนการหรือกลไกการจัดการการแทรกแซงหน่วยควบคุมมาตรฐาน สถานะและความสัมพันธ์ของหน่วยงานอนุญาโตตุลาการในกระบวนการบริหารกับหน่วยควบคุมมาตรฐานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การพิจารณาคดีเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการสถาบันศาลปกครองและศาลยุติธรรม กระบวนการการบังคับคดีควรเป็นอย่างไร มีองค์กรได้รับผิดชอบ

๒) มาตรฐานด้านกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะ คือข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงปรารถนาของกระบวนการดำเนินงาน การจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการกำหนดไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษรและกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นหลักประกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ มีกระบวนการจัดบริการที่โปร่งใส เปิดเผย เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมตัดสินใจอย่างกว้างขวาง รวมทั้งให้ประชาชนผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปสามารถร้องเรียน อุทธรณ์ กล่าวโทษ ฟ้องร้อง ดำเนินคดีกับผู้ปฏิบัติงานและหน่วยปฏิบัติงานในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานขั้นต่ำที่ได้ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชน

๓) มาตรฐานด้านผลงานบริการสาธารณะ หมายถึงข้อกำหนดคุณสมบัติที่พึงปรารถนาของผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นหลักประกันว่าประชาชนผู้ใช้บริการจะได้รับบริการในปริมาณและคุณภาพที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำอย่างเท่าเทียมกัน กรณีที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานขั้นต่ำที่ได้ประกาศหรือให้สัญญาไว้ ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียน อุทธรณ์ กล่าวโทษ ฟ้องร้องดำเนินคดีผู้ปฏิบัติงานและหน่วยปฏิบัติงาน ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

^๗ จรัส สุวรรณมาลา. เรื่องเดียวกัน เพ่งอ้างในเชิงอรรถที่ ๕ หน้า ๓

มาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียมองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ลำดับ	ส่วนราชการ กอง/สำนัก	ส่วนงานบริการ	มาตรฐานบริการ
๑.	สำนักปลัด	๑.๑ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ๑.๒ งานสาธารณสุข/การออกหนังสือรับรองการแจ้ง ๑.๓ งานพัฒนาชุมชน/ลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด/ลงทะเบียนผู้ป่วยเอดส์/ยื่นคำร้องทั่วไป ๑.๔ งานวิเคราะห์และนโยบายและแผน ๑.๕ งานเกษตร/คำร้องทั่วไป/เยียวยา/การส่งเสริมการเกษตร ๑.๕ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๑.๖ งานกฎหมายและคดี/ร้องเรียนร้องทุกข์ ๑.๗ งานธุรการ/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑.๑ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที - เอกสารครบถ้วน ออกให้ภายในเวลา ๑ ชม. -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด ๑.๒ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที - เอกสารครบถ้วน ออกให้ภายในเวลา ๑ ชม. -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด ๑.๓ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที - เอกสารครบถ้วนเสร็จภายในเวลา ๕-๑๐ นาที -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด ๑.๔ กระบวนการรับฟังความคิดเห็นประชาชนดำเนินการตามห้วงระยะเวลาของแผนที่กำหนด ๑.๕ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที (รวม) - เอกสารครบถ้วน ออกให้ภายในเวลา ๑ ชม. -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด - กรณีเยียวยาภัยพิบัติทางเกษตร(ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๒ วัน) โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๑.๕ ดำเนินการด้วยความรวดเร็วเมื่อรับแจ้ง ๑.๖ ดำเนินการภายใต้ระเบียบกฎหมายที่กำหนดภายใน ๑๕ วัน ๑.๗ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที - เอกสารครบถ้วน ออกให้ภายในเวลา ๑ ชม. -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียมองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ลำดับ	ส่วนราชการ กอง/สำนัก	ส่วนงานบริการ	มาตรฐานบริการ
๒.	กองช่าง	๑.๑ การอนุญาตขุดดินถมดิน ๑.๒ การอนุญาตงานก่อสร้าง ๑.๓ การขออนุญาตรับรองโรงเรียนและ สิ่งปลูกสร้าง	๑.๑ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที - เอกสารครบถ้วน ออกให้ภายในเวลา ๑ ชม. -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด ๑.๒ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที - เอกสารครบถ้วน ออกให้ภายในเวลา ๑ ชั่วโมง -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด ๑.๓ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที - เอกสารครบถ้วน เสร็จภายในเวลา ๒๐ นาที -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด (ไม่รวมกระบวนการตรวจสอบภาคสนาม)

มาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียมองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ลำดับ	ส่วนราชการ กอง/สำนัก	ส่วนงานบริการ	มาตรฐานบริการ
๓	กองคลัง	๑.๑ การจัดเก็บภาษีป้าย ๑.๒ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง	๑.๑ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที (กรณียื่นคำขอ) - เอกสารครบถ้วน เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบภาคสนาม วัดขนาดป้าย และแจ้งให้ผู้รับการประเมิน ชำระภายในกำหนดเวลา ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ตามกระบวนการละเอียดของทางกฎหมาย ๑.๒ ตรวจสอบเอกสาร ๑ วัน ทั้งนี้ ตามกระบวนการและเงื่อนไขทางกฎหมายที่กำหนด - เอกสารครบถ้วน แจ้งให้ผู้รับการประเมินทราบพร้อมกำหนดระยะเวลาอุทธรณ์ตามกฎหมาย ผู้รับการประเมินไม่คัดค้าน ดำเนินการจัดเก็บแล้วออกไปเสร็จ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ นาที -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด หมายเหตุ ไม่รวมถึงกระบวนการคัดค้านหรือการอุทธรณ์การประเมินและการพิจารณาอุทธรณ์

มาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียมองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ลำดับ	ส่วนราชการ กอง/สำนัก	ส่วนงานบริการ	มาตรฐานบริการ
๑.	กองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม	๑.๑ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทั้ง ๓ ศูนย์ -การพิจารณารับเด็กเข้าเรียนก่อนการ เรียนระดับประถมวัย	๑.๑ ตรวจสอบเอกสาร ๕ นาที - เอกสารครบถ้วน ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๐ นาที -ไม่ครบ แจ้งให้แก้ไขในเวลาที่กำหนด