

ปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

นางชรีรัตน์ นวลมะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2563

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม




ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางชรีรัตน์ นวลมะ แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

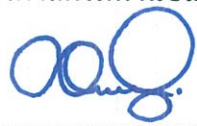
  
ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร์ สุนทร)


  
กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.รัชนิดา ไสยรส)

  
กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย)

  
กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.รังสรรค์ อินท์จันทน์)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน 1.3.ม.ค. 2564 ปี.....

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยธรรมชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่  
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัย : นางชรีรัตน์ นวลมะ

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทร์

ปีการศึกษา : 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยธรรมชาติของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (2) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมชาติกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ และ (4) เพื่อสร้างข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการยกระดับปัจจัยธรรมชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างคือ ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม จำนวน 393 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนคือ การสุ่มแบบชั้นภูมิและสุ่มแบบง่าย และใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิงประเภทการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันในการวิเคราะห์ข้อมูล และกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์คือ ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 7 คน จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับปัจจัยธรรมชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมชาติกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จะต้องมีการสื่อสารแนวทางการ

ดำเนินงาน และความก้าวหน้าในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและความ  
เชื่อมั่นสู่ชุมชน

คำสำคัญ : ปัจจัยธรรมาภิบาล, เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : Good Governance Factors affecting the performance of Om Yai Sub district Municipality, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province.

Author : Mrs. Chareerat Nualma

Degee : Master of Public Administration Program (Public and Private Management)  
Rajabhat Maha Sarakham University

Advisor : Dr.Rungsun InJun

Year : 2020

## ABSTRACT

The aims of this study were; (1) to study the good governance factors of Om Yai Sub district Municipality; (2) to study the performance of Om Yai Sub district Municipality; (3) to study the relationship between the good governance factors and the performance of Om Yai Sub district Municipality. and 4) to propose the guideline for enhancing the good governance factors to obtain more performance of Om Yai Sub district Municipality, Nakhon Pathom Province. The samples of quantitative study were representative of households in the area of Om Yai Sub district Municipality. The quantitative data were collected by questionnaires, a total of 393 persons, from multistage sampling which comprises of proportional stratified sampling and simple random sampling. The descriptive and inferential statistics were used to analyze the Pearson product moment correlation coefficient. The samples of qualitative study were representative of households in the area of Om Yai Sub district Municipality, local chief executive officers, and officials from government sector that are involved in the area operations. The qualitative data were collected by in-depth interview forms, a total of 7 persons, from purposive sampling.

The research findings were as follows; (1) the overall average of good governance factors was in high level; (2) the overall average of the performance was in high level; (3) the relationship analysis found that the good governance factors had statistically significant positive correlation with the performance of Om Yai Sub district Municipality on a moderate level at .01 level; and (4) Om Yai Sub district Municipality should communicate the operational approaches and progresses in local development continuously, to build a good understanding and confidence to the community.

Keywords : Participation, Elderly



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทน์ ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้น จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผศ.ดร.สิทธิพร สุนทร ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.รัชนิดา ไสยรส ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำและชี้แนะในการแก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ยิ่ง ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ดร.พีรพงศ์ ราพิงจิตต์, ดร.อุษณีย์ ดวงพรหม และนางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไวย์ ที่กรุณาตรวจและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความขอบคุณท่านนายกเทศมนตรีอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้บริหารท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ รวมถึงตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ที่ได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี และที่ลืมไม่ได้ ขอขอบพระคุณครอบครัวที่น่ารักซึ่งคอยเป็นกำลังใจสำคัญของผู้วิจัย และอยู่เคียงข้าง คอยเป็นกำลังใจให้เสมอมา จนทำให้การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนสร้างความเจริญด้านการศึกษาและประสิทธิประสาทวิชาให้ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จ

นางชรีรัตน์ นวลมะ

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ค
ABSTRACT .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
1.3 สมมุติฐานการวิจัย .....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย .....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	9
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	9
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ.....	39
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	61
2.4 เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ .....	97
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	101
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	108
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	110
3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ .....	110
3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	117



หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	120
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	120
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	121
4.3 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ .....	122
4.4 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ .....	137
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	143
5.1 สรุป .....	144
5.2 อภิปรายผล .....	147
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	150
บรรณานุกรม .....	157
ภาคผนวก .....	157
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย .....	158
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	167
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์การหาคุณภาพแบบสอบถาม .....	172
การเผยแพร่ผลงานวิจัย .....	181
ประวัติผู้วิจัย .....	182

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ปี พ.ศ. 2562 .....	98
3.1 สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	112
3.2 ค่าระดับของความสัมพันธ์ .....	117
4.1 การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	122
4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล.....	124
4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักประสิทธิผล .....	125
4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักประสิทธิภาพ .....	126
4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักการตอบสนอง.....	126
4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักการระดมทุน.....	127
4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักความโปร่งใส .....	128
4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักการมีส่วนร่วม .....	129
4.9 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักการกระจายอำนาจ .....	130
4.10 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักนิติธรรม .....	131
4.11 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล หลักความเสมอภาค .....	132

4.12	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล หลักการมุ่งฉันทามติ .....	133
4.13	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติหน้าที่ ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ .....	134
4.14	การวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ .....	135



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น .....	55
2.2	ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ .....	97
2.3	โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ .....	99
2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	109



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องมีการปรับตัวตาม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเฉพาะการพัฒนาประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น และแนวทางการปฏิบัติงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยในอดีตที่ผ่านมามักจะพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในระดับสูง และสิ่งที่มักปรากฏตามมา คือ การให้บริการสาธารณะเหล่านั้นมักมีปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการที่ไม่สามารถสนองตอบต่อประชาชน ผู้รับบริการ และถูกกล่าวถึงในเชิงลบเกี่ยวกับการทำงานแบบขาดประสิทธิภาพ ซึ่งประธาน สุวรรณมงคล (2547, น. 50-54) ได้สรุปถึงภาพรวมของปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทย ดังนี้ 1) ขาดความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง 2) ขาดความชัดเจน และความต่อเนื่องในการแปลงนโยบายของรัฐบาลด้านการปกครองท้องถิ่น 3) ความหลากหลายและสับสนของรูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่น 4) ความอ่อนแอขององค์กรปกครองท้องถิ่น เนื่องจากขาดบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ 5) ผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นที่เข้ามาผูกขาดการเมืองท้องถิ่น 6) ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาคมท้องถิ่นยังมีขอบเขตจำกัด นอกจากนี้ สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์ (2551, น. 37-38) ได้กล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ 1) ปัญหาความสับสนในการปฏิบัติตามระเบียบ 2) ปัญหาการบริหารงานบุคคล 3) ปัญหาความขัดแย้งของนักปกครองในพื้นที่ ทั้งนี้ ยังพบว่ามีปัญหาอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นประเด็นปลีกย่อยที่มีเฉพาะในพื้นที่นั้น ๆ จากปัญหาดังกล่าวได้ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า และสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น ได้เข้ามาส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะต่าง ๆ เช่น การให้รางวัล การให้องค์ความรู้ เป็นต้น ซึ่งในกิจกรรมการมอบรางวัลยังมีการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลดังกล่าว เพื่ออธิบายถึงองค์ประกอบ เทคนิค และวิธีการบริหารจัดการที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ และยังมีงานวิจัยจำนวนมาก

ที่ได้ศึกษาถึงการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจ เพื่ออธิบายถึงความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความเห็นของบุคลากรท้องถิ่น รวมถึงปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนการบรรลุผลสำเร็จ โดยคาดหวังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการตื่นตัวและได้เรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานของตนให้มีศักยภาพสูงขึ้น (สมชาย สุเทศ, 2555, น. 4)

หลักธรรมาภิบาลถือเป็นหลักการสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการปรับเปลี่ยนหลักคิดและวิธีการทำงาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อองค์การในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อสร้างความเชื่อถือ ซึ่งส่งผลให้มีการปรับปรุงระบบงานและพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น เพื่อผลิตผลงานและให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด จึงกล่าวได้ว่าการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อประชาชน เพราะช่วยให้เกิดการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลยังช่วยกระตุ้นจิตสำนึกของประชาชนในการเข้าร่วมกิจกรรมการแก้ไขปัญหาของตนเอง อันนำมาสู่ความเข้มแข็งของภาคประชาชนในอนาคต

เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความโปร่งใส และเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และงานนโยบายในระดับจังหวัดและระดับประเทศได้อย่างมีคุณภาพ ดังเห็นได้จากวิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่กำหนดไว้ว่า “อ้อมใหญ่เมืองเกษตรและอุตสาหกรรม นำคุณภาพชีวิต สังคมดี มีการศึกษา พัฒนาสาธารณสุขปลอดภัย สาธารณูปการ บริหารชุมชนเข้มแข็ง มุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” ดังนั้น การพัฒนาระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการพัฒนาจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และทำการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องในมุมมองของประชาชน ผู้รับบริการ เพื่อนำมาสู่การบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่สอดคล้องกับหลักการทางวิชาการ และส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมา

พัฒนาเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาศักยภาพของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1.2.4 เพื่อสร้างข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการยกระดับปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 ปัจจัยธรรมาภิบาลมีระดับความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย หลักธรรมาภิบาล โดยปรับปรุงจากแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 9-20) และการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยปรับปรุงจากประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (2562, น. 13)

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

#### 1.4.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

- 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 21,239 คน (เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่, 2562, น. 10)
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 393 คน โดยการหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p. 727)

#### 1.4.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมาย (Key Informants) เลือกแบบเจาะจงจาก

- 1) ตัวแทนคณะกรรมการชุมชนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่
- 2) ผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่
- และ 3) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

### 1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยธรรมาภิบาล โดยปรับปรุงจากแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 9-20) จำนวน 10 ด้าน ดังนี้

- 1) หลักประสิทธิผล
- 2) หลักประสิทธิภาพ
- 3) หลักการตอบสนอง
- 4) หลักการรับผิดชอบต่อ
- 5) หลักความโปร่งใส
- 6) หลักการมีส่วนร่วม
- 7) หลักการกระจายอำนาจ
- 8) หลักนิติธรรม



9) หลักความเสมอภาค

10) หลักการมุ่งฉันทามติ

1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยปรับปรุงจากประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (2562, น. 13)

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยทำการศึกษาในพื้นที่เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม 2562

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“การปฏิบัติหน้าที่” หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมตามที่กฎหมายกำหนดให้กระทำตามบทบาทหน้าที่ โดยมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ที่เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์ต่อส่วนรวม

“การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยกรอบการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มาจากประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้ง 6 ด้าน โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประชาชนดังนี้

1. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้แก่ พัฒนาการศึกษาและส่งเสริมระบบการศึกษา ส่งเสริมการจัดงานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และงานรัฐพิธี และส่งเสริม สนับสนุนการเผยแพร่คุณธรรมทางศาสนาและการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ พัฒนา ส่งเสริม และฝึกอบรมอาชีพให้ประชาชน ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต/ผลผลิตทางการเกษตร ปลอดภัยจากสารพิษ ผลิตภัณฑ์ชุมชน และอุตสาหกรรม SME

3. ด้านการบริการสาธารณะ ได้แก่ ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ ทำเทียบเรือ และระบบบำบัด น้ำเสีย และซ่อมแซม ปรับปรุงระบบสาธารณสุขปโภค ที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย พัฒนาระบบจราจร และพัฒนาระบบไฟฟ้า - ประปา

4. ด้านสังคม ได้แก่ ส่งเสริมสนับสนุนกีฬาและนันทนาการ ส่งเสริม สนับสนุนกิจการสาธารณสุข แก้ว ป้องกัน และต่อต้านยาเสพติด ส่งเสริม สนับสนุนงานสวัสดิการสังคม การสังคมนาการ ป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานบรรเทาสาธารณภัย จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ได้แก่ พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย

6. ด้านการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ พัฒนาการบริหารจัดการที่ดีในองค์กร ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น และส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ ปรับปรุงและพัฒนาขีดสมรรถนะและวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร สนับสนุนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือเครื่องใช้ และอาคารสถานที่ ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่น ปรับปรุงและพัฒนารายได้

“ปัจจัยหลักธรรมาภิบาล” หมายถึง สิ่งที่เป็นการบริหารจัดการที่ดีและมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพ และสร้างความน่าเชื่อถือ รวมถึงได้รับการยอมรับจากประชาชน และหน่วยงานภายนอกได้ในระดับสูง ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือในการดำเนินงานในพื้นที่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น

1. หลักประสิทธิผล หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่เกิดผลงานตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติราชการ รวมถึงผลการให้บริการดังกล่าวสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันได้ ซึ่งเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ได้มีการกำหนดเป้าหมายในการให้บริการที่ชัดเจน ทำงานได้อย่างมีระบบงาน และมีมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

2. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่โดยมีการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการออกแบบระบบงาน โดยใช้เทคนิคและวิธีการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้การใช้ทรัพยากรมีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจแก่ผู้มาใช้บริการ รวมถึงผลงานสามารถตอบสนองประชาชนตามความคาดหวัง/ความต้องการได้ในระดับที่ยอมรับได้

4. หลักการรับผิดชอบ หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่โดยมีการแสดงความรับผิดชอบในการให้บริการและผลงานที่เกิดขึ้น โดยความรับผิดชอบต่องานจะสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งมีการแสดงออกถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะในพื้นที่

5. หลักความโปร่งใส หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่เป็นกระบวนการให้บริการที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา และสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้เมื่อประชาชนมีข้อสงสัย รวมถึงการเปิดให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ได้อย่างเสรี

6. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่เป็นกระบวนการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ และผู้รับบริการมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่มีการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินงานตามภารกิจของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ไปสู่ประชาชน เพื่อมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจในการจัดทำโครงการบางเรื่องให้แก่ประชาชน

8. หลักนิติธรรม หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่โดยมีการใช้อำนาจของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับใช้แก่ประชาชนทุกรายที่มาใช้บริการด้วยความเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีการคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มารับบริการ

9. หลักความเสมอภาค หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่มีแนวทางที่ทำให้ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติและได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อย่างเท่าเทียมกันตามที่กฎหมายกำหนด โดยไม่มีการแบ่งแยกให้เกิดความแตกต่างอย่างไม่เป็นธรรม

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่มีแนวทางที่ทำให้เกิดข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากข้อคิดเห็นจากกลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวต้องไม่นำไปสู่การมีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้

“เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่” หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะหมายถึง เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารจัดการองค์กร และด้านการคลัง โดยมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงระดับปัจจัยธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1.6.2 ทำให้ทราบถึงระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1.6.3 ได้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1.6.4 ได้สารสนเทศที่ช่วยสร้างแนวทางการยกระดับปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้สูงขึ้น อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1.6.5 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายเพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำกิจกรรม โครงการ และแผนปฏิบัติการสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ต่อไป

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้พัฒนาเป็นตัวแปรในการวิจัยดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย



#### 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

##### 2.1.1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

หลักฐานที่ปรากฏในเอกสารหลายเล่มชี้ตรงกันว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ปรากฏเป็นครั้งแรกในรายงานเรื่อง Sub-Sahara African From Crisis to Sustainable Growth โดยกล่าวถึงความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนา และประเทศด้อยพัฒนาทั้งหลาย และสรุปว่า ภาวะด้อยการพัฒนาและปัญหาความยากจนที่เกิดขึ้นในประเทศในซีกโลกใต้โดยเฉพาะในแถบละตินอเมริกาและแอฟริกา ซึ่งองค์การทางการเงินระหว่างประเทศไม่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจแก่ประเทศต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัญหาการบริหารจัดการที่ไม่ดีของประเทศนั้น ๆ ธนาคารโลกจึงได้ใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาอนุมัติให้กู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐที่ดียิ่งขึ้นด้วยการใช้หลักนิติธรรม รวมทั้งการกำจัดปัญหาคอร์รัปชันในประเทศเหล่านั้นให้หมดสิ้นไป

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program; UNDP) ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเอกสาร Governance for Sustainable Human Development และส่งผลให้แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล ได้รับความสำคัญมากขึ้นและกลายเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาระดับสากล

ในช่วงปี ค.ศ. 1995 ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB) ได้จัดประชุมองค์การให้ความช่วยเหลือระหว่างประเทศ ได้แก่ ธนาคารโลก (World Bank) องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UN) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) เป็นต้น และทำให้แนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) กลายเป็นข้อสรุปในการกำหนดเงื่อนไข ในการให้ความช่วยเหลือระหว่างประเทศ เพื่อสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนและการช่วยบรรเทาปัญหาความยากจน โดยในตอนแรกเริ่มนั้น หลักธรรมาภิบาลได้เน้นให้ความหมายกว้าง ๆ ใน 3 ลักษณะ คือ 1) โครงสร้างและรูปแบบของระบอบทางการเมือง 2) กระบวนการและขั้นตอนที่ผู้มีอำนาจในทางการเมืองใช้เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อพัฒนาประเทศ และ 3) ความสามารถของผู้มีอำนาจในการบริหารประเทศในการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายและ การแปลงแผนและนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานและเครือข่ายในองค์กรผลักดันให้ประเทศต่าง ๆ ดำเนินตามแนวทางธรรมาภิบาล และต่อมาธรรมาภิบาลได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายโดยเฉพาะภายหลังจากการเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2549 และสมบุญรณ์ ศิริประชัย, 2550)

สำหรับประเทศไทย หลักธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดที่ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในช่วงหลังวิกฤติการณ์เศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ทั้งนี้ มีสาเหตุมาจากการทำหนังสือแสดงเจตจำนงในการขอกู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund; IMF) จำนวน 1,702 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยรัฐบาลไทยได้ให้คำมั่นว่าจะต้องสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐให้ได้ ดังนั้น แนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาลจึงเป็นส่วนหนึ่ง ที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับข้อตกลงในการรับความช่วยเหลือดังกล่าว จากการศึกษาพบว่า หลักธรรมาภิบาลได้ถูกกำหนดไว้ในเจตนารมณ์ของกฎหมายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตามลำดับ ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552, น. 4-9)

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้ดำเนินการวางรากฐานของธรรมาภิบาล โดยมีหลักการสำคัญ ได้แก่ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารประเทศ การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับชาติ ท้องถิ่น ชุมชน และในทุกระดับตั้งแต่ร่วมรับรู้ไปจนถึงร่วมทำและร่วมรับผลประโยชน์

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้กำหนดว่าการบริหารจัดการประเทศต้องเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลให้เข้มแข็ง เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล อันเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหาที่สะสมจนถึงขั้นวิกฤตทั้งในภาคเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง นอกจากนี้รัฐบาลจะต้องส่งเสริมค่านิยมและวิถีปฏิบัติที่ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยเฉพาะการลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดอันเป็นองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน อันเป็นเงื่อนไขสำคัญของการขจัดปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบหรือคอร์รัปชัน ในการนี้จะต้องมีกฎระเบียบที่เป็นกติกากำหนดบังคับไว้ และจะต้องปลูกฝังลงไปในระบบการสร้างคนรุ่นใหม่ตั้งแต่เยาว์วัย

3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 (ขณะศักดิ์ ยุบบูรณ์ 2543, น. 3-12) ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี โดยได้ระบุถึงหลักการและสาระสำคัญของธรรมาภิบาลไว้ 6 หลักคือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

4. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 มีเจตนารมณ์ว่า “การบริหารราชการจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดความสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและสนองตอบความต้องการของประชาชน”

5. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวมซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

ของทุกส่วนราชการในการกระทำการกิจใดภารกิจหนึ่งว่า ต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ กล่าวคือ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

6. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ระบุสาระสำคัญที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ดังนี้ 1) หมวด 4 มาตรา 74 วรรคหนึ่ง “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” 2) หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 มาตรา 78 “รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ” และ “จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน”

### 2.1.2 ความหมายของธรรมาภิบาล

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542, น. 18-34) ได้ให้คำนิยามว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง ระบบโครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความสมดุลขึ้นระหว่างภาคประชาสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคปัจเจกชนและครอบครัว และภาคต่างประเทศ เพื่อให้ภาคต่างๆ ดังกล่าวมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข โดยเป้าหมายของธรรมาภิบาล (Objective) คือ การพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของทุกภาคส่วนในสังคม ดังนั้น ธรรมาภิบาลจึงมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความเป็นธรรมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับทุกภาคส่วนในสังคม ทั้งนี้ โครงสร้างและกระบวนการของธรรมาภิบาลจะต้องมีกฎเกณฑ์เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ของแต่ละภาค เพื่อสร้างสิทธิและการยอมรับร่วมกัน



ประมวล รุจนเสรี (2542, น. 48) ได้นิยามว่า ธรรมาภิบาล คือ การปรับวิถีคิด วิถีบริหารราชการของประเทศไทยเสียใหม่ทั้งระบบ โดยการกำหนดเจตนารมณ์ของแผ่นดินขึ้นมา เพื่อทุกคนทุกฝ่ายในประเทศได้ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการ และร่วมกันรับผิดชอบในการแก้ปัญหาพัฒนาเพื่อนำแผ่นดินไปสู่ความมั่นคง ความสงบสันติสุข และมีการพัฒนาที่ยั่งยืนและก้าวไกล

อรพินท์ ส孚โชคชัย (2547, น. 10-46) ได้กล่าวไว้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง กติกา โครงสร้าง และรูปแบบที่สังคมหรือองค์กรกำหนดขึ้นเพื่อบริหารจัดการ และจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมีศักยภาพ และเกิดความเจริญรุ่งเรืองอย่างยั่งยืน ทั้งยังเป็นกฎเกณฑ์ กติกาที่กำหนดความสัมพันธ์ของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและแนวทางการอภิบาลสังคม เพื่อให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข

สถาบันคลังสมองของชาติ (2552, น. 21) ได้กล่าวว่า ธรรมาภิบาลเป็นแนวความคิด หลักการพื้นฐาน และวิธีการปฏิบัติงานหรือการบริหารงานโดยยึดถือระบบคุณธรรมและจริยธรรม เป็นแนวทางในการจัดการ และการควบคุมดูแลการดำเนินการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม ภายใต้ความคาดหวังว่าจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม ความสุจริตโปร่งใส ความคุ้มค่าเงิน โดยคำนึงถึงบทบาทและการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ธรรมาภิบาลจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาขององค์กรและสังคมประเทศชาติอย่างยั่งยืน

สำนักนายกรัฐมนตรี (2553, น. 1) ได้ให้คำนิยามของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ว่า เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งและสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ประเทศ

สมชาย สุเทศ (2555, น. 15) ได้นิยามว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบขององค์กรด้วยหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยหลักการดังกล่าวได้ช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการดำเนินงานตามแนวทางธรรมาภิบาลจะช่วยยกระดับและสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพขององค์กรในระยะยาว

United Nations and Development Programme (UNDP, 1997, อ้างถึงใน สุดจิต นิमितกุล, 2543, น. 13-24) ได้กล่าวว่า ธรรมนูญบาล หมายถึงการดำเนินงานของภาคการเมืองการบริหารและภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกๆระดับ ประกอบด้วยกลไกกระบวนการและสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมาย และแสดงความเห็นที่แตกต่างกันบนหลักการของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ยืนอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคม และเสียงของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

The Asian Development Bank: ADB (n.d., อ้างถึงในบุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี, 2544, น. 6) ได้กล่าวว่า ธรรมนูญบาล คือ การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล ซึ่งหมายถึงการมีบรรทัดฐานเพื่อให้ความมั่นใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้

องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น (JICA, อ้างถึงในอมรา พงศาพิชญ์, 2543, น. 68-81) ได้กล่าวถึงธรรมนูญบาลไว้ใน “Participatory Development and Good Governance Report of the Aid Study Committee (1995)” ว่าเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน พึ่งตนเองได้และมีความยุติธรรมทางสังคม

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD, 2008, p. 68) ได้กล่าวว่า ธรรมนูญบาลในสถาบันอุดมศึกษาเป็นการหลอมรวมโครงสร้าง ความสัมพันธ์ และกระบวนการ ผ่านการพัฒนานโยบายทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติสำหรับการบริหารจัดการอุดมศึกษา การนำนโยบายที่กำหนดมาปฏิบัติ และการทบทวนนโยบายนั้น ธรรมนูญบาลจะมีองค์ประกอบที่เป็นโครงข่ายเชื่อมโยงกันของกฎระเบียบข้อบังคับ ลักษณะเฉพาะของสถาบันการศึกษา และความเชื่อมโยงในระบบทั้งหมด รวมถึงการจัดสรรเงินให้แก่สถาบันการศึกษาและส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสถาบันอุดมศึกษา

สรุปได้ว่า ธรรมนูญสากล หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยเชื่อว่าการปฏิบัติงานตามหลักธรรมนูญสากลจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพ และสร้างความน่าเชื่อถือ รวมถึงได้รับการยอมรับจากประชาชน และหน่วยงานภายนอกได้ในระดับสูง ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือในการดำเนินงานในพื้นที่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น

### 2.1.3 ความสำคัญของธรรมนูญสากล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวมซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำการกิจใดภารกิจหนึ่งว่า ต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ กล่าวคือ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ระบุว่า “ธรรมนูญสากล และการบริหารจัดการ (Governance and Management) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยและอุดมศึกษาในภาพรวม กล่าวคือ หากสถาบันอุดมศึกษามีกลไกการกำหนดทิศทางที่ดีและก้าวหน้า พร้อมกับการขับเคลื่อน โดยการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพแล้ว ภารกิจของมหาวิทยาลัยก็สำเร็จลุล่วงไปได้ บทบาทและความรับผิดชอบขององค์การสูงสุดในที่นี้ คือ “สภามหาวิทยาลัย” มีความสำคัญต่อความเจริญของสถาบันและผลผลิตที่ดี” นอกจากนี้แล้วในพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล หรือ “มหาวิทยาลัยนอกระบบ” กำหนดให้มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการโดยยึดหลักความมีคุณธรรม ความรับผิดชอบต่อรัฐและสังคม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การบริหารงานโดยบุคลากรมีส่วนร่วม และการบริหารงานตามหลักธรรมนูญสากล

สมชาย สุเทศ (2555, น. 18) ได้กล่าวว่า หลักธรรมนูญสากลเป็นหลักการสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐ เกิดการปรับเปลี่ยนหลักคิดและวิธีการทำงาน เพื่อช่วยให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อองค์การในระดับที่สูงขึ้น ดังนั้น หลักธรรมนูญสากลจึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อตัวหน่วยงานภาครัฐและกระบวนการทำงาน โดยปัจจุบันได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับประยุกต์ใช้ในองค์การระดับโลก เพื่อสร้างความเชื่อถือทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชน ซึ่งส่งผลให้องค์การมีการปรับตัวเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย กลยุทธ์ กิจกรรม และโครงการ รวมถึงได้ส่งผลต่อการปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการทำงาน เช่น การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย เสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย เป็นต้น เพื่อผลิตและให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด ดังนั้น หลักธรรมาภิบาลจะส่งผลต่อการปรับกระบวนการทำงานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์การให้มีความน่าเชื่อถือในระดับที่สูงขึ้นนั่นเอง

2. ความสำคัญต่อประชาชน โดยหลักธรรมาภิบาลจะช่วยให้ประชาชนได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ หลักธรรมาภิบาลยังกระตุ้นจิตสำนึกของประชาชนในการเข้าร่วมกิจกรรมการแก้ไขปัญหาของตนเอง อันนำมาสู่ความเข้มแข็งของภาคประชาชนในอนาคต

ภัทธกร จำเริญ (2560, น. 15) ได้กล่าวว่า ธรรมาภิบาลจะช่วยให้องค์กรมีแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การดำเนินงานตามแนวทางธรรมาภิบาลจะช่วยยกระดับและสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพในระยะยาว เนื่องจากธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาในภาพรวม

#### 2.1.4 ปัจจัยธรรมาภิบาล

สำนักนายกรัฐมนตรีน (2542, น. 26-27) ได้กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี รัฐควรส่งเสริมให้สังคมไทยยืนอยู่บนพื้นฐานของหลักอย่างน้อย 6 ประการ คือ

2.1.4.1 หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2.1.4.2 หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

2.1.4.3 หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

2.1.4.4 หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความเห็น การได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

2.1.4.5 หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

2.1.4.6 หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน”

ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ (2545, น. 7-14) ได้เสนอการพัฒนาดัชนีสำหรับการวัดธรรมาภิบาลบนพื้นฐานของหลักการทั้ง 6 หลักการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Role of Law) คือ การมีกฎหมายที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีมาตรฐานเชิงซ้อน (Double Standard) มีการดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย ไม่ให้มีการใช้กฎหมายไปแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ มีการปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยสอดคล้องกับอารยประเทศ มีการอบการปฏิบัติที่เคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งกำหนด กรอบเวลาการปฏิบัติที่ชัดเจนให้ประชาชนทราบ ประกอบด้วย 7 หลักการย่อย ดังนี้

1.1 หลักการแบ่งอำนาจ เป็นพื้นฐานที่สำคัญของหลักธรรมาภิบาล เพราะหลักการแบ่งอำนาจเป็นหลักที่แสดงให้เห็นถึงการอยู่ร่วมกันของการแบ่งแยกอำนาจการตรวจสอบและการถ่วงดุลอำนาจ

1.2 หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักนิติธรรมมีความเกี่ยวข้องกับสิทธิในเสรีภาพของบุคคล และสิทธิในความเสมอภาคสิทธิทั้งสองประเภทดังกล่าวถือว่าเป็นพื้นฐานของ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” อันเป็นหลักการสำคัญตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

1.3 หลักความชอบธรรมด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการ การใช้กฎหมายของฝ่ายตุลาการหรือฝ่ายปกครองที่เป็นการจำกัดสิทธิของประชาชน โดยฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้อกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ผูกพันที่จะต้องใช้ดุลพินิจโดยปราศจากข้อบกพร่อง

1.4 หลักความชอบธรรมด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา เป็นหลักที่เรียกร้องให้ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายปกครองที่ออกกฎหมายลำดับรอง กำหนดหลักเกณฑ์ในทางกฎหมายให้เป็นไปตามหลักความแน่นอนของกฎหมาย หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลังและหลักความพอสมควรแก่เหตุ

1.5 หลักความอิสระของผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสามารถทำภาระหน้าที่ในทางตุลาการได้โดยปราศจากการแทรกแซงใด ๆ โดยผู้พิพากษามีความผูกพันเฉพาะต่อกฎหมายและทำการพิจารณาพิพากษาภายใต้มนธรรมของตนเท่านั้น โดยวางอยู่บนพื้นฐานของความอิสระจาก 3 ประการกล่าวคือ ความอิสระจากคู่ความ ความอิสระจากรัฐ และความอิสระจากสังคม

1.6 หลัก “ความไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” เมื่อไม่มีข้อบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นความผิดแล้วจะเอาผิดกับบุคคลนั้นๆมิได้

1.7 หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ หมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่สูงสุด ในระบบกฎหมายของรัฐนั้น และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญกฎหมายดังกล่าวย่อมไม่มีผลบังคับ

2. หลักคุณธรรม (Ethics) คือ การไม่ทุจริต ไม่ประพฤติผิดวินัย ไม่กระทำความผิดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ รวมถึงการมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ที่ปลอดจากการคอร์รัปชันหรือนื้อราชูร์บังหลวง การไม่ละเมิดจริยธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย ทั้งนี้ ผู้ที่มีอาชีพต่างกันก็จะมีแนวปฏิบัติหรือจริยธรรมที่ต่างกัน ประกอบด้วย 4 หลักการย่อย ดังนี้

2.1 องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายน้อยลง

2.2 องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

2.3 องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่มากกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

2.4 องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมายหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ การมีความโปร่งใสเกี่ยวกับการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน เช่น การมีระบบงานที่ชัดเจน มีระบบคุณธรรมในการเลือกบุคลากร รวมถึงการให้คุณให้โทษ ฯลฯ เปิดโอกาสให้สังคมภายนอกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานที่ผ่านมา หรือมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ ประกอบด้วย 4 หลักการย่อย ดังนี้

3.1 ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ได้แก่ 1) มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง 2) โปร่งใสเห็นระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน 3) ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้การทำงาน 4) มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรม มีความสามารถสูงมากขึ้น 5) มีการตั้งคณะกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่ 6) มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

3.2 ความโปร่งใสด้านการให้คุณ ได้แก่ 1) มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ 2) มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ 3) มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์ 4) มีมาตรฐานเงินเดือนสูงเพียงพอกับค่าใช้จ่าย

3.3 ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ได้แก่ 1) มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ 2) มีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม 3) มีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด 4) มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ 5) หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง 6) มีการปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกพยายามทุจริต 7) มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

3.4 ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ได้แก่ 1) ประชาชนได้เข้ามารับรู้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ 2) ประชาชนและสื่อมวลชน มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ 3) ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชนได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่าง ๆ มากขึ้น 4) มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอกเข้าร่วมตรวจสอบ

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีโอกาสได้แสดงทัศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน (ประชาพิจารณ์) การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ประกอบด้วย 4 หลักการย่อย ดังนี้

4.1 ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ

4.2 ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนเป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก คือผู้วางแผนโครงการ เชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่าง ๆ การขอความคิดเห็น รวมทั้งการร่วมปรึกษาหารือ เป็นต้น

4.3 ระดับการวางแผนร่วมด้วยกันและการตัดสินใจ เป็นระดับขั้นสูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการตัดสินใจ และวางแผนเตรียมโครงการ และเตรียมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก

4.4 ระดับการพัฒนาศักยภาพในการมีส่วนร่วม สร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชน เป็นระดับขั้นสูงสุดของการมีส่วนร่วม คือ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับการมีส่วนร่วมของประชาชนและได้มีการพัฒนาสมรรถนะ หรือขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้นจนอยู่ในระดับที่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด

5. หลักสำนักความรับผิดชอบ (Accountability) คือ หลักการที่สำคัญที่องค์การทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ ซึ่งจะสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาธารณะ จิตสำนึกและความรับผิดชอบ จำเป็นต้องปฏิบัติโดยยึดหลักนิติธรรมและความโปร่งใส ประกอบด้วย 6 หลักการย่อย ดังนี้



5.1 การมีเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญสิ่งแรกของระบบสำนักรับผิดชอบ กล่าวคือ องค์กรจะต้องทำการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติ การสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้ชัดเจนว่า ต้องการบรรลุอะไรและเมื่อไรที่ต้องการเห็นผลลัพธ์นั้น

5.2 ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน จากเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ต้องประกาศให้ทุกคนได้รับรู้และเกิดความเข้าใจ ถึงสิ่งที่ต้องการบรรลุ และเงื่อนไขเวลาที่ต้องให้เห็นผลงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เป็นเจ้าของ โครงการสร้างวัฒนธรรมนี้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประสานกำลังคนร่วมใจกันทำงานเพื่อผลิตภาพโดยรวมขององค์กร

5.3 การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมสำนักรับผิดชอบอยู่ที่ความสามารถของหน่วยงานในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์กร ผู้บริหารให้ความสนับสนุน แนะนำการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและมีการประสานงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร

5.4 การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงนับว่าเป็นเรื่องปกติ และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงมักจะมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเสมอ หน่วยงานต้องมีมาตรการในการจัดการกับพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ ทุกคนเกิดการยอมรับแนวความคิดและเทคโนโลยีใหม่ ๆ

5.5 การมีแผนสำรอง ส่วนประกอบสำคัญขององค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมสำนักรับผิดชอบ ต้องมีการวางแผนฟื้นฟูที่สามารถสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรได้ทราบและเข้าใจถึงแผนและนโยบายขององค์กรและที่สำคัญ คือ ต้องการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์อย่างเปิดเผย

5.6 การติดตามและประเมินผลการทำงาน องค์กรจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบดูว่าผลงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลงานที่พบว่ายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดต้องการดำเนินการแก้ไขในทันทีขณะที่ผลงานที่ได้มาตรฐานต้องได้รับการยอมรับยกย่องในองค์กร

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หรือหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) คือ การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ในการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยั่งยืน รวมทั้งมีการป้องกันรักษาสิ่งแวดล้อม และมีความสามารถในการแข่งขันกับภายนอก ประกอบด้วย 3 หลักการย่อย ดังนี้

6.1 การประหยัด หมายถึง การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม การไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ การมีผลผลิตหรือบริการได้มาตรฐาน การมีการตรวจสอบภายใน และการจัดทำรายงานการเงิน และการมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และมีการให้ผลตอบแทนตามผลงาน

6.3 ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง การมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย การมีการเน้นผลงานด้านบริการ การมีการประเมินผลการทำงาน และผู้บริหารระดับสูงมีสถานะผู้นำ

อรพินท์ สฟโชคชัย (2547, น. 10-46) ได้ทำการสังเคราะห์ถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาลพบว่า ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) คือ การเป็นกลไกกระบวนการที่ประชาชน (ชายและหญิง) มีโอกาสและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่าง เท่าเทียมกัน (Equity) ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการเข้าร่วมในทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยชอบธรรม การเปิดโอกาสให้สาธารณชนมีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่สาธารณชนมีส่วนร่วมคือการมีรูปแบบการปกครองและบริหารที่กระจายอำนาจ (Decentralization)

2. ความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and Transparency) คือ การเป็นกลไกที่มีความสุจริตและโปร่งใสซึ่งรวมถึงการมีระบบกติกากฎและการดำเนินงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี เป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามผลได้

3. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) คือ การเป็นกลไกที่มีความรับผิดชอบในบทบาทภาระหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชน โดยมีการจัดองค์การหรือการกำหนดกฎเกณฑ์ ที่เน้นการดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม ในความหมายนี้รวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability, Political Accountability ซึ่งจะมีความหมายที่มากกว่าการมีความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ให้การสนับสนุนทาง

การเมือง แต่ครอบคลุมถึงพันธะความรับผิดชอบต่อสังคมเช่นนี้ องค์การหน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ ดังนั้น คุณลักษณะของความโปร่งใสของระบบในลำดับที่สองจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้าง Accountability

4. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) คือ การเป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศที่มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรม และมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้

5. กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability) คือ การมีกรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมและเป็นธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์มีการบังคับใช้และสามารถใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งคนในสังคมทุกส่วนเข้าใจ สามารถคาดหวังและรู้ว่าจะเกิดผลอย่างไรหรือไม่เมื่อดำเนินการตามกฎเกณฑ์ของสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นการประกันความมั่นคง ศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชน

6. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) คือ การเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์การ การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการและการให้บริการสาธารณะที่ให้ผลลัพธ์ เป็นที่น่าพอใจและกระตุ้นการพัฒนาของสังคมทุกด้าน (การเมือง สังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ)

ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร (2551, น. 114-119) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาลไว้ดังนี้

1. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบติดตามประเมินผลการทำงาน มีการสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน การมีแผนสำรองการมีเป้าหมายที่ชัดเจนและจัดการกับผู้ไม่มีผลงาน ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1.1 มีการพัฒนาและติดตามการจัดสรรงบประมาณอย่างต่อเนื่อง

1.2 มีบริการข้อมูลข่าวสาร โดยมีเว็บไซต์และประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรทราบ

ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์

1.3 มีโครงการให้บริการความรู้แก่หน่วยงานภายนอก

1.4 มีการจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารตามผลการประเมิน และดำเนินการตามแผนอย่างครบถ้วน

1.5 มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการงานปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้

2. หลักนิติธรรมและความเสมอภาค (Rule of Law and Equality) หมายถึง หลักการ แบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และหลักความชอบด้วยกฎหมาย ประกอบด้วยมี รายละเอียดดังนี้

2.1 มีการปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบัน

2.2 มีการกำหนดวิสัยทัศน์เป้าประสงค์อย่างชัดเจน

2.3 มีการวางแผนกลยุทธ์และแผนระยะยาวในด้านการพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้อง กับพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่สถาบันได้กำหนดไว้

2.4 มีระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตรที่ดีโดยดำเนินการในรูปของ คณะกรรมการอย่างชัดเจน

2.5 มีการจัดสรรงบประมาณลงไปทุกหน่วยงานอย่างยุติธรรม

2.6 มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่รู้ เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจหน้าที่กระทำการใดเพื่อประโยชน์สาธารณะ ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

3.1 มีกระบวนการสรรหา แต่งตั้งผู้บริหารที่เป็นระบบ โปร่งใสตรวจสอบได้

3.2 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริม สมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน เช่น การสรรหา การจัดวางคน

3.3 ผู้บริหารดำเนินการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลและใช้ศักยภาพภาวะผู้นำที่มีอยู่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัย/หน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การนำทรัพยากรที่ประเทศมีอยู่ อย่างจำกัดมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างไรจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนส่วนใหญ่หรือ เกิดผลประโยชน์มากกว่าต้นทุนที่เสียไปและเป็นการประหยัด ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

4.1 มีระบบการจัดการความรู้

4.2 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 มีการจัดหาปัจจัยเกื้อหนุน เช่นคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

4.4 จัดหาครุภัณฑ์เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งบำรุงรักษาครุภัณฑ์ที่มีอยู่ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสำนักร่วมกัน

5. หลักความมั่นคง (Security) หมายถึง หลักประกันในการทำงานที่มั่นคง ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน มีสวัสดิการที่ดี ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

5.1 ส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนจัดทำฐานข้อมูล

5.2 มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

5.3 มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข

5.4 ส่งเสริมให้มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิดการรับฟังความคิดเห็นการให้ข้อมูล การร่วมตัดสินใจประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

6.1 มีระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคมที่บูรณาการ

6.2 มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการมาใช้พัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย

6.3 เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัย

6.4 มีกระบวนการหรือกลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน

6.5 ส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้และการบริหารงานโดยให้บุคลากรทุกคนมี

ส่วนร่วม

7. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การปฏิบัติเกี่ยวกับการตัดสินใจภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรม ปลอดภัยจากการทำผิดวินัย ปลอดภัยจากการทำผิดกฎหมายและจรรยาบรรณ ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

7.1 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

7.2 มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

7.3 มีมาตรการสร้างขวัญกำลังใจ มาตรการลงโทษ รวมทั้งการพัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ

7.4 บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีวิญญูณของความเป็นอาจารย์และผู้วิจัย

8. หลักการใช้อำนาจ หน้าที่ (Authority Performance) หมายถึง การจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาตามศักยภาพและความถนัดของผู้ปฏิบัติ และมีการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

8.1 มีการจัดการองค์ความรู้และสนับสนุนให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพในสาขาที่ตนเองถนัดอย่างต่อเนื่อง

8.2 การทำงานของบุคลากรเป็นเอกภาพ

8.3 มีกระบวนการประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับในมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน

8.4 มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 9-20) ได้จัดทำเกณฑ์เพื่อจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล โดยสรุปว่า หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ คือ การบริหารราชการตามแนวทาง การกำกับดูแลที่ดีที่มีการ ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การ สามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีด ความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลา ที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการ ของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่าง

4. หลักการรับผิชอบ คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และ ผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้น ควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของ สาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อ สงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีโดยประชาชนสามารถ รู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม หรือ กระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหา/ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และ ร่วมกระบวนการ พัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา ทั้งนี้ เกณฑ์หลักการมีส่วนร่วมมุ่งเน้นประเมิณผล สัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการตามภารกิจและการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดการประหยัดงบประมาณและทรัพยากร และปราศจากข้อขัดแย้ง จากการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการกับส่วนราชการ/จังหวัด

7. หลักการกระจายอำนาจ คือ การถ่ายโอนอำนาจในการตัดสินใจ ทรัพยากร และ ภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาค ประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในการ ตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงาน ที่ดีของส่วนราชการ ทั้งนี้ เกณฑ์หลักการกระจายอำนาจมุ่งเน้นการประเมินว่าประชาชนได้รับการ

ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานจากการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทันกาล ร่วมกับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของผู้ที่ได้รับการกระจายและมอบอำนาจ

8. หลักนิติธรรม คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ เกณฑ์หลักนิติธรรมมุ่งเน้นการประเมินว่าส่วนราชการมีการบริหารราชการตามหลักนิติธรรม โดยไม่มีการละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค คือ การได้รับการปฏิบัติ และได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ ทั้งนี้ เกณฑ์หลักความเสมอภาคมุ่งเน้นการประเมินว่าทุกคนได้รับการปฏิบัติและได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องมีความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

สถาบันคลังสมองของชาติ (2552, น. 20) ได้กล่าวถึงหลักธรรมาภิบาลว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม ตลอดจนต้องมีการบังคับใช้ และปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ

2. หลักคุณธรรม (Morality) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย สุจริต

3. หลักความโปร่งใส (Accountability) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใส่อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนได้



4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การให้โอกาสบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานโดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness or Economy) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้มีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

บังอร พลุกา รุ่งเรือง (2553, น. 10-11) ได้กล่าวถึงตัวบ่งชี้การบริหารกิจการที่ดีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไว้ดังนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกทุกฝ่าย โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีมาตรฐานเชิงซ้อน (Double Standard) มีการดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย ไม่ให้มีการใช้กฎหมายไปแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม ไม่ทุจริต ไม่ประพฤติผิดวินัย ไม่กระทำความผิดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ รวมถึงมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ที่ปลอดจากการคอร์รัปชันหรือฉ้อราษฎร์บังหลวง การไม่ละเมิดจริยธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย โดยการธรรมาภิบาลเพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ การมีความโปร่งใสเกี่ยวกับการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน เช่น การมีระบบงานที่ชัดเจน มีระบบคุณธรรมในการเลือกบุคลากร รวมถึงการให้คุณให้โทษ โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูล

ข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนหรือสังคมภายนอก สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมาได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชน ปลอดภัยจากการทุจริตคอร์รัปชัน

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีโอกาสได้แสดงทัศนะ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าว ไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนงานร่วมกัน รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ โดยการทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็นการ ไร้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดย ภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชน

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง หลักการที่สำคัญที่องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และภาคประชาชน เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ ซึ่งจะสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและต่อ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ จิตสำนึกและความรับผิดชอบจำเป็นต้องปฏิบัติ โดยยึดหลักนิติธรรมและความ โปร่งใส ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติ ภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความ รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ ทันที

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ในการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยั่งยืน รวมทั้งมีการป้องกัน รักษาสิ่งแวดล้่อม และมีความสามารถในการแข่งขันกับภายนอก ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามี ทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความ คุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

กุลธิดา เสนกุล (2554, น. 86-87) ได้ศึกษาตัวชี้วัดการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์พบว่ามี 12 องค์ประกอบ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) ได้แก่ การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติราชการทำหน้าที่โดยมีการคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

2. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ และเสนอปัญหาต่อสถาบัน ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดแนวทาง ร่วมแก้ปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่อการจัดบริการของสถาบัน การตรวจสอบการทำงานของสถาบัน และการเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนให้มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารราชการร่วมกับสถาบันอย่างครอบคลุมทั่วถึง

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านการให้โทษ ด้านการให้คุณ ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการตรวจสอบภายในที่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติราชการ และผู้บริหารร่วมกันในการตรวจสอบอย่างเป็นระบบและครอบคลุม การป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นระบบ การสร้างระบบที่รองรับการตรวจสอบจากภายนอก เข้ามาร่วมในการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ

4. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ การดำเนินการในการเรียนรู้และรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่รับบริการ การจัดช่องทางการบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย การจัดระบบสารสนเทศ การตอบสนองแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างทันที่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสำรวจความต้องการของประชาชน

5. หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus -Oriented) ได้แก่ มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะ เป็นนโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ การดำเนินการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามข้อตกลง และการเผยแพร่การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

6. หลักความเสมอภาค (Equity) ได้แก่ ส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียม การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม และเสมอภาค การควบคุมติดตามและตรวจสอบการให้บริการเพื่อให้เกิดความเสมอภาค เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน

7. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่สอดคล้องกับพันธกิจและค่านิยมของสถาบันและมีการประกาศให้รับรู้ร่วมกัน มีระบบงานที่เอื้อต่อการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ และนำไปสู่การปฏิบัติและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์เป็นระยะ ๆ

8. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ การใช้เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพการบริหารกระบวนการทำงานที่มุ่งเน้นในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบและทั่วถึง การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมและทั่วถึงในหน่วยงาน การประเมินความคุ้มค่า หรือการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับทรัพยากร ทั้งในแง่ต้นทุนค่าใช้จ่าย แรงงาน และระยะเวลา

9. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การมีการสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน การมีระบบติดตามประเมินผล การจัดการกับผู้ไม่มีผลงาน และการมีแผนสำรอง ส่วนราชการมีการกำหนดทิศทางและแผนการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งผู้รับผิดชอบภายในของแต่ละงาน การจัดให้มีการควบคุมภายใน และบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้างความตระหนัก ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากยิ่งขึ้น

10. หลักคุณธรรม (Virtue) ได้แก่ การปลอดจากการทุจริต การปลอดจากการทำผิดวินัยการปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพ จรรยาวิชาชีพ และความเป็นกลางของผู้บริหาร

11. หลักความคุ้มค่า (Economy) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การประหยัดและมีศักยภาพในการแข่งขัน

12. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้แก่ การดำเนินการมอบอำนาจ ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติราชการอย่างเป็นระบบและครอบคลุมในเรื่องที่สำคัญต่อการ บริหารงาน

สมชาย สุเทศ (2555, น. 18) ได้กล่าวถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้กับการ ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการ การบริหารทรัพยากร และการ บริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

2. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามกระบวนการของแผนการ ปฏิบัติงานที่วางไว้ตั้งแต่เริ่มต้นจนบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ส่วนรวม

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน การดำเนินงานหรือให้บริการแก่ประชาชนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การ รับฟังความคิดเห็น การชี้แจงให้ประชาชนได้เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และสิ่งที่จะเสียประโยชน์ จากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความ เชื่อมั่นไว้วางใจจากประชาชนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

4. หลักการระมัดระวัง หมายถึง การตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ ทำ และกล้าที่จะยอมรับผลที่เกิดขึ้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการวางแผนเพื่อป้องกัน ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นอีกด้วย

5. หลักความโปร่งใส หมายถึง กระบวนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้าม ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ขั้นตอนในการดำเนิน กิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ สะดวก และมีกระบวนการที่ช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ เพื่อให้ได้ ข้อมูลอันนำมาสู่การทำงานให้มีประสิทธิภาพ

6. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้เกี่ยวข้องได้เข้าร่วมรับรู้ ทำความเข้าใจ และเสนอความเห็นต่อการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพและได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้น

7. หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจในด้านการตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร และการบริหารงานจากผู้บริหารสูงสุดไปยังฝ่ายงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจและมอบอำนาจที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเงื่อนไข และระเบียบข้อบังคับตามกฎหมาย เพื่อให้กระบวนการทำงานมีมาตรฐานและมีคุณภาพ ซึ่งทำให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. หลักนิติธรรม หมายถึง การทำงานให้ถูกต้องและสอดคล้องตามข้อกำหนด และข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับจากประชาชน และให้ความร่วมมือทำตามข้อกำหนดนั้น ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

9. หลักความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้เข้ารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้หลักการและแนวทางเดียวกัน โดยไม่ใช้วิธีการพิเศษใด ๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใด ผู้หนึ่งได้รับประโยชน์มากกว่าผู้อื่น

ธนาคารโลก (1992, อ้างถึงในอลองกต แผนสนธิ, 2557, น. 18-19) ได้ศึกษาเพื่อวัดระดับคุณภาพของการบริหารกิจการบ้านเมืองของบรรดาประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก จำนวน 6 มิติ ดังนี้

1. การมีสิทธิมีเสียงของประชาชนและการรับผิดชอบ (Voice and Accountability) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งรัฐบาลด้วยตนเอง รวมถึงการมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลและสื่อมวลชน ตลอดจนเสรีภาพในการชุมนุมและสมาคม

2. ความมีเสถียรภาพทางการเมืองและการปราศจากความรุนแรง (Political Stability and Absence of Violence) ซึ่งเป็นเรื่องของโอกาสความเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะไร้เสถียรภาพหรือถูกโค่นล้มโดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ เช่น การใช้ความรุนแรงทางการเมืองและการก่อการร้าย

3. ประสิทธิภาพของรัฐบาล (Government Effectiveness) ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการให้บริการความสามารถของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และระดับความเป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมือง รวมถึงคุณภาพของการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความมุ่งมั่นจริงจังของรัฐบาลที่มีต่อนโยบายดังกล่าว

4. คุณภาพของมาตรการควบคุม (Regulatory Quality) ซึ่งเป็นเรื่องขีดความสามารถของรัฐบาลในการกำหนดนโยบายและออกมาตรการควบคุม รวมถึงการบังคับใช้นโยบายและมาตรการดังกล่าวให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเอื้อต่อการส่งเสริมให้ภาคเอกชนสามารถพัฒนาได้

5. นิติธรรม (Role of Law) ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับของการที่บุคคลฝ่ายต่าง ๆ มีความมั่นใจและยอมรับปฏิบัติตามกฎกติกาในการอยู่ร่วมกันของสังคม โดยเฉพาะคุณภาพของการบังคับให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา การตรวจและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมรวมถึงโอกาสความเป็นไปได้ที่จะเกิดอาชญากรรมและความรุนแรง

6. การควบคุมปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ (Control of Corruption) ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้อำนาจรัฐเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ทั้งในรูปแบบของการทุจริตประพฤติมิชอบเพียงเล็กน้อยหรือขนานใหญ่ รวมถึงการเข้าครอบครองรัฐโดยชนชั้นนาทางการเมืองและนักธุรกิจเอกชนที่มุ่งเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์

United Nations Development Programed (UNDP, 1997, p. 33, อ้างถึงในลัดดาผลวัฒน์, 2557, น. 22-23) ได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจทั้งโดยทางตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการสามารถเข้ามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรม และไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน

3. ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูลข่าวสาร บุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการ และข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง ทั้งนี้การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ต้องมีความเพียงพอต่อการทำความเข้าใจ และการติดตามประเมินสถานการณ์

4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงานต้องพยายามดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-Oriented) มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นโยบาย และกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) สถาบันและกระบวนการต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการ และขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรภาคประชาสังคมก็ตาม ต้องมีภาระรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตน

9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชนต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์ (สังคม) รวมถึงมีจิตสำนึกว่าอะไรคือความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนาดังกล่าว ตลอดจนมีความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบริบททางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคมซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในแต่ละประเด็นนั้น

Kaufmann, et al., (2002, pp. 169-215) ได้กล่าวถึง ดัชนีของอภิบาล (Governance Indicators) ว่าประกอบด้วย 6 ดัชนี คือ

1. เสียงเรียกร้องและความรับผิดชอบ (Voice and Accountability) เป็นการวัดสิทธิทางการเมือง สิทธิของพลเมืองและสิทธิมนุษยชน



2. ความไร้เสถียรภาพทางการเมืองและความรุนแรง (Political Instability and Violence) เป็นการวัดความเป็นไปได้ของความรุนแรงที่จะเกิดขึ้น หรือ การเปลี่ยนแปลงรัฐบาล หรือ การก่อการร้าย

3. ความมีประสิทธิภาพของรัฐบาล (Government Effectiveness) เป็นการวัดความสามารถของระบบข้าราชการและคุณภาพของการบริการสาธารณะของรัฐ

4. ภาระของการกำกับ (Regulatory Burden) เป็นการวัดภาระของนโยบายรัฐบาลที่ไม่เป็นมิตรต่อระบบตลาด

5. หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการวัดคุณภาพของการทำพันธสัญญาต่าง ๆ การทำงานของตำรวจ ระบบผู้พิพากษา และการจัดการเกี่ยวกับอาชญากรรมและความรุนแรง

6. การควบคุมการฉ้อราษฎร์บังหลวง (Control of Corruption) เป็นการวัดการใช้อำนาจของผู้มีอำนาจในการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจ ซึ่งเป็นการวัดระดับของการฉ้อราษฎร์บังหลวง

United Nation Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP, อ้างถึงในสมบูรณ ศิริประชัย, 2551, น. 29-31) ได้กล่าวถึงหลักการของธรรมาภิบาลไว้ 8 ประการคือ

1. การมีส่วนร่วม (Participatory) การมีส่วนร่วมของสมาชิกทั้งชายหญิง คือการตัดสินใจที่สำคัญในสังคมและสร้างความสามัคคีให้เกิดกับประชาชน การมีส่วนร่วมสามารถทำได้โดยอิสระไม่มีการบังคับ สมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือด้วยตนเอง หรือมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงาน สถาบัน หรือผู้แทนตามระบอบประชาธิปไตย

2. การปฏิบัติตามกฎ (Rule of law) ธรรมาภิบาลต้องการความถูกต้องตามกรอบของกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ลำเอียง มีการปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมกับประชาชนโดยเท่าเทียมกัน ทุกคนในสังคมอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายเดียวกัน

3. ความโปร่งใส (Transparency) ความโปร่งใสเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาสิ่งนี้ช่วยแก้ปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันได้ทั้งในภาครัฐและเอกชนสื่อจะเข้ามามีบทบาทอย่างมาก ในการตรวจสอบและรายงานผลงานดำเนินงานโดยการนำเสนอข่าวสารที่ถูกต้องให้แก่ สังคมได้รับทราบ

4. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความรับผิดชอบเป็นการพยายามให้คนทุกฝ่ายทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน กล่าวที่จะคิด กล่าวที่จะตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผล การคิดและการตัดสินใจนั้น ๆ

5. ความสอดคล้อง (Consensus Oriented) ความสอดคล้องต้องกันเป็นการ กำหนดและสรุปความต้องการของคนในสังคม ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมาก โดยพยายามหาจุด สนใจร่วมกันและความต้องการที่สอดคล้องต้องกันของสังคมมาเป็นข้อปฏิบัติเพื่อลดปัญหาความ ขัดแย้งในสังคมการจะพัฒนาสังคมได้ต้องทราบความต้องการที่สอดคล้องต้องกันของสังคมนั้น ๆ ด้วย วิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ ก่อน

6. ความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness) ความเสมอภาคเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ ประชาชนทุกคนพึงได้รับจากรัฐบาลทั้งการบริการด้าน สวัสดิการตลอดจนสาธารณูปโภคด้านอื่น ๆ

7. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) เป็นวิธีการ จัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยการผลิตและจำหน่ายเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่างบเงินที่ ลงทุน หรือการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อมวลมนุษยชาติ โดยมีการพัฒนากระบวนการ เพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

8. การมีเหตุผล (Accountability) การมีเหตุผลเป็นความต้องการในทุกสังคม ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนด้วยผลที่สมเหตุสมผล การมีเหตุผล ไม่สามารถกระทำได้ถ้าปราศจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ความโปร่งใส และตรวจสอบได้

#### 2.1.5 สรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้นำแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 3) ที่ได้ กล่าวถึง ปัจจัยธรรมาภิบาล 10 องค์ประกอบคือ

2.1.5.1 หลักประสิทธิผล

2.1.5.2 หลักประสิทธิภาพ

2.1.5.3 หลักการตอบสนอง

2.1.5.4 หลักการรับผิดชอบต่อ

2.1.5.5 หลักความโปร่งใส

2.1.5.6 หลักการมีส่วนร่วม

2.1.5.7 หลักการกระจายอำนาจ

2.1.5.8 หลักนิติธรรม

2.1.5.9 หลักความเสมอภาค

2.1.5.10 หลักการมุ่งฉันทามติ

## 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ

### 2.2.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543, อ้างถึงในรังสรรค์ อินทน์จันทร์, 2552, น. 12) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนกุล (2547, น. 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

การุณย์ คล้ายคลึง (2550, น. 27) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะว่าเป็น กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง โดยมีลักษณะที่สำคัญคือ เป็น กิจกรรมที่รัฐจัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

อรรถัย ก๊กผล (2552, น. 4) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือ กิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็น กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สิริพงษ์ ปานจันทร์ (2556, น. 38) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่การดำเนินงาน โดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชน เกิดความสะดวกสบาย และ ได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการนั้น

นราธิป ศรีราม (2557, น. 1) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

Duguit (1928, p. 61) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า บริการสาธารณะว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรองตลอดจนจัดระบบระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Jeze (1928, p. 16) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้นโดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Chapus (2000, อ้างถึงในรังสรรค์ อินทน์จันทร์, 2552, น. 12) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

Haurion (2002, อ้างถึงในรังสรรค์ อินทน์จันทร์, 2552, น. 12) ได้ให้คำจำกัดไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นบริการทางเทคนิคเพื่อสาธารณะ เป็นบริการที่สม่าเสมอและต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวม โดยองค์กรของรัฐที่มีได้มุ่งผลกำไร

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการนั้น

## 2.2.2 ความสำคัญของบริการสาธารณะ

สมิต สัชฌุกร (2543, น. 173-174) ได้กล่าวถึงการบริการว่ามีความสิ่งสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.2.2.1 บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและเกิดสิ่งต่าง ๆ ในทางบวก ได้แก่

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2.2.2.2 บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทางลบ และเกิดสิ่งต่าง ๆ

ในทางลบ ได้แก่

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวัง และยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวถึงสามารถชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมขององค์การอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ดังนั้น การบริการจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการอยู่รอดและการเจริญเติบโตในอนาคต

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2553) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ ว่าสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็นคือ

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ คือ ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ให้บริการ ในกระบวนการบริการในฐานะที่เป็นผู้แสดงเจตนาในการรับบริการ ลูกค้าควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจน เข้าใจง่ายในการระบุความต้องการ การบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจ และสนองการบริการที่ลูกค้าก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการ คือ ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จัก สำรวจความต้องการ หรือความคาดหวังของลูกค้า ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากร หรือผู้ที่ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำ ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่อง และแนวโน้มของการบริการเพื่อกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการ และทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

สิริพงษ์ ปานจันทร์ (2556, น. 37) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ซึ่งลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

### 2.2.3 แนวทางการจัดทำบริการสาธารณะ

กุลธน ธนาพงศธร (2530, น. 303) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ผลประโยชน์และการให้บริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ
3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนส่วนใหญ่ มิใช่เพียงแต่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเท่านั้น

4. หลักความเสมอภาค บริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยในการให้บริการนี้จะไม่มีการให้การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด โดยวัดจากผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย ที่รัฐเรียกเก็บจากการให้บริการสาธารณะนั้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติตามได้โดยง่ายทั้งผู้ปฏิบัติและผู้เข้ารับบริการ รวมถึงไม่ใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองเกินไป

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, น. 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ

2. การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย

4. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม และถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอโอนรถ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าใกล้วันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีแล้ว ก็ดำเนินการรับชำระภาษีไปพร้อมกับการโอนรถด้วย เป็นต้น

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด

6. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น การขอตรวจสอบทะเบียนรถในกรณีเหตุเฉี่ยวชนได้รับความเสียหาย แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่จรรยาบรรณแล้วไม่สามารถนำข้อมูลของบุคคลส่วนตัวไปเปิดเผยกับบุคคลอื่นได้นอกจากกรณีนำหนังสือจากสถานีตำรวจหรือสำนักงานประกันภัยมาขอตรวจสอบ ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอกซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

7. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ



8. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่ สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคใน การให้บริการ

8.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะ ติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บค่าปรับผู้กระทำความผิดในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่า ผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ทั้งนี้ การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มี เป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ ให้บริการกับผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากภาครัฐ

จรัส สุวรรณมาลา (2542, อ้างถึงในรังสรรค์ อินทน์จันทร์, 2552, น. 13-14) ได้กล่าว ว่ารูปแบบของการจัดทำบริการสาธารณะมีความแตกต่างหลากหลาย แต่ทั้งนี้ หลักการสำคัญต่อการ จัดทำบริการสาธารณะที่ดีนั้นควรประกอบด้วยต่อไปนี้

1. หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั้ง ประเทศ มีลักษณะเหมือนกัน และมีความสำคัญต่อเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลาง เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือกรณีที่รัฐมอบให้องค์กรอื่นดำเนินการ รัฐต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้องค์กร นั้นดำเนินการตามนโยบาย เพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกัน

ประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น สำหรับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ ทั้งนี้ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นโดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้คนในท้องถิ่นอื่น ถือได้ว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยรวม หรือเป็นกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้อื่นในหลายพื้นที่ ให้ถือว่าเป็นกิจกรรมของรัฐระดับที่สูงขึ้นไปกว่าชุมชนย่อย

2. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) เป็นการพิจารณาเรื่องคุณภาพของบริการสาธารณะที่ดำเนินการ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูงเป็นกิจการขนาดใหญ่ หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่าง เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากรและความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และการจัดบริการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้งบประมาณจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้จำนวนมากที่สุดก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดี

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Local Accountability) เป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของ และเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น สอดคล้องความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้น ๆ ดังนั้น หากบริการใด ๆ ที่ชุมชนระดับล่างสุดสามารถร่วมกันรับผิดชอบในกระบวนการจัดผลิต วางแผน การหารายได้มาใช้จ่ายในการให้บริการฯ รวมทั้งควบคุมตรวจสอบคุณภาพการผลิตบริการภายในชุมชนของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ ก็ควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด (ซึ่งอาจดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชุมชนก็ได้) ในการจัดบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการบริการในเรื่องนั้น ๆ เป็นของชุมชน ดำเนินการโดยชุมชน และรับผิดชอบต่อชุมชนอย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามหากกิจกรรมใดที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรวมกันรับผิดชอบในกระบวนการผลิตได้โดยลำพัง เช่นไม่สามารถรับผิดชอบในด้านรายได้มาใช้ดำเนินกิจกรรมได้ ไม่สามารถวางแผนงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไป หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่ง

สนองตอบปัญหาความต้องการของประชาชนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรกำหนดให้เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กรในระดับสูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) มีพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ ซึ่งหน่วยการปกครองในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างไม่มีความพร้อมหรือไม่มีศักยภาพพอที่จะดำเนินการได้ และอาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือก่อให้เกิดผลเสียต่อประเทศชาติและสังคมโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับหน่วยบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) ซึ่งหน่วยบริการหมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการต่อไปนี้ ประการที่หนึ่ง เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด (มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด) ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์ และ ประการที่สอง เป็นหน่วยจัดบริการมีพื้นที่ในการให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน การผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

6. หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ซึ่งขนาดหมายถึง ขนาดของชุมชน (จำแนกประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆ ก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถบริการประเภทนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดบริการต่ำที่สุด ลักษณะพิเศษของการบริการสาธารณะที่เรียกกันตามภาษาเศรษฐศาสตร์ว่า “Public Goods” มักจะมีลักษณะโครงสร้างต้นทุนและการให้บริการที่เป็นแบบเฉพาะตัว กล่าวคือ บริการสาธารณะส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการประเภทสาธารณูปการพื้นฐาน มักจะมีต้นทุนคงที่ในสัดส่วนที่สูง และมีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ (ในบางกรณีอาจไม่มีต้นทุนแปรผันเลย และมีหลายกรณีที่มีต้นทุนแบบพิเศษ เช่น เพิ่มขึ้นของช่วงบันได เป็นต้น ทำให้การจัดบริการสาธารณะบางประเภทจึงต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ๆ หรือชุมชนขนาดใหญ่พอสมควรจึงจะประหยัดค่าใช้จ่าย (ต้นทุนต่อหน่วยต่ำ) ถ้าเป็นชุมชนเล็ก ๆ ก็อาจจะต้องจัดการผลิตบริการร่วมกัน เพื่อทำให้เกิดการประหยัดและสามารถใช้ประโยชน์จากบริการเหล่านั้นได้เต็มที่ ซึ่งในกรณีเช่นนี้ควรให้มีหน่วยงานในระดับชาติทำการผลิตและ

ให้บริการแก่ทุกชุมชน แต่ก็สามารถจัดการผลิตในชุมชนขนาดเล็กได้โดยมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็กหรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล ประปาชุมชน เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ควรให้องค์กรชุมชนหรือหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นระดับล่างสุดมีหน้าที่จัดการผลิตบริการในลักษณะนี้

7. หลักการจำแนกหน่วยการกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units) เป็นการนำหลักเกณฑ์การกำหนดระดับหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันและวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการนั้นได้ ส่วนใหญ่จะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดอาจเป็นประชากรของหลายตำบลหรือหลายอำเภอประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่เหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้งสองอาจเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือคนละหน่วยงาน ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ของทั้งสองหน่วยจะเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรหรือบุคคลในรูปแบบการกระทำสัญญา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างตัวแทน (The Agent) ที่กระทำการต่าง ๆ ในนามของผู้ว่าจ้าง (The Principle) ตามทฤษฎีตัวการ-ตัวแทน (Principal Agent Theory) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระบบสัญญา (Contractual Relationships) ตัวแทนสามารถทำงานต่าง ๆ แทนในนามของตัวการได้ โดยการตกลงว่าตัวการจะให้รางวัลแก่ตัวแทนอย่างไร และใช้สัญญาเป็นเครื่องมือควบคุมและวัดผลงาน ซึ่งทำสัญญาจ้างผู้บริหารเข้ามาทำงานแทน

8. หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดและความซับซ้อน โดยการจำแนกหน้าที่การจัดบริการสาธารณะสามารถจำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะได้เป็น 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้น ผู้มีอำนาจตัดสินใจดำเนินกิจกรรมดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถพร้อมและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบริการสาธารณะที่ไม่มีความซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของ

ประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานที่ใกล้ชิดหรือรู้สภาพท้องถิ่นนั้นเป็นอย่างดี มาเป็นผู้ดำเนินการจะช่วยให้บริการที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากกว่าการให้ส่วนกลางเป็นผู้วางนโยบาย

9. หลักการจัดกลุ่มภารกิจของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ การจะพิจารณาให้องค์กรในส่วนใดดำเนินการบริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ๆ พิจารณาจากลักษณะของภารกิจที่สามารถจำแนกออกได้เป็น 6 กลุ่ม คือ

9.1 งานที่ต้องดำเนินการโดยส่วนราชการ เป็นงานที่ต้องใช้อำนาจของรัฐ เป็นงานที่จะต้องมีการบังคับ หรือเป็นงานที่ต้องอำนวยความสะดวก เป็นงานที่ต้องดำเนินการในรูปของส่วนราชการ

9.2 งานในเชิงพาณิชย์หรือเชิงอุตสาหกรรม เป็นงานที่หารายได้เข้ารัฐ เป็นงานที่หากำไร เป็นงานที่อาจมีโบนัสมาแบ่งกันได้ ก็ให้ดำเนินการในรูปรัฐวิสาหกิจ

9.3 บริการสาธารณะที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ แต่ไม่สามารถหากำไรเข้ารัฐในเชิงพาณิชย์หรือเชิงอุตสาหกรรม แต่มีความจำเป็นต้องมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการสูงกว่าส่วนราชการทั่วไปให้ดำเนินการในรูปองค์การมหาชน

9.4 งานที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับไปทำ แต่ต้องได้รับการสนับสนุนดูแลจากรัฐบาล

9.5 งานที่จำเป็นต้องทำ แต่มีหน่วยงานอื่นสามารถทำงานแทนรัฐได้ ก็ควรให้องค์กรเอกชนหรือองค์กรประชาชนรับไปดำเนินการ

9.6 งานที่รัฐไม่ควรดำเนินการต่อไปเพราะว่าเอกชนดำเนินการเองได้ ควรจะมอบหมายหรือถ่ายโอนให้เอกชนรับไปดำเนินการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543, น. 18-27) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค โดยหลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากหน้าที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของ ผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง

ฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.1 ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ ได้ระบุว่าการเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการสาธารณะที่ทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการให้บริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

1.2 การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ดังนั้น การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ดังนั้น หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการ ต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานสามารถกำหนดเวลาปิด-เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความ

ต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับบุคคลมัยและสภาพสังคมอีกด้วย หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังคงมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้ เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

2.1.1 การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ

2.1.2 การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญา ฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

2.1.3 หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยเหตุ ที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือเมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้น และมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำ บริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปรับภาระบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญา ทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

2.2 ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สอง หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้ บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ. 1946 ใช้บังคับและมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลักที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกันคือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกัน โดยหลักทั้งสองนี้ในบางครั้งก็ขัดแย้งกัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่

ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกระงับได้ เป็นต้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นสองวิธีด้วยกันคือการให้ บริการขั้นต่ำ และการเข้าดำเนินการเอง

2.2.1 การให้บริการขั้นต่ำ ได้แก่ การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการ รองรับ การนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตามจะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเคียววันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้ แต่จะต้องมีรถไฟอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างควมลำบากกับประชาชน ผู้ใช้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นต้นนี้ต้องมีการบังคับนำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภท เพราะการหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวมได้ ดังนั้น จึงต้องกำหนดไว้ว่าจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้ อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคมทางอากาศ หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

2.2.2 การเข้าดำเนินการเอง จะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการ สาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำหน้าที่แทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน ด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจึงหมายความว่าถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการ สาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็น ว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของ



ประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความความต้องการของประชาชนไปด้วยการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงมีความสำคัญสูงสุดในการสร้างความมั่นคงและมั่นคง

อรรถ ก๊กผล และคณะ (2549, น. 17) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการ หรือในรูปแบบส่วนราชการนั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้นหมายถึงหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างแจ่มชัด มีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานโดยมีวินัยควบคุมความประพฤติของราชการ เป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการจะต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะซึ่งต้องเป็นไปตามกรอบที่กฎหมายกำหนด สำหรับในประเทศไทย มีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบ หรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งถือเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินงานขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การในราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

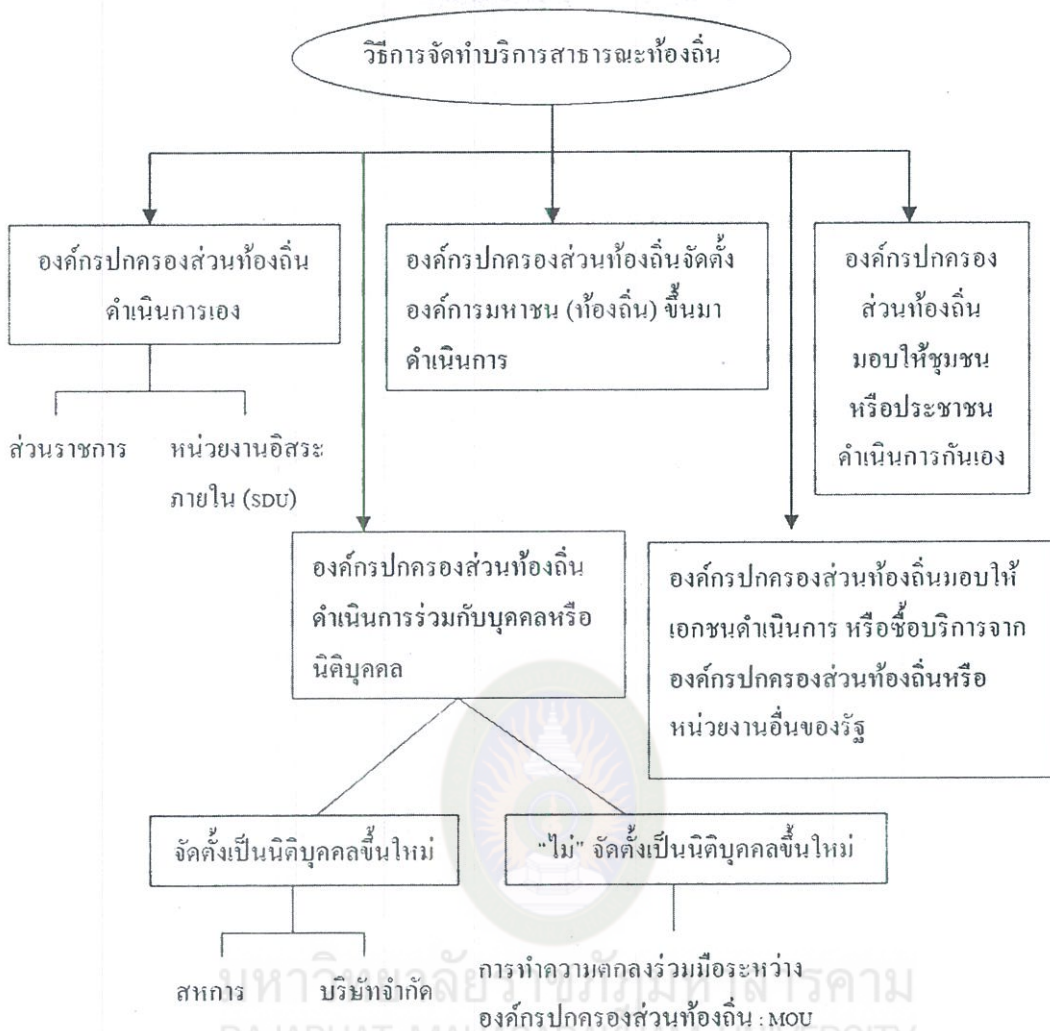
2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศ ตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De-Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง ออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริหารราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบลและหมู่บ้าน

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง ซึ่งในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่น ที่ได้รับ การเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบคือ

3.1 รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 รูปแบบพิเศษซึ่งใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นเช่น การดูแลรักษาความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือกิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกห่างจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอำนวยการหรือควบคุมของท้องถิ่นอย่างไรก็ตาม บริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจลงมือจัดทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ ดังนั้น การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ โดยสรุปอาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธีการใหญ่ ๆ คือ



ภาพที่ 2.1 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเองโดยใช้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ 1) การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไปคือสำนักงานหรือกองต่าง ๆ และ 2) การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยใช้หน่วยงานเหล่านี้มีฐานะเทียบของตนเองโดยเฉพาะตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ 1) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น โดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการ คือการดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) ขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎ ระเบียบของตนเอง โดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายกฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐโดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ควรเป็น การซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อม และมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) อาจเรียกวิธีการในลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement: PPA”

วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ

(People's Audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบนี้เหมาะกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

มนัสนันท์ ชัยกิจยิ่งเจริญ (2553, น. 28-30) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยภารกิจบางประเภท หรือ บางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่าง

เช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจกรรมนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะ เป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ดังนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานใน ส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่น จำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

Millet (1954, p. 6) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจึงควรมีสวัสดิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเข้ารับบริการ การให้บริการสาธารณะจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีความตรงต่อเวลาและทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ขึ้นกลางดึกและจำเป็นต้องใช้รถดับเพลิงอย่างเร่งด่วน และหากรถดับเพลิงมาถึงหลังจากเมื่อไฟไหม้หมดแล้ว การให้บริการสาธารณะนั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และไม่มีประสิทธิภาพ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกเหนือจากมีการให้บริการ สาธารณะอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้ว รัฐในฐานะผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปริมาณของ การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ รัฐต้องมีการให้บริการ สาธารณะอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องเตรียมพร้อมต่อการให้บริการเสมอ เช่น การทำงานของตำรวจที่จะต้องมีความพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง รูปแบบของการ ให้บริการที่รัฐจัดให้บริการนั้น จะต้องมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านผลงานและด้านคุณภาพ ตลอดจน ต้องมีการปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ นั้นเอง

Rolland (n.d., อ้างถึงในนันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543, น. 19) ได้กล่าวถึงหลักการของ การให้บริการสาธารณะ ว่าต้องประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นการจัดทำเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนทุกคน ดังนั้น ประชาชนจึงมีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับประโยชน์ จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ซึ่งหลักว่าด้วยความเสมอภาคจึงถือเป็นหลักในการ รับรองขั้นพื้นฐานของสิทธิที่บุคคลจะมีความเสมอภาคกันทางกฎหมาย หมายถึงการมีความเสมอภาค ทางด้านสถานะภาพของผู้ใช้บริการ และได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ในการทำยื่นขอบัตร ประชาชน ผู้ยื่นทุกคนจะต้องจ่ายค่าบริการในราคาที่เท่ากัน หรือในการเข้ารับราชการนั้น ทุกคน สามารถเข้าสอบแข่งขันได้ ภายใต้เงื่อนไขเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐาน เป็นต้น

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ ซึ่งโดย กฎหมายหรือสัญญาต้องระบุไว้อย่างชัดเจนว่า หากเกิดกรณีมีการหยุดชะงักขึ้นระหว่างการให้บริการ จะต้องมีการรับผิดชอบจากองค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการสาธารณะนั้น

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จะหมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือวิธีการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดความทันสมัยและทันกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ โดยยึดหลักสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หรือ ผลประโยชน์ของส่วนรวม และเหมาะสมกับสถานการณ์



4. หลักว่าด้วยความเป็นสากลของบริการสาธารณะ เนื่องจากปัจจุบันโลกตกอยู่ภายใต้กระแสของโลกาภิวัตน์ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะหลาย ๆ ประเภท จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมโลก และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการข่าวสารของสถานีโทรทัศน์ วิธีการทางศุลกากร เป็นต้น

#### 2.2.4 สรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติหน้าที่ตามประเด็นยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (2562, น. 13) จำนวน 6 ด้านคือ

2.2.4.1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

2.2.4.2 ด้านเศรษฐกิจ

2.2.4.3 ด้านการบริการสาธารณะ

2.2.4.4 ด้านสังคม

2.2.4.5 ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว

2.2.4.6 ด้านการบริหารจัดการที่ดี

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

#### 2.3.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นได้รับการกล่าวถึงมาตั้งแต่ในอารยธรรมกรีก โดยในยุคที่เอเธนส์ได้พัฒนาเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยและมีการเปลี่ยนจากระบบกษัตริย์ไปเป็นระบบผู้นำที่เรียกว่า Archon ซึ่งหมายถึง ผู้ปกครองที่มาจาก การแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง ที่มีได้มาจากระบบสืบสายโลหิตตั้งแต่ก่อน และเมื่อขุนนางถูกลดอำนาจลง พลเมืองเริ่มมีสิทธิทางการเมือง ในแต่ละชุมชนทั้งในเขตเมืองและชนบท จะมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เรียกว่า Deme มีหัวหน้าหน่วยเรียกว่า Demarkhos ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้จะเลือกตัวแทนพลเมืองเพศชายจำนวน 1-22 คนขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในแต่ละเดมะ เพื่อประกอบกันเป็นสภาที่มีสมาชิก 300-500 คน (สเนศวร์ เจริญเมือง, 2550, น. 79) อารยธรรมดังกล่าวได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในจักรวรรดิโรมันโดยเฉพาะการถ่ายทอดอารยธรรมทางระบบกฎหมาย (Rule of Law) ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (People's Democracy) และ เรื่อง ศิลปวิทยาการด้านต่าง ๆ และในช่วงนี้ อารยธรรมดังกล่าวมีผลต่อการเมืองการปกครอง 4 ข้อ คือ

1) ระบบการถ่วงดุลอำนาจระหว่างสถาบันต่าง ๆ 2) การจัดความสัมพันธ์กับรัฐต่าง ๆ ในลักษณะการปกครองแบบภูมิภาคหรือการแบ่งอำนาจ รวมถึงการตั้งตัวแทนให้ไปปกครองจังหวัดต่าง ๆ 3) การปรับปรุงระบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งระบบดังกล่าวกลายเป็นระบบมาตรฐานที่ได้ใช้กัน ในปัจจุบันคือ ระบบเทศบาล (the Council-Mayor form) และ 4) ภาษาละตินและความเป็นโรมัน อันเกิดจากการขยายอำนาจออกไปเพื่อสร้างจักรวรรดิโดยใช้กลยุทธ์ผ่อนคลายเป็นดินแดนรอบ ๆ มีความเป็นอิสระในการบริหารท้องถิ่น เพื่อลดความขัดแย้งหรือการต่อต้านศูนย์กลาง และภายหลังจากการล่มสลายของจักรวรรดิโรมันได้ส่งผลให้เกิดยุคต่างๆ เช่น ยุคมืด (Dark Ages) ในช่วงราวศตวรรษที่ 5-13 ยุคกลาง (Middle Ages) ช่วงราวศตวรรษที่ 6-15 และยุคศักดินา (Feudalist Era) ซึ่งยุคดังกล่าวเป็นยุคที่อำนาจทางเศรษฐกิจและการเมืองได้กระจายไปทั่วยุโรป โดยดินแดนต่าง ๆ เป็นอิสระไม่ขึ้นต่อกัน และเป็นยุคที่จำนวนเมืองค่อย ๆ ขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นศูนย์กลางการค้า และนำไปสู่การพัฒนาการปกครองตนเองในระดับเมืองหรือท้องถิ่น ซึ่งเป็นยืนยันว่าประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นเกิดขึ้นก่อนประชาธิปไตยระดับชาติ

### 2.3.2 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523, น. 2) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, น. 1) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมกันบริการสาธารณะต่าง ๆ (แม้การปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง)

รังสรรค์ อินทน์จันทน์ (2552, น. 7) ได้ให้นิยามว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ส่วนราชการที่มาจากกาเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น และรัฐธรรมนูญกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

สมชาย สุเทศ (2554, น. 178) ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารจัดการองค์กร และด้านการคลัง มีคณะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นนั้น และมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

William (1953, p. 574, อ้างถึงในประหยัด หงษ์ทองคำ, 2523, น. 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร โดยมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่และต้องไม่มาจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Daniel (1967, pp. 101-103) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตนเอง

Villiam (1951, p. 398) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตที่แน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองของตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชน

Harris (1984, p. 574) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วย การปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระและมีความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วย อำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐใหม่

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดและเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทยตามหลักของการกระจายอำนาจการปกครอง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหาร จัดการองค์กรอิสระทางด้านการคลัง โดยมีที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น และมี อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อประโยชน์ สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่นจะอยู่ภายใต้ข้อกำหนดตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย

### 2.3.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539, น. 28-30) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น เอาไว้ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบ ประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการ ปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมี โอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือก ผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำใน ท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในสิทธิ และหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป 2) การปกครอง ท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้อง บน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะ ได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว

ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass Roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่งก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น 3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ 3.1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่กว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง 3.2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด 3.3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นถูกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไปรัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลงความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น 3.4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาที่ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้

ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น 3.5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย 3.6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองการปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารวมทั้งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่” หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สถาบันพระปกเกล้า (2555) ได้กล่าวถึง คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาล เพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหา

ของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหารไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชน ท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้น มีความชอบธรรม

5. ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลาง มากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

รังสรรค์ อินทน์จันทน์ (2553) ได้วิเคราะห์ความสำคัญของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไว้ว่า หากเปรียบ “ประเทศ” เป็นหมู่บ้านที่ประกอบด้วยครอบครัวหลายครัวเรือน มาอยู่รวมกัน ดังนั้น “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” จะเปรียบเสมือนกับแต่ละครอบครัว โดยที่แต่ละครอบครัวอาจมีขนาดเล็กใหญ่ไม่เท่ากัน เนื่องจากมีจำนวนสมาชิกหรือฐานะของคนในครอบครัวนั้น ทั้งนี้ ในหมู่บ้านจะมีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเข้ามาควบคุมให้คนในแต่ละครอบครัวปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสงบสุขของหมู่บ้าน และผู้นำหมู่บ้านจะเปรียบเสมือนผู้นำประเทศเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลรักษา กฎ ระเบียบ และข้อบังคับเหล่านั้น เพื่อให้แต่ละครอบครัวสามารถดำรงอยู่ได้อย่างสงบสุขภายในหมู่บ้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่าแต่ละครอบครัว (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) สามารถมีอิสระในการกำหนดกฎเกณฑ์ภายในครอบครัวของตน เช่น การเลือกรับประทานอาหาร การเลือกเวลาทำงาน เวลาพักผ่อน เป็นต้น รวมถึงการเลือกหัวหน้าครอบครัว (ผู้บริหารท้องถิ่น) ให้ทำหน้าที่ดูแลคนในครอบครัวและมีอำนาจตัดสินใจภายในครอบครัว ซึ่งถือเป็นสิทธิของสมาชิกแต่ละครอบครัว โดยที่ผู้นำหมู่บ้าน (ผู้นำประเทศ) ไม่ควรที่จะเข้ามาล่วงละเมิดอำนาจการตัดสินใจ หรือบังคับให้แต่ละครอบครัวต้องปฏิบัติเหมือนกัน เช่น ทุกครอบครัวในหมู่บ้านจะต้องรับประทานอาหารพร้อมกัน ต้องทำงานพร้อมกัน ต้องใส่เสื้อผ้าสีเดียวกัน เป็นต้น แต่ควรให้เรื่องของการตัดสินใจต้องเป็นสิทธิของสมาชิกภายในครอบครัวนั้น ๆ

การเปรียบเทียบดังกล่าวเพื่อที่จะให้มองเห็นภาพที่ชัดเจนว่า หากผู้นำหมู่บ้านซึ่งก็คือรัฐบาลเป็นผู้ตัดสินใจหรือบังคับให้แต่ละครอบครัว ซึ่งก็คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติเหมือนกันทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นการกิน การนอน ฯลฯ ผู้นำนั้นก็จะเป็นเหมือนกับรัฐบาลที่มีอำนาจเผด็จการปกครองประเทศ ในขณะที่หากเปิดโอกาสให้แต่ละครอบครัวได้เลือกตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ อย่างอิสระการปกครองนั้นก็จะมีลักษณะและรูปแบบที่เป็นประชาธิปไตยและมีลักษณะของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นสามารถพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าเป็นไปตามความต้องการของตนเอง

#### 2.3.4 วิวัฒนาการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

การปกครองท้องถิ่น (Local government) ของประเทศไทยเกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยรัชกาลที่ 5 ภายหลังจากการเสด็จประพาสยุโรปในปี พ.ศ. 2440 และพบว่าการที่เมืองต่าง ๆ มีความสวยงาม สะอาดสะอ้านน่าอยู่ และมีการวางผังเมืองที่เป็นระบบระเบียบนั้น สาเหตุสำคัญมาจากการบริหาร



จัดการโดยคนท้องถิ่นเองโดยรัฐบาลทำหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบในด้านกฎหมายเท่านั้น และไม่ได้มีการเข้าไปแทรกแซงการบริหารงานแต่อย่างใด

รังสรรค์ อินทจันทร์ (2552) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นไทยตามช่วงเวลาดังนี้

พ.ศ. 2440 ทดลองจัดตั้งหน่วยการปกครองแบบใหม่ในระดับท้องถิ่น เรียกว่า “สุขาภิบาลกรุงเทพ”

พ.ศ. 2448 จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาคร

พ.ศ. 2451 จัดตั้งสุขาภิบาลในหัวเมืองต่างๆ ทั่วประเทศ (35 แห่ง) ซึ่งมีกรรมการเป็นข้าราชการประจำ โดยมีผู้บริหารสุขาภิบาล คือ นายอำเภอ และเมื่อมีพระราชบัญญัติสุขาภิบาลขึ้น จึงแบ่งสุขาภิบาลเป็น 2 ประเภทคือ 1) สุขาภิบาลเมือง และ 2) สุขาภิบาลตำบล

พ.ศ. 2453-2468 ทดลองจัดตั้งสภาประชาธิปไตยในระดับชาติที่เรียกว่า “ดุสิตธานี” ซึ่งส่งผลให้สุขาภิบาลไม่ได้รับการสนับสนุนและไม่เพิ่มขึ้น รวมถึงไม่ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมใด ๆ

พ.ศ. 2470 มีการศึกษาเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ซึ่งพบว่า ควรจัดตั้งเทศบาลขึ้นมา เพื่อช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญทัดเทียมกับนานาประเทศ

พ.ศ. 2473 ยกร่างพระราชบัญญัติเทศบาล เพื่อรองรับแนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ สู่ท้องถิ่น

พ.ศ. 2476 ประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 จัดระเบียบเทศบาลเป็น 3 แบบ คือ 1) เทศบาลนคร 2) เทศบาลเมือง และ 3) เทศบาลตำบล โดยยกฐานะสุขาภิบาลทั้ง 35 แห่ง ที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาล และจัดตั้งเพิ่มเติม

พ.ศ. 2488 จัดตั้งเทศบาลทั่วประเทศ จำนวน 117 แห่ง

พ.ศ. 2495 ออกพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 กำหนดให้มีการจัดตั้งสุขาภิบาล ขึ้นอีกครั้ง

พ.ศ. 2498 ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เพื่อจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

พ.ศ. 2499 ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 เพื่อจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

พ.ศ. 2509 ยุบองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสภาตำบล และตั้งคณะกรรมการสภาตำบลขึ้นแทน ซึ่งประกอบด้วย 1) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ตำบล เป็นคณะกรรมการสภาโดยตำแหน่ง 2) ครู เป็นกรรมการสภาโดยรับการแต่งตั้งจากนายอำเภอ และ 3) ตัวแทนประชาชนหมู่บ้านละ 1 คน เป็นกรรมการโดยการเลือกตั้ง ทั้งนี้ สภาตำบลมีหน้าที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และเห็นชอบโครงการพัฒนาตำบล

พ.ศ. 2515 ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ให้ยุบรวมเทศบาลกรุงเทพกับเทศบาลธนบุรี และองค์การปกครองท้องถิ่นอื่นๆ เข้าด้วยกันเป็น “กรุงเทพมหานคร” (กทม.) และมี สภากทม. ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

พ.ศ. 2515 ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ให้ยุบเลิกองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2518 ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง

พ.ศ. 2521 ออกพระราชบัญญัติเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ซึ่งส่งผลให้เมืองพัทยาเป็นรูปแบบการปกครองพิเศษ

พ.ศ. 2528 ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2535-2539 มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในหลายประการ เช่น พิจารณาปรับปรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้วยการยกเลิกไม่ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกต่อไป โดยให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากสมาชิกสภาจังหวัด (ส.จ.) แทน

พ.ศ. 2537 ออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พ.ศ. 2540 ออกพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง เพราะได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น

พ.ศ. 2542 ออกพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ส่งผลให้ยกเลิกพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 โดยให้ยกฐานะสุขาภิบาลทั้งหมดเป็นเทศบาลตำบล

พ.ศ. 2543 ออกกฎหมายที่กำหนดทิศทางขององค์กรปกครองท้องถิ่น ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วย การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อกำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบจ. นายก อบต. และนายกเทศมนตรี) มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ได้แก่ พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

พ.ศ. 2550 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลายประการ เช่น ประเด็นการกำกับดูแลท้องถิ่น (มาตรา 282) ประเด็นโครงสร้างองค์กรปกครองท้องถิ่น (มาตรา 284) ประเด็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น (มาตรา 283) ประเด็นการจัดเก็บภาษีและรายได้ (มาตรา 283) ประเด็นการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองท้องถิ่น (มาตรา 288) ประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน (มาตรา 285 - 286)

### 2.3.5 ประเภทของขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยมีภารกิจที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจน และมีพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงมีผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจจะได้รับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น โดยแบ่งประเภทของการจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นได้เป็น 2 ระบบคือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2543, น. 78)

#### 2.3.5.1 รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

2.3.5.2 รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

### 2.3.6 ภารกิจหน้าที่ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

มนัสพันธ์ ชัยกิจยิ่งเจริญ (2553, น. 4-5) ได้กล่าวว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้มุ่งเน้นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็นสาระสำคัญได้ 5 ประการคือ 1) การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น 2) การทำให้เกิดดุลยภาพระหว่างการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความเป็นอิสระ 3) การพัฒนาระบบการดำเนินงานและบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) การเปิดพื้นที่ให้แก่ประชาชน ชุมชน และภาคประชาสังคมในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5) การทำให้การเมืองท้องถิ่นมีความโปร่งใส นอกจากนี้ในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และซึ่งถือเป็นหลักสำคัญที่ช่วยประกันว่า รัฐจะต้องส่งเสริม และสนับสนุนให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วน รวมถึงจัดตั้ง หรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ให้สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548, น. 10-26) ได้จัดกลุ่มแยกประเภทภารกิจขององค์กรปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ด้านการศึกษา กล่าวได้ว่า การศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญที่รัฐต้องจัดให้บริการแก่ประชาชน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ทั้งนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ย่อมช่วยให้เกิดการพัฒนาสังคม และเศรษฐกิจตามมา รวมถึงช่วยป้องกันปัญหาสังคมในด้านต่าง ๆ ในระยะยาวได้อีกด้วย ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของ

ประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งการจัดการศึกษาโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชน ย่อมช่วยให้การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาสามารถกระทำได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัด ทั้งนี้ การศึกษาที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา

2. ด้านสาธารณสุข โดยวัตถุประสงค์หลักของบริการสาธารณสุข คือ การดูแล เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยดีโดยทั่วหน้า ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีคุณภาพและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น การที่ประชาชนจะมีสุขภาพที่ดีเพิ่มสูงขึ้นได้นั้น จะต้องทำให้ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงบริการด้านการแพทย์ขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพได้โดยสะดวก การกระจายความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณสุขให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น และนำไปสู่คุณภาพของการให้บริการที่ดีขึ้น ทั้งนี้ รูปแบบ การให้บริการสาธารณสุขมี 2 รูปแบบ ได้แก่ การสาธารณสุขเชิงป้องกัน เพื่อป้องกันโรคติดต่อหรือโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในชุมชน และการให้บริการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน

3. ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยการดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยที่ผ่านมามีเป็นหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงขององค์การที่ใช้อำนาจรัฐ ซึ่งองค์การเหล่านี้มีลักษณะการดำเนินงานที่อาศัยความเป็นทางการ และมักให้ความสำคัญกับการบังคับใช้บทลงโทษตามกฎหมายเมื่อมีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น แต่สำหรับในส่วนท้องถิ่นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย โดยการสนับสนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นการปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการแก้ไขปัญหาความสงบเรียบร้อยจากมาตรการในเชิงรับไปสู่มาตรการเชิงรุก โดยใช้เครือข่ายและมาตรการทางสังคมในการป้องกันเหตุการณ์อันตรายต่างๆ และที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่มีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และทันสมัย ซึ่งช่วยให้การกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันภัยอันตรายต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องและรัดกุมมากยิ่งขึ้น

4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สืบเนื่องจากปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ การบุกรุกตัดไม้ทำลายป่า การทิ้งของเสียลงสู่แม่น้ำ หรือการก่อกมลภาวะต่าง ๆ ล้วนนำมาซึ่งผลเสียต่อคุณภาพชีวิตประชาชน และอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งและการแย่งชิงผลประโยชน์ระหว่างประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ทรัพยากรดังกล่าวอย่างไม่รู้จักพอเพียง และ

เป็นที่น่าสังเกตว่าปัญหาเหล่านี้มีปริมาณเพิ่มขึ้นตามระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศที่ผ่านมา นั่นแม้ว่ารัฐบาลจะมีอำนาจในการจัดการเรื่องการใช้ทรัพยากรปัญหาสิ่งแวดล้อม แต่ทว่าปัญหาด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของระบบราชการ และด้านประสิทธิผลของการบังคับใช้กฎหมาย ทำให้การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยรัฐบาลกลางแต่เพียงฝ่ายเดียวไม่อาจจะทำได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชุมชนที่มีที่ตั้งห่างไกล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชน และได้รับผลกระทบจากปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยตรง จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ควรต้องสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าไปมีบทบาทสำคัญในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น

5. ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมศิลปะ ในท้องถิ่นนั้นถือได้ว่าวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในตัวคนหรือกลุ่มคน อาจเป็นสิ่งที่มีรูปลักษณ์และมีตัวตน หรืออาจเป็นคุณค่าความคิด ซึ่งได้รับการยอมรับยึดถือจากหลายคนร่วมกัน ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจึงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม เพราะสิ่งเหล่านี้ได้รับการพัฒนาขึ้นและได้รับการยอมรับจากประชาชนในสังคมที่มีความแตกต่างกันในวิถีชีวิต ความคิดและสภาพแวดล้อม ดังนั้น การจัดการเชิงสถาบันที่เกี่ยวข้องกับศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและเป็นจุดยืนในชุมชนแต่ละแห่งจึงเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้ พื้นที่ของการสร้าง และอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอาจเริ่มต้นได้จากภายในชุมชน หรือโรงเรียนก็ได้ ซึ่งจะช่วยให้ชุมชนมีสมดุลในการดำรงชีวิตเพิ่มมากขึ้น และหากชุมชนสามารถดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวได้ผลสำเร็จ ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นย่อมกลายเป็นทุนชุมชนที่สามารถสร้างคุณค่าต่อชุมชนเพื่อให้ประชาชนมีจิตใจยึดเหนี่ยวร่วมกันอย่างเข้มแข็ง และชุมชนที่มีความสมดุลในการดำเนินชีวิตแบบพึ่งพาอาศัยกันและกัน นอกจากนี้ หากได้รับการบริหารจัดการด้านศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ดีเพียงพอแล้วนั้น ทุนชุมชนอาจนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจโดยการพัฒนาสินค้าทางศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นที่ต้องการของตลาดสินค้าวัฒนธรรมสมัยใหม่ได้

6. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป กล่าวได้ว่าคุณค่าของการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเกิดขึ้นได้หลายประการ ได้แก่ การสร้างความตึงามให้แก่ประชาชนและการดำเนินชีวิตในชุมชน การส่งเสริมความเท่าเทียมของปัจเจกชนในชุมชนให้ได้รับส่วนแบ่งประโยชน์และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ และการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีปฏิสัมพันธ์และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แต่อย่างไรก็ตาม คุณค่าของการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองจะสามารถนำไปสู่การมีสังคมที่ดีและเป็นสังคมที่

มีความสมดุลของการใช้อำนาจรัฐเพื่อสร้างความยุติกิติให้กับประชาชนได้นั้น ประชาชนจะต้อง เล็งเห็นถึงคุณค่าและจิตสำนึกสาธารณะ ซึ่งเป็นจิตสำนึกที่เล็งเห็นว่าปัจเจกบุคคล ครอบครัว สถาบัน ทางสังคม และธรรมชาติแวดล้อม เป็นสิ่งที่อยู่ร่วมกันได้ และต้องเกื้อกูลอาศัยซึ่งกันและกัน คุณค่า เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการเมืองท้องถิ่นมีบรรยากาศและตัวแสดงทางการเมืองที่ส่งเสริมการก่อ ตัวขึ้นของคุณค่าและจิตสำนึกดังกล่าว นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรับเพื่อให้ ผลประโยชน์ส่วนใหญ่ตกอยู่กับประชาชนอย่างแท้จริงนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้กำหนดและ เลือกรูปแบบการดำเนินกิจการสาธารณะด้วยตนเอง และพัฒนาการของการมีส่วนร่วมทางการเมืองของ ประชาชนในท้องถิ่นมีความก้าวหน้าไปพอสมควร กล่าวคือมีรูปแบบที่หลากหลายระดับ เช่น การเปิด โอกาสให้ประชาชนทั่วไปเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง มีการจัด เวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนเป็นผู้ริเริ่มและผลักดันนโยบายสาธารณะ ข้อบัญญัติท้องถิ่น หรือกฎ หมู่บ้าน/กฎชุมชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือองค์กรชุมชนเข้ามาทำหน้าที่ในกิจการสาธารณะ ของชุมชนกันเอง หรือกำหนดให้ตัวแทนของประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

7. ด้านการบริหารงานคลังท้องถิ่น กล่าวได้ว่า การสร้างการยอมรับของประชาชนใน ด้านภาษีอากร มีอาจทำได้โดยการสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่เพียงประการ เดียว ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องแสดงให้เห็นว่าการนำเงินภาษีอากรไปใช้จ่ายใน การบริหารจัดการสาธารณะด้านต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง และเป็นการใช้ ใช้จ่ายที่คุ้มค่า ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างให้เกิดความสมดุลกันระหว่างการจัดเก็บภาษี อากรและจำนวนเงินที่ต้องการใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ซึ่งการสร้างสมดุล เช่นนี้จะเกิดขึ้นได้ย่อมต้องอาศัยการวางแผนงบประมาณที่รอบคอบเป็นอย่างดี รวมถึงควรมีการ ปรับปรุงอัตราภาษีและวางระบบการบริหารจัดเก็บภาษี เพื่อช่วยพัฒนาขีดความสามารถทางการคลัง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความสอดคล้องกับการวางแผนงบประมาณหรือแผนการ จัดบริการสาธารณะเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้จ่าย

อุดม ทุมโฆสิต (2548, น. 90-93) ได้กล่าวถึงภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบล โดยกล่าวว่ามีการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติ 7 ด้านดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร 3) ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 4) ให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 5) การสาธารณสุข โภค และการก่อสร้างอื่น ๆ และ 6) การสาธารณสุขการ

2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 2) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 3) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ 4) การสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส 5) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ 6) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สิน อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 3) การผังเมือง 4) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และ 5) การควบคุมอาหาร

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 2) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ 3) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 4) ให้มีตลาด 5) การท่องเที่ยว 6) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 7) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ และ 8) การพาณิชยกรรม และการส่งเสริมการลงทุน

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด มูลฝอย และสิ่งปฏิกูล 3) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 2) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) การจัดการศึกษา 4) การส่งเสริมการกีฬาจารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น



7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) การสนับสนุนสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 2) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน 4) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เห็นได้ว่าภารกิจทั้ง 7 ด้านเป็นภารกิจที่ที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง เพื่อช่วยให้การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (ราชกิจจานุเบกษา, 2550, น. 112-116) ได้กล่าวถึงแนวทางการบริหารงานของท้องถิ่นไว้ในมาตรา 281-290 ดังนี้

มาตรา 281 กำหนดให้รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปกครองตนเอง แต่ทั้งนี้ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องไม่ขัดต่อความเป็นรัฐเดี่ยว รวมถึงรัฐต้องให้การสนับสนุนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะ และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่

มาตรา 282 กำหนดให้รัฐต้องกำกับดูแลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น และสอดคล้องกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศชาติโดยส่วนรวม โดยอาศัยการกำหนดมาตรฐานกลางในการกำกับดูแล เพื่อเป็นแนวทางให้เลือกปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ซึ่งไม่ใช้การกำกับในการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม รวมถึงมีการกำหนดให้มีการตรากฎหมายรายได้ของท้องถิ่น

มาตรา 283 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับหลักความเป็นอิสระ โดยรัฐต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม และรัฐยังกำหนดให้การแบ่งอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแบบด้วย

มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยโครงสร้าง จำนวน 2 ฝ่าย คือ สภาท้องถิ่น และฝ่ายบริหาร ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) อาจมีโครงสร้างทางการบริหารที่แตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป

มาตรา 285 กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิในการถอดถอนผู้แทนท้องถิ่นได้โดยตรง

มาตรา 286 กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอร่างกฎหมายท้องถิ่นได้

มาตรา 287 กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิออกเสียงประชามติ และแสดง ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และตรวจสอบการบริหารงบประมาณ

มาตรา 288 กำหนดเรื่องการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีคณะกรรมการข้าราชการท้องถิ่น และมีองค์กรพิทักษ์ระบบคุณธรรมของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 289 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการบำรุง รักษา ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงาม รวมถึงมีการจัดการศึกษาให้มีมาตรฐาน อบรมและการฝึกอาชีพที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

มาตรา 290 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในพื้นที่

หจควน ชูเพ็ญ (2551, น. 23-27) ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้น เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี หรือความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ภารกิจ ที่ควรทำมีดังนี้

1. ด้านการบริการสาธารณะทั่วไป เป็นภารกิจมีความสำคัญทางสังคมและสภาพแวดล้อมของชุมชน ซึ่งจะต้องมีกฎหมายรองรับอย่างชัดเจน ได้แก่ การควบคุมอาคารและก่อสร้าง โดยควรมีภารกิจที่ควรทำใน 2 ภารกิจคือ 1) การจัดให้มีที่จอดรถและมีการบำรุงรักษา ที่จอดรถ และ 2) การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน

2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่ง โดยดำเนินการใน 4 ภารกิจคือ 1) ส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค และ สิทธิเสรีภาพของประชาชน 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเมืองและการพัฒนาท้องถิ่น 3) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น และ 4) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. ด้านเศรษฐกิจ เป็นภารกิจที่มีได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติ การกระจายอำนาจฯ แต่ทั้งนี้ ภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรทำคือ การจัดให้มีการบริการจัดหา งาน การพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ เช่น การจัดให้มีตลาด การ จัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมธุรกิจต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น

4. ด้านการควบคุมและแก้ไขสิ่งแวดล้อม เป็นภารกิจพื้นฐานที่องค์การบริหารส่วน ตำบลดำเนินการอยู่ ได้แก่ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การคุ้มครองดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การ จัดการและบำบัดน้ำเสีย และการรักษาระบบนิเวศน์ รวมทั้งภูมิทัศน์ของท้องถิ่น และองค์การบริหาร ส่วนตำบลอาจจัดทำแผนการดำเนินงานร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นอย่างเป็นระบบ และ ครอบคลุมทั้งพื้นที่

5. ด้านการเคหะและชุมชน เป็นภารกิจที่มีได้กำหนดไว้ชัดเจนในพระราชบัญญัติการ กระจายอำนาจฯ แต่ทั้งนี้ ภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรทำอย่างยิ่งคือ การจัดและพัฒนาแหล่ง ชุมชนที่อยู่อาศัย การจัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค การจัดให้มีการบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

6. ด้านการสาธารณสุข มีทั้งภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่งและควรจัดทำ โดยภารกิจ ที่ควรทำอย่างยิ่ง ได้แก่ การจัดบริการสาธารณสุขและการพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้ง การควบคุมและการป้องกันโรคติดต่อ สำหรับภารกิจที่ควรทำคือ การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์และควบคุม การฆ่าสัตว์

7. ด้านวัฒนธรรม ศาสนาและนันทนาการ เป็นภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่ง ได้แก่ การ ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม การบูรณะ ดูแลรักษาและพัฒนาสถานศึกษา การปรับปรุงการจัด ประโยชน์จากสาธารณะสมบัติ การบำรุง รักษา ศิลปะ โบราณสถาน ภูมิปัญญา และวัฒนธรรม ท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์หรือห้องสมุดท้องถิ่น การส่งเสริมการบำรุงการกีฬา และการจัดให้มี สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

8. ด้านการศึกษา เป็นภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่ง ได้แก่ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษาแก่เด็กก่อนวัยเรียน (ศูนย์เด็กเล็ก) ส่วนภารกิจที่ควรทำคือ การจัดการศึกษาด้านวิชาชีพ รวมทั้งการจัดการศึกษานอกโรงเรียน นอกจากนี้ควรสนับสนุนให้มีการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาในพื้นที่ร่วมกับรัฐบาลกลาง เพื่อสร้างคุณภาพของสังคม

9. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม เป็นภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการจัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ รวมทั้งการส่งเสริมอุตสาหกรรมในครอบครัว

10. ด้านเกษตรกรรม เป็นภารกิจที่สมควรทำ โดยเฉพาะในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ทางการเกษตรจำนวนมาก โดยต้องจัดให้มีการส่งเสริมเกษตรกรรม ด้วยการป้องกันและการกำจัดศัตรูพืช รวมถึงมีการจัดหาและบำรุงแหล่งน้ำเพื่อเกษตรกรรม

11. ด้านอุตสาหกรรมเป็นภารกิจที่ควรจัดทำในกรณีที่มีความพร้อม โดยเฉพาะในเรื่องของการส่งเสริมและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางวิชาการด้านอุตสาหกรรม

12. ด้านการคมนาคมและการขนส่งการสื่อสารเป็นภารกิจที่สำคัญและควรทำอย่างยิ่ง ได้แก่ การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะต่าง ๆ รวมถึงการจดทะเบียนเรือที่อยู่ในแต่ละท้องถิ่นทั่วประเทศ

นอกจากนี้ ทศวรรษ ชูเพ็ญ (2551, น. 27) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ภารกิจต่าง ๆ ที่ได้เสนอระบุให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มักมีความซ้ำซ้อน เนื่องจากไม่ได้ระบุองค์กรที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้เลือกปฏิบัติเฉพาะภารกิจที่ให้ผลประโยชน์ทางการเมืองและทางเศรษฐกิจเฉพาะหน้ามากกว่าการพัฒนาในระยะยาว และหากมีการระบุภารกิจที่ชัดเจนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสบการณ์ในการจัดทำแผนพัฒนา ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรู้และเทคนิคในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับบริบทของท้องถิ่นต่อไป

อรรถัย ก๊กผล และคณะ (2552, น. 3-6) ได้ให้ความเห็นว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดกลุ่มภารกิจไว้ดังนี้

1. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ถือเป็นภารกิจพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ช่วยให้ชุมชนมีความสะอาด และมีระบบจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเมื่อต้องพบกับปัญหา “ขยะล้นเมือง” การกำจัดขยะด้วยวิธีการขุดบ่อและฝังกลบจึงเป็นเพียงการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ และเกิดปัญหาในระยะยาวตามมาอีกหลายด้าน ดังนั้นการจัดการขยะมูลฝอยที่ต้นทางจึงเป็นเรื่องที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ และถือเป็นวิธีการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และมีความยั่งยืน และช่วยให้เกิดผลดีต่อสภาพแวดล้อมอีกด้วย

2. ด้านการจัดการทรัพยากรน้ำ กล่าวได้ว่า การจัดการเพื่อบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ เป็นหน้าที่สำคัญที่กฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการ จากปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ ได้ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้นทุกขณะ โดยเฉพาะทรัพยากรน้ำซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เป็นอย่างมาก ดังนั้น การจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องน้อยที่สุด จึงเป็นทางเลือกที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลดีต่อสภาพแวดล้อมในระยะยาว

3. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ถือเป็นภารกิจหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งได้ให้ความสนใจ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่โดยตรง ทั้งนี้ รูปแบบในการดำเนินงานจะมีความหลากหลาย ซึ่งจะขึ้นอยู่กับแนวทางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้สอดคล้องกับสภาพสังคม และบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งใช้การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาเป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตไปพร้อมกับการสร้างการมีส่วนร่วม ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการดึงดูดเยาวชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬา อันทำให้เยาวชนได้ใช้เวลาว่างอย่างมีประโยชน์ ทั้งยังเป็นการช่วยลดปัญหายาเสพติดในชุมชนได้อีกด้วย นอกจากนี้ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตยังมีการจัดทำในรูปแบบของการจัดสวัสดิการสังคมหรือการให้โอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม และผู้ขาด

แคลนอย่างทั่วถึงและยุติธรรม โดยเฉพาะเรื่องการจัดสรรเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุที่รัฐได้มอบหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดสรร

4. ด้านการสาธารณสุข ถือเป็นการจัดให้บริการสาธารณสุขที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการร่วมกับรัฐได้ แต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต่างก็มีความพร้อมและมีศักยภาพการดำเนินงานที่แตกต่างกัน กรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเห็นได้ว่า การจัดให้บริการสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ โดยให้ประชาชนในชุมชนที่เป็นอาสาสมัครด้านสาธารณสุขได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการดูแลด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวย่อมเป็นหลักประกันที่เชื่อได้ว่า ประชาชนในชุมชนจะได้รับการให้บริการด้านสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการยกระดับการเข้าถึงการบริการด้านการแพทย์ขั้นพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้โดยสะดวก

5. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม กล่าวได้ว่า วัฒนธรรมท้องถิ่นคือ สิ่งที่บ่งบอกและสะท้อนถึงอัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ของแต่ละชุมชน แต่ละพื้นที่ ซึ่งพื้นที่แต่ละแห่งย่อมมีขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป แต่ปัจจุบันชุมชนมักได้รับผลกระทบจากการพัฒนาซึ่งทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท ประกอบกับกระแสวัฒนธรรมในยุคโลกาภิวัตน์ได้เข้ามากลืนวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำให้วัฒนธรรมท้องถิ่นในสังคมไทยหายไป ในที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด จึงเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่นไม่ให้สูญหายไป

6. ด้านการบริการประชาชน จากประเด็นการถ่ายโอนภารกิจมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและภาระหน้าที่ในการพัฒนาและให้บริการประชาชนในท้องถิ่นของตนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งต้องประสบกับปัญหาในด้านการบริหารจัดการ และให้บริการแก่ประชาชนเนื่องจากไม่สามารถปรับตัวได้เท่าทันกับบทบาทและภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละด้าน ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งมีศักยภาพในการให้บริการประชาชนไม่มากนัก ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก รวมถึงประชาชนในชุมชนบางส่วนยังขาด

ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริม และบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ ให้กับประชาชน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องปรับรูปแบบในการให้บริการแก่ประชาชนเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนเข้าใจบทบาทภาระหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการยกระดับคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

7. ด้านการศึกษา ทุกวันนี้เราไม่อาจปฏิเสธได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดบริการด้านการศึกษาอย่างกว้างขวางและเข้มข้นมากขึ้น โดยเฉพาะในระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจด้านการศึกษาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องแสวงหาแนวทาง ที่เหมาะสมในการจัดการอบรม และการฝึกอบรมตามความต้องการภายในท้องถิ่น และการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของรัฐ ตามมาตรฐานและระบบการศึกษาของประเทศ

เกียรติศักดิ์ เศรษฐพิณิจ (2556, น. 38-44) ได้ทบทวนสรุปภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่ตนรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น ทั้งนี้ ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สามารถพิจารณาได้จาก 1) การสนับสนุน และส่งเสริมระบบการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น 2) การจัดงานพิธีเกี่ยวกับงานรัฐพิธี และวันสำคัญ 3) การเผยแพร่คุณธรรม จริยธรรมตามหลักทางศาสนาสู่ชุมชน 4) การสนับสนุนเพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 5) การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

2. ภารกิจด้านเศรษฐกิจ เป็นการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในด้านการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะกิจกรรมที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตในชุมชน ซึ่งการมีระบบเศรษฐกิจที่ดีย่อมช่วยให้ประชาชนที่ยากจนมีจำนวนลดน้อยลง ทั้งยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้นจากเดิม ทั้งนี้ ภารกิจด้านเศรษฐกิจสามารถพิจารณาได้จาก 1) การส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งในการผลิตสินค้าชุมชน 2) การสนับสนุนเพื่อยกระดับผลผลิตชุมชน 3) การเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้ชุมชน

4) การส่งเสริมการรวมกลุ่ม 5) การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

3. ภารกิจด้านการบริการสาธารณะ เป็นการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในด้านโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวันตามปกติที่ประชาชนพึงได้รับจากรัฐ เช่น ประปา ไฟฟ้า ถนน ภูมิทัศน์ เป็นต้น ทั้งนี้การจัดบริการสาธารณะดังกล่าว ย่อมช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้นจากเดิม สำหรับภารกิจด้านการบริการสาธารณะสามารถพิจารณาได้จาก 1) โครงการก่อสร้างปรับปรุง ระบบคมนาคมตามความต้องการของชุมชน 2) การซ่อมแซมบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคที่ได้รับความเสียหาย 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน 4) การป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ และ 5) การพัฒนาแหล่งน้ำคูคลอง และระบบชลประทาน

4. ภารกิจด้านสังคม เป็นการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในด้านสังคม เช่น การจัดให้มี การบริการสาธารณสุข การจัดสวัสดิการเพื่อสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น โดยการจัดบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ทั้งนี้ ภารกิจด้านสังคมสามารถพิจารณาได้จาก 1) การส่งเสริมสนับสนุนกีฬาและนันทนาการ 2) การส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมสาธารณสุข 3) การแก้ไข การป้องกัน และการต่อต้านยาเสพติด 4) การส่งเสริม สนับสนุน งานสวัสดิการ การสังคมสงเคราะห์ 5) การป้องกัน รักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 6) การสนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย

5. ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว เป็นการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอย การจัดการทรัพยากรน้ำ การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะเพื่อเป็นการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในชุมชน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นการป้องกันปัญหาในระยะยาว ทั้งนี้ ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวสามารถพิจารณาได้จาก 1) การพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) การบำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ 3) การป้องกันน้ำท่วม และน้ำเสีย



4) การดูแลรักษาที่สาธารณะ 5) การบริหารจัดการขยะ 6) การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่

6. ภารกิจด้านการบริการจัดการที่ดี เป็นการจั้ดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยทำให้การให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น อันจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ ภารกิจด้านการบริการจัดการที่ดีพิจารณาได้จาก

- 1) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2) การส่งเสริมธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน
- 3) การส่งเสริมสวัสดิการแก่เจ้าหน้าที่
- 4) การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่
- 5) การปรับปรุง และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับปฏิบัติงาน
- 6) การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่นให้แก่ประชาชน
- 7) การปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชน

### 2.3.5 เกณฑ์การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี

#### 2.3.5.1 วัตถุประสงค์และความสำคัญของรางวัลการบริหารจัดการที่ดี

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ก.ถ.) มีพันธกิจหลักประการหนึ่งคือ การพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทิศทางการกระจายอำนาจของประเทศ และจากนโยบายของ ก.ก.ถ. ที่กำหนดให้มีการจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเริ่มมีการมอบรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งที่ผ่านมาการคัดเลือกองค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อให้ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีนั้นมีการกำหนดเกณฑ์และดำเนินการจัดสรรเงินรางวัลโดยคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีการตรวจประเมินตลอดจนตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากสถาบันการศึกษา สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.)

รางวัลการบริหารจัดการที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรางวัลอันทรงคุณค่าในระดับชาติที่ ก.ก.ถ. มอบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติคุณและประกาศยกย่องผลสำเร็จในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยในปีงบประมาณ 2562 นี้ ก.ก.ถ. มุ่งหวังให้รางวัลการบริหารจัดการที่ดีเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

### 2.3.5.2 ประเภทรางวัลปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อใช้เป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีมติให้กำหนดประเภทรางวัลการบริหารจัดการที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นจำนวน 3 ประเภท ได้แก่

1) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทดีเลิศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล

2) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทโดดเด่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการ จัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

3) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภททั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเปิดโอกาสให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในวงกว้างได้รับการประเมินและคำแนะนำจากคณะกรรมการประเมินรางวัลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะของตนเองต่อไปในอนาคต

ทั้งนี้ รางวัลประเภท 2) และ 3) หาก อปท. ไม่ได้รับรางวัลด้วยโล่ (รางวัลที่ 1 - 3 และ รางวัลชมเชย) ยังมีสิทธิ์ได้รับรางวัลผ่านเกณฑ์สำหรับ อปท. ที่มีผลคะแนนผ่านเกณฑ์การประเมินในรอบการประเมินของสถาบันการศึกษา และ อปท. ที่เข้าสู่รอบสุดท้ายตามหลักเกณฑ์ที่ คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ฯ กำหนด

### 2.3.5.3 เกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัด

ภาพรวมของแนวทางการประเมินรางวัลพร้อมคำอธิบายเกณฑ์ชี้วัดของรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทดีเลิศ ประเภทโดดเด่น และประเภททั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยเกณฑ์การประเมินสำหรับรางวัลทุกประเภท ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คะแนนภาพรวมของ LPA โดยมีสัดส่วนคะแนนเท่ากับร้อยละ 10 เป็นข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสงค์จะสมัครเข้ารับการประเมินรางวัล โปรดกรอกข้อมูลในส่วนนี้ให้เรียบร้อย โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลักษณะทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และประชากร แผนที่แสดงลักษณะเมืองหรือชุมชนพร้อมตั้งสำนักงาน วิสัยทัศน์ การพัฒนาและโครงการเร่งด่วน ข้อมูลโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลัง ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบจากหน่วยงานอิสระ ข้อมูลรายรับจริงและรายจ่ายจริงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อมูลคะแนนประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (LPA) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 การประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดด้านการบริหารจัดการที่ดี สัดส่วนคะแนนเท่ากับร้อยละ 50 ประกอบด้วย

1. ความโปร่งใส เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของ อปท. ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 การจัดซื้อจัดจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้ 1) อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะ วิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร 2) การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หรือไม่ โดยนักวิจัยจะลงพื้นที่เพื่อสุ่มตรวจประเมินกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโครงการของ อปท. จำนวน 1 โครงการจาก

แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งจะเป็นการสุ่มตรวจประเมินลับทุกขั้นตอน ในประเด็นนี้ อปท. ไม่ต้องส่งเอกสารหลักฐานมาพร้อมใบสมัคร 3) อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น โดยต้องส่งเอกสารหลักฐานพร้อมใบสมัครแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าช่องทางนั้นต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ 2561 สำหรับเกณฑ์การประเมิน คือ แต่ละช่องทางจะได้รับ 1 คะแนน รวมคะแนนทั้งหมดสำหรับเกณฑ์นี้ไม่เกิน 3 คะแนน หรือ ไม่เกิน 3 ช่องทาง

1.2 อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. โดยต้องอธิบายพร้อมแนบเอกสารหลักฐานในใบสมัครเพื่อแสดงให้เห็นว่า ช่องทางนั้นมีกรดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ 2561 โดยจะพิจารณาจากจำนวนและคุณภาพของช่องทางการรายงานฐานะทางการเงินที่ส่งเข้าประกวด

1.3 สำหรับประเภทดีเลิศและประเภทโดดเด่น อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล เกณฑ์การประเมิน คือ แต่ละโครงการหรือกิจกรรมที่ผ่านการประเมินจะได้ 0.5 คะแนน โดย อปท. สามารถเสนอได้ไม่เกิน 4 ช่องทาง

1.4 คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยใช้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยจะคำนวณคะแนนในส่วนนี้จากคะแนน ITA ของ อปท. ซึ่งปรากฏในฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

2. การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้

2.1 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากการเกณฑ์ต่อไปนี้ 1) อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการหรือไม่ อปท. จะต้องส่งเอกสารหลักฐานเป็นรายโครงการ ได้แก่ สำเนาคำสั่งแต่งตั้ง รายละเอียดโครงการ หนังสือเชิญประชุม รายงานการประชุม ภาพข่าว มาพร้อมใบสมัคร โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ แต่ละโครงการจะได้ 1 คะแนน(สำหรับประเภททั่วไป) หรือ 0.5 คะแนน (สำหรับประเภทดีเลิศและโดดเด่น) โดย อปท. ประเภททั่วไปสามารถเสนอได้ไม่เกิน 3 โครงการ อปท. ประเภทดีเลิศและโดดเด่นสามารถเสนอได้ไม่เกิน 6 โครงการ 2) อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการหรือไม่ อปท. จะต้องส่งเอกสารหลักฐานเป็นรายโครงการ ได้แก่ สำเนาคำสั่งแต่งตั้ง รายละเอียดโครงการ หนังสือเชิญประชุม รายงานการประชุม ภาพข่าว มาพร้อมใบสมัคร โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ แต่ละโครงการจะได้ 1 คะแนน (สำหรับประเภททั่วไป) หรือ 0.5 คะแนน (สำหรับประเภทดีเลิศและโดดเด่น) โดย อปท. ประเภททั่วไปสามารถเสนอได้ไม่เกิน 3 โครงการ อปท. ประเภทดีเลิศและโดดเด่นสามารถเสนอได้ไม่เกิน 6 โครงการ 3) (สำหรับประเภทดีเลิศและประเภทโดดเด่น) อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชาคมตินโยบายหรือโครงการของ อปท. โดยจะพิจารณาจากจำนวนครั้งในการจัดประชาพิจารณ์หรือประชาคมตินของ อปท. ที่มีเอกสารหลักฐานแสดงพร้อมระบุรายละเอียดโดยสังเขปในใบสมัคร 4) อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่น นอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือไม่ อปท. จะต้องส่งเอกสารหลักฐานมาพร้อมใบสมัคร

2.2 อปท. ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท. หรือไม่ 1) อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) ซึ่ง อปท. ต้องส่งเอกสารหลักฐานกิจกรรมมาพร้อมใบสมัคร สำหรับ อปท. ประเภททั่วไปเสนอได้ไม่เกิน 3 โครงการ (1 โครงการได้ 1 คะแนน) อปท. ประเภทดีเลิศและโดดเด่นเสนอได้ไม่เกิน 6 โครงการ (1 โครงการ ได้ 0.5 คะแนน) 2) อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน โดย อปท. ต้องส่งเอกสารหลักฐานมาพร้อมใบสมัคร สำหรับในหมวดนี้ อปท. ประเภททั่วไปเสนอได้ไม่เกิน 2 โครงการ (1 โครงการได้ 2 คะแนน) อปท.

ประเภทดีเลิศและโดดเด่นเสนอได้ไม่เกิน 3 โครงการ (1 โครงการได้ 1 คะแนน) 3) (สำหรับประเภทดีเลิศ) อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือกับต่างประเทศ ได้แก่ อปท. ในต่างประเทศหรือองค์กรระหว่างประเทศ เช่น JICA UNDP โรตารีสากล เป็นต้น โดยต้องมีเอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากเครือข่าย สำหรับเกณฑ์การประเมิน คือ อปท. ประเภทดีเลิศเสนอได้ไม่เกิน 2 โครงการ/กิจกรรม (1 โครงการได้ 2 คะแนน)

2.3 อำนาจความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินที่วัดต่อไปนี้ 1) อปท. ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้ 1.1) อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ ไม่มี (0 คะแนน) มี (1 คะแนน) อปท. ต้องอธิบายรายละเอียดพอสังเขปในใบสมัคร พร้อมเอกสารหลักฐาน 1.2) (สำหรับประเภทดีเลิศและโดดเด่น) อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนระบบ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือ โดย อปท. ประเภทโดดเด่นได้ 1 คะแนนต่อ 1 ระบบ/อุปกรณ์/เครื่องมือ (เสนอได้ไม่เกิน 3 ชนิด) อปท. ประเภทดีเลิศ ได้ 0.5 คะแนนต่อ 1 ระบบ/อุปกรณ์/เครื่องมือ (เสนอได้ไม่เกิน 6 ชนิด) 1.3) อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายังสำนักงาน อปท. เป็นต้น (สำหรับ อปท. ประเภทดีเลิศ รวมถึงป้ายบอกทางมายังสำนักงาน อปท. ที่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล และอักษรเบรลล์) โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ ไม่มี (0 คะแนน) มี (1 คะแนน) อปท. ต้องอธิบายรายละเอียดพอสังเขปในใบสมัคร พร้อมเอกสารหลักฐาน เช่น ภาพถ่าย เป็นต้น 1.4) อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางในการรับชำระภาษีท้องถิ่น (1 คะแนนต่อ 1 ช่องทาง เสนอได้ไม่เกิน 3 ช่องทาง) 1.5) อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น 1.6) (สำหรับประเภทดีเลิศและโดดเด่น) อปท. มีระบบช่องทางด่วน One Stop Service: (OSS) หรือช่องทาง Drive Through ในการให้บริการแก่ประชาชนแบบเร่งด่วน เช่น การจองคิวให้บริการทางอินเทอร์เน็ต การจองคิวชำระภาษี เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทาง OSS หรือ Drive Through ซึ่ง 1 ช่องทางได้ 0.5 คะแนน (เสนอได้ไม่เกิน 4 ช่องทาง)

## 2.4 การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

มีรายละเอียด ตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้ 1) อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ หรือไม่

1.1) อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน เช่น คู่มือการขอยื่นจดทะเบียนพาณิชย์ เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนการทำงาน ซึ่ง 1 คู่มือได้ 2 คะแนน (เสนอได้ไม่เกิน 2 คู่มือ) ทั้งนี้ อปท. ต้องอธิบายรายละเอียดพอสังเขปในใบสมัคร พร้อมเอกสารหลักฐาน 1.2) อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับ อินโฟกราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น (สำหรับ อปท. ประเภทนิติเลิศ รวมถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ Learning Organizations: LO) โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนกิจกรรม ซึ่ง 1 กิจกรรมได้ 2 คะแนน (เสนอได้ไม่เกิน 2 กิจกรรม) ทั้งนี้ อปท. ต้องอธิบายรายละเอียดพอสังเขปในใบสมัคร พร้อมเอกสารหลักฐาน 1.3) อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการหรือไม่ อปท. จะต้องส่งเอกสาร หลักฐานมาพร้อมใบสมัคร ทั้งนี้ เกณฑ์การประเมิน คือ ไม่มี (0 คะแนน) มีข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารและข้าราชการระดับปลัด อปท. และผู้อำนวยการ (3 คะแนน) มีข้อตกลงการปฏิบัติงานในทุกระดับ (5 คะแนน)

1.4) อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากรหรือไม่ อปท. จะต้องส่งเอกสาร หลักฐานมาพร้อมใบสมัคร 2) อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้ 2.1) อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณหรือไม่ โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ ให้ อปท. คัดเลือกโครงการที่มีการบริหารจัดการอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพเพื่อให้นักวิจัยพิจารณาความคุ้มค่าในปีงบประมาณ 2561 ทั้งนี้ อปท. จะได้คะแนนเมื่อมีหลักฐาน เอกสารมาพร้อมใบสมัคร 2.2) (สำหรับประเภทนิติเลิศและโดดเด่น) อปท. มีการนำพลังงานทางเลือกมาใช้ในท้องถิ่นของตนเองหรือไม่ เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนพลังงานทางเลือก โดย อปท. ประเภทนิติเลิศและโดดเด่นได้ 1 คะแนนต่อ 1 พลังงานทางเลือก (เสนอได้ไม่เกิน 3 พลังงานทางเลือก) และ อปท. ประเภททั่วไปได้ 2 คะแนนต่อ 1 พลังงานทางเลือก (เสนอได้ไม่เกิน 2 พลังงานทางเลือก) ทั้งนี้ อปท. ต้องอธิบายรายละเอียดพอสังเขปในใบสมัคร พร้อมเอกสารหลักฐาน 2.3) (สำหรับประเภทนิติเลิศ) อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่ง 1 คะแนนต่อ 1 แนวทาง (เสนอได้ไม่เกิน 3 แนวทาง) ทั้งนี้ อปท. ต้องอธิบายรายละเอียดพอ

สังเขปในใบสมัคร พร้อมเอกสารหลักฐาน 3) อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้ 3.1) (สำหรับประเภทดีเลิศและโดดเด่น) อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื้อสูท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดย อปท. ประเภทดีเลิศและโดดเด่นได้ 0.5 คะแนนต่อ 1 สิ่งอำนวยความสะดวก (เสนอได้ไม่เกิน 4 สิ่งอำนวยความสะดวก) และ อปท. ประเภททั่วไปได้ 1 คะแนน ต่อ 1 สิ่งอำนวยความสะดวก (เสนอได้ไม่เกิน 3 สิ่งอำนวยความสะดวก) ทั้งนี้ อปท. ต้องอธิบายรายละเอียดพอสังเขปในใบสมัคร พร้อมเอกสารหลักฐาน 3.2) อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม โดย อปท. ประเภทดีเลิศได้ 0.5 คะแนนต่อ 1 ปัญหา (เสนอได้ไม่เกิน 6 ปัญหา) อปท. ประเภทโดดเด่นได้ 1 คะแนนต่อ 1 ปัญหา (เสนอได้ไม่เกิน 3 ปัญหา) และ อปท. ประเภททั่วไปได้ 2 คะแนนต่อ 1 ปัญหา (เสนอได้ไม่เกิน 2 ปัญหา) ทั้งนี้ อปท. ต้องอธิบายรายละเอียดพอสังเขปในใบสมัคร พร้อมเอกสารหลักฐาน 3.3) อปท. ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลประเมินผลเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายชั้นต่ำมาตรฐานการจัดการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561 ของ สกถ. ได้แก่ ส่วนที่ 1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตนเอง ส่วนที่ 2 มีการกรอกข้อมูลพื้นฐานของ อปท. และส่วนที่ 3 มีการกรอกข้อมูลบริการสาธารณะของ อปท. เกณฑ์การประเมิน คือ ไม่มีการกรอกข้อมูล (0 คะแนน) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตนเอง (1 คะแนน) มีการกรอกข้อมูลประเมิน ส่วนที่ 1-2 (3 คะแนน) และหากมีการกรอกข้อมูลประเมินครบทั้ง 3 ส่วน (5 คะแนน) ในส่วนนี้จะดูข้อมูลจากส่วนติดตามประเมินผลของ สกถ.

2.5 ความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้ 1) การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ 1.1) เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี 1.2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ 1.3) ท่านรู้สึกว่าการบริการสาธารณะของท่านมีความปลอดภัย 1.4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ 1.5) ท่านมีความไว้วางใจเชื่อใจเจ้าหน้าที่ขององค์กร



ปกครองส่วนท้องถิ่น 1.6) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที 1.7) ท่านรู้สึกว่างค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย 1.8) ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรักความสามัคคี 1.9) ท่านมีความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1.10) ท่านรู้สึกว่างค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น 2) เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่สมัครเข้าร่วมโครงการรางวัลการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ อปท.

ส่วนที่ 3 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นจำนวน 1 โครงการ สัดส่วนคะแนนเท่ากับร้อยละ 40 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอด หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะ หรือปัญหาในการบริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่ และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะ โดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท. โครงการนวัตกรรมต้องเป็นโครงการที่ดำเนินการมาแล้วไม่เกิน 5 ปี (ดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ถึง 2561) และต้องดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1. โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้ 1) โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบวิธีการและกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือต่อยอดจาก อปท. อื่น 2) โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบ วิธีการและกระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมหรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการ

จัดบริการสาธารณะ เป็นต้น 2) การประเมินนวัตกรรมท้องถิ่น ใน 5 ประเด็นที่สำคัญ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ 2.1) การตอบโจทย์ปัญหาของท้องถิ่น โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของท้องถิ่นด้วยเทคนิคที่สลับซับซ้อน ก่อนกำหนดโครงการแก้ไขปัญหาหรือไม่ เกณฑ์การประเมิน คือ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของ อปท. 2.2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ) โดย อปท. มีการประเมินผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายของโครงการนวัตกรรมหรือไม่ เกณฑ์การประเมิน คือ ใช้วิธีการประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากโครงการนวัตกรรม 2.3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้ 2.3.1) อปท. มีความคุ้มค่าเชิงงบประมาณหรือไม่ เกณฑ์การประเมิน คือ สัดส่วนของงบประมาณที่ อปท. ใช้ในโครงการต่อสัดส่วนของผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ 2.3.2) อปท. มีความคุ้มค่าเชิงการตอบสนองความต้องการของประชาชน เกณฑ์การประเมิน คือ สัดส่วนของจำนวนประชาชนที่ได้รับการแก้ไขเยียวยาต่อจำนวนประชากรที่ประสบปัญหา 3) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย โดย อปท. มีการผนึกกำลังทุกภาคส่วนหรือไม่ เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนและความหลากหลายของภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในโครงการ 4) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้ 4.1) อปท. มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นหรือไม่ เกณฑ์การประเมิน คือ กิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น 4.2) อปท. มีมีการดำเนินการเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของโครงการหรือไม่ เกณฑ์การประเมิน คือ มีแผนงานหรือโครงการที่แสดงถึงความพยายามในการพัฒนาต่อยอดหรือปฏิบัติโครงการนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องในอนาคต 4.3) อปท. มีความโดดเด่นจนได้รับการยอมรับจากชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น รวมทั้งเคยได้รับรางวัลตั้งแต่ระดับอำเภอ ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ เกณฑ์การประเมิน คือ ระดับชั้นของส่วนหนึ่งส่วนใดของนวัตกรรมที่เคยได้รับรางวัล

#### 2.3.5.4 ขั้นตอนการประเมินรางวัลการบริหารจัดการที่ดี

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจประเมินขั้นต้น 1) ประเมินจากใบสมัครและเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัครของ อปท. พร้อมให้คะแนนประเมินตนเอง (Self-Assessment) ลงในแบบประเมินเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด (แบบประเมิน อปท. 1/2562 สำหรับประเภทดีเลิศ แบบประเมิน อปท. 2/2562 สำหรับประเภทโดดเด่น หรือแบบประเมิน อปท. 3/2562 สำหรับประเภททั่วไป เพียงประเภทเดียว 2) การตรวจประเมินจะพิจารณาตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัครเข้ารับการประเมินรางวัลการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาตรวจทานคะแนนการ

ประเมินตามเกณฑ์ชีวิตในแต่ละด้าน ปริมาณและความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานประกอบ และ ข้อมูลโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้คะแนนการประเมินตนเองใน ขั้นต้น ต่อจากนั้นจะตรวจสอบข้อมูล หลักฐาน และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องซึ่งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้จัดส่งให้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ในการนี้อาจเรียกขอเอกสารหลักฐานประกอบเพิ่มเติมจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามความจำเป็น จากนั้นจึงจะให้คะแนนการประเมินเอกสารตามเกณฑ์ ชีวิตจัดลำดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามผลคะแนนขั้นต้น และคัดเลือกองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นตามค่าลำดับผลคะแนนจากมากไปน้อยเพื่อวางแผนการลงพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการตรวจประเมินในเชิงลึกต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจประเมินในพื้นที่ 1) การตรวจประเมินการบริหารจัดการ ที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วยการประเมินความโปร่งใส การประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและ เครือข่ายความร่วมมือ การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชน การประเมินการบริหารจัดการ อย่างมีอาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และการประเมินการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนตามเกณฑ์ชีวิตที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึก จากเอกสาร หลักฐาน รายงาน ผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะ และ ผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน 2) การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะ พิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน ในขั้นตอนนี้ จะมีการจัดส่งนักวิจัยเพื่อลง พื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะประสานนัดหมาย เกี่ยวกับวันและเวลาในการตรวจประเมิน ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายแห่ง ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการลงพื้นที่ตรวจประเมินข้อมูล ภาคสนามระหว่างวันอังคารที่ 17 เมษายน 2562 ถึงวันศุกร์ที่ 15 มิถุนายน 2562 ในการนี้ จึงขอ ความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเตรียมพร้อมด้านเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาการนัดหมายสำหรับการลงตรวจประเมินของคณะตรวจประเมิน 3) ทั้งนี้ ใน การตรวจประเมินมีนโยบายตรวจประเมินรางวัลการบริหารจัดการที่ดีด้วยความสุจริต โปร่งใส และ ตรงไปตรงมา โดยที่การตรวจประเมินในทุกขั้นตอนจะดำเนินการโดยคณะนักวิจัยหลักเท่านั้น คณะ ตรวจประเมินจะแจ้งรายชื่อนักวิจัยหลักของโครงการฯ ที่จะดำเนินการตรวจประเมินรางวัลในเชิงลึก ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทราบเป็นการล่วงหน้า หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการ ติดต่อบุคคล หรือคณะบุคคลใด ๆ ที่มีไข่มคณะนักวิจัยหลักโดยการกล่าวอ้างว่าจะสามารถกระทำ

การเพื่อให้ส่งผลต่อการประเมินรางวัลในปีงบประมาณ 2562 ได้นั้น ขอความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่าได้หลงเชื่อในการกระทำดังกล่าว และกรุณาแจ้งให้แก่คณะทำงานรับทราบในทันทีเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การเสนอรายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเข้ารับการประเมินในรอบสุดท้าย เมื่อได้ดำเนินการตรวจประเมินขั้นต้น การตรวจประเมินเอกสารโดยละเอียด และการตรวจประเมินในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วเสร็จ จะมีการวิเคราะห์และประมวลผลการตรวจประเมินทั้งหมด ให้คะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดรอบสุดท้าย และนำเสนอรายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามลำดับผลคะแนนต่อคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเดือนมิถุนายน 2562 เพื่อพิจารณาคัดเลือกให้คณะกรรมการเฉพาะกิจลงพื้นที่ตรวจประเมินรางวัลในรอบสุดท้าย

ขั้นตอนที่ 4 คณะกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาตรวจประเมินในรอบสุดท้าย คณะกรรมการเฉพาะกิจดำเนินการลงพื้นที่ตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชั้นสุดท้าย เพื่อคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตามประเภทรางวัลต่าง ๆ ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 และจะสรุปผลคะแนนการประเมินรางวัลการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ทั้งนี้เมื่อได้ประกาศผลรางวัลประจำปีงบประมาณ 2562 แล้วจะมีการลงพื้นที่ของนักวิจัยหลักเพื่อถอดบทเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รางวัลและจัดประชุม Symposium ประมาณปลายเดือนธันวาคม 2562 เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ สังเคราะห์คุณลักษณะที่สำคัญ กรอบคิด แนวทางการบริหารท้องถิ่น และคุณลักษณะเด่นของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น และเผยแพร่ให้เกิดความรู้ความเข้าใจในวงกว้างต่อไป

## 2.4 เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

### 2.4.1 ประวัติเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จัดตั้งขึ้นโดยกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า ท้องถิ่นตำบลอ้อมใหญ่ และท้องถิ่นบางส่วนของตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นสุขาภิบาล จึงได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 3 มีนาคม 2524 จัดตั้งสุขาภิบาลอ้อมใหญ่ และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 98 ตอนที่ 90 วันที่ 9 มิถุนายน 2524 และได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล โดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542

### 2.4.2 ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่



ภาพที่ 2.2 ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

### 2.4.3 ลักษณะที่ตั้ง

เป็นชุมชนมีความเจริญแบบเมืองที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑล มีศักยภาพพร้อมที่จะพัฒนาให้เป็นชุมชนที่น่าอยู่และ เพียบพร้อมด้วยบริการสาธารณะ และมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน

ทิศตะวันออก ติดกับเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ทิศตะวันตก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอสามพราน

ทิศใต้ ติดกับแม่น้ำท่าจีน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่)

#### 2.4.4 พื้นที่รับผิดชอบ

ปัจจุบันเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีพื้นที่ประมาณ 12 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 2 ตำบล 10 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1-8 ตำบลอ้อมใหญ่ และหมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใหม่

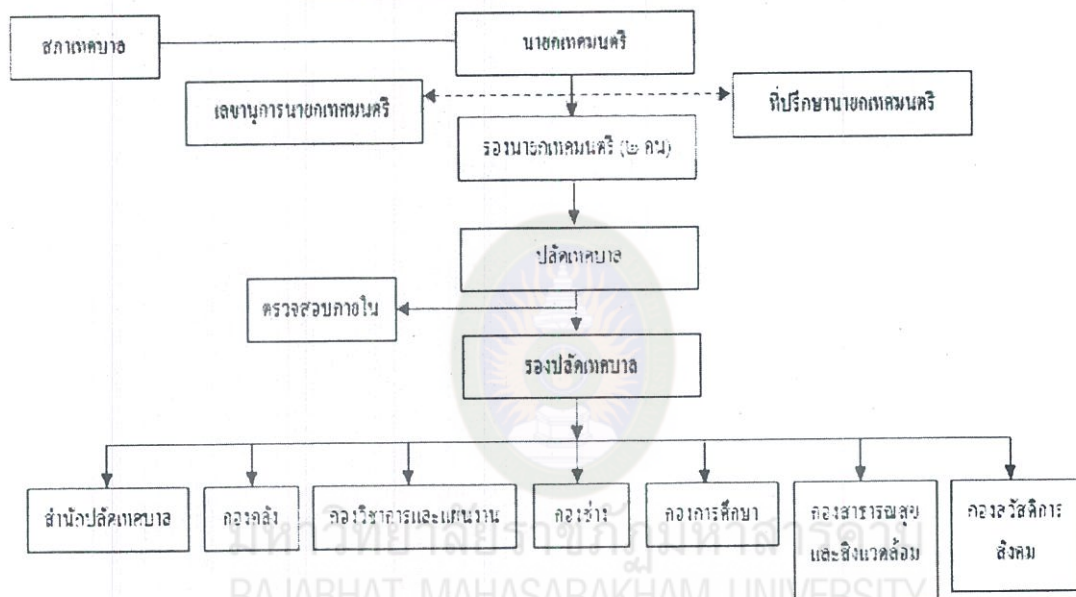
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ปี พ.ศ. 2562

ลำดับ	ชื่อชุมชน	หมู่ที่	ตำบล	ประชากร	ครัวเรือน
1	บ้านอ้อมใหญ่	1	อ้อมใหญ่	1,042	1,551
2	ร่วมใจพัฒนา 1, ร่วมใจพัฒนา 2	2	อ้อมใหญ่	1,479	1,484
3	วัดคลองอ้อมใหญ่, หมู่บ้านสุภาพร 4	3	อ้อมใหญ่	1,330	1,190
4	พัฒนาท้องถิ่น, เพชรอ้อมใหญ่, นิศาชล , พฤษภา 48	4	อ้อมใหญ่	4,416	3,933
5	สามัคคีธรรม	5	อ้อมใหญ่	1,016	685
6	เกษตรพัฒนา, หมู่บ้านเฮง เฮง	6	อ้อมใหญ่	818	547
7	อาสาพัฒนา	7	อ้อมใหญ่	557	404
8	ภูมิสุวรรณวิลล่า, บ้านอ้อมใหญ่, ดอน ทรายก้าวหน้า1, สวนประดู่, ดอน ทรายก้าวหน้า2, บ้านคลองลัด 1, บ้านคลองลัด 2, คลินิกบัตรทอง	8	อ้อมใหญ่	7,441	7,838
9	วัดเทียนดัด 1, วัดเทียนดัด 2, เทียนดัด วิลเลจ	1	บ้านใหม่	3,696	2,492
10	บ้านสวนส้ม, บ้านใหม่การ์เด็นท์	5	บ้านใหม่	2,025	1,115
	รวม			23,820	21,239

2.4.5 โครงสร้างการบริหารงาน

การกำหนดโครงสร้างส่วนราชการและกรอบอัตรากำลัง ได้กำหนดตามภารกิจอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549 เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 8 ส่วน ราชการ ดังนี้

โครงสร้างอำนาจหน้าที่การบริหารงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

2.4.6 วิสัยทัศน์

“อ้อมใหญ่เมืองเกษตรและอุตสาหกรรม นำคุณภาพชีวิต สังคมดี มีการศึกษา พัฒนา สาธารณูปโภค สาธารณูปการ บริหารชุมชนเข้มแข็ง มุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”

## 2.4.7 ประเด็นยุทธศาสตร์

เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 3 แนวทาง ได้แก่ 1) พัฒนาการศึกษาระดับประถมศึกษาและส่งเสริมระบบการศึกษา 2) ส่งเสริมการจัดงานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และ งานรัฐพิธี 3) ส่งเสริม สนับสนุนการเผยแพร่คุณธรรมทางศาสนาและการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านเศรษฐกิจ แนวทางการพัฒนา จำนวน 2 แนวทาง ได้แก่ 1) พัฒนาส่งเสริม และฝึกอบรมอาชีพให้ประชาชน 2) ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต/ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ ผลิตภัณฑ์ชุมชน และอุตสาหกรรม SME

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 3 แนวทาง ได้แก่ 1) ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ ทำเหมืองแร่ และระบบบำบัด น้ำเสีย และซ่อมแซม ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย 2) พัฒนาระบบจราจร 3) พัฒนาระบบไฟฟ้า - ประปา

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านสังคม จำนวน 6 แนวทาง ได้แก่ 1) ส่งเสริมสนับสนุนกีฬาและนันทนาการ 2) ส่งเสริม สนับสนุนกิจการสาธารณสุข 3) แก้ไข ป้องกัน และต่อต้านยาเสพติด 4) ส่งเสริม สนับสนุนงานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ 5) การป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 6) ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานบรรเทาสาธารณภัย จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว จำนวน 2 แนวทาง ได้แก่ 1) พัฒนาส่งเสริม สนับสนุน การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) บำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการบริหารจัดการที่ดี จำนวน 6 แนวทาง ได้แก่ 1) พัฒนาการบริหารจัดการที่ดีในองค์กร ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น และส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย 2) ส่งเสริมธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ 3) ปรับปรุง และพัฒนาขีดสมรรถนะและวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร 4) สนับสนุนการปฏิบัติงาน ปรับปรุง และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือ



เครื่องใช้ และอาคารสถานที่ 5) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่น 6) ปรับปรุงและพัฒนารายได้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร อติวานิชยพงศ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มาจากการใช้หลักการทำงานอย่างมีส่วนร่วม มีการวางแผนงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของกิจกรรมและให้สมาชิกในชุมชนได้รับประโยชน์อย่างมากที่สุด การบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวมีเงื่อนไขที่สนับสนุนให้ องค์การบริหารส่วนตำบล ประสบความสำเร็จหลายประการ คือ การที่องค์กรภายในชุมชนเองมีความเป็นธรรมาภิบาล มีวิสัยทัศน์ในการทำงานพัฒนาชุมชน ซึ่งนับว่าทุนทางสังคมของชุมชนดอนแก้ว ที่ทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กรชุมชนเป็นสะพานเชื่อมไปสู่การระดมความร่วมมือจากชุมชนได้กว้างขวาง นอกจากนี้การที่ องค์การบริหารส่วนตำบล มีข้อเด่นในเรื่องของการทำงานด้วยความโปร่งใสปราศจากมลพิษในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน ได้ช่วยเสริมสร้างศรัทธาและความมั่นใจของสมาชิกในชุมชนที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยความเต็มใจความสำเร็จของการทำงานดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากการมีทีมงานที่เข้มแข็งและมีอุดมการณ์ในการทำงานไปในแนวทางเดียวกัน จึงไม่เกิดความขัดแย้งในการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล อย่างไรก็ตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต เมื่อเงื่อนไขภายในชุมชน และภายใน องค์การบริหารส่วนตำบล มีความเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงต้องเป็นภารกิจของฝ่ายที่เกี่ยวข้องและในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล เอง ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับเงื่อนไขของชุมชนอยู่ตลอดเวลา และเอื้อประโยชน์ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน

สุรัสวดี หุ่นพยนต์ (2548) ได้สรุปสังเคราะห์หลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล รางวัลที่ 1 ของแต่ละจังหวัด ในโครงการประกวดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ประจำปี 2546 โดยการจัดเวทีสรุปบทเรียนจากผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล และผู้ที่เกี่ยวข้องใน องค์การบริหารส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่า เงื่อนไขแห่งความสำเร็จของ

องค์การบริหารส่วนตำบล ธรรมนูญปกครองด้วย 1) ผู้นำท้องถิ่นที่มีจิตใจมุ่งมั่น และทุ่มเททำงาน โดยมุ่งให้เกิดผลประโยชน์ของชุมชนเป็นหลัก 2) ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการจัดเวทีประชาคมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาตำบล 3) ทำงานตามหลักธรรมนูญ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน 4) ประสานทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกชุมชน เพื่อระดมทั้งความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ จากทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นพลังสนับสนุนการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล 5) ความร่วมมือของชุมชน อันเกิดจากสำนึกรักท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์ ต่อส่วนรวม 6) ระบบสะท้อนความคิดเห็นในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จากผู้มีส่วนได้เสียในชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานต่อไป และได้สรุป แนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ธรรมนูญไว้ดังนี้ 1) การบริหารจัดการองค์การ โดยมี เป้าหมายการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพร้อมปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง 2) การ สร้างการมีส่วนร่วม โดยใช้การประชุมประชาคมเป็นฐานในการค้นหาความต้องการของประชาชน เพื่อสร้างการยอมรับและการให้ความร่วมมือในอนาคต 3) การสร้างระบบการตรวจสอบจาก ประชาชน โดยมีการพัฒนาระบบการติดตามประเมินผลโดยประชาชนในท้องถิ่น 4) การสร้าง กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม เพื่อปรับทัศนคติ และพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของ พนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 5) การระดมทุนทางสังคมเพื่อนำมา ช่วยในการพัฒนาและเสริมสร้างการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

วิฑู อ่องสกุล (2553, น. 2-6) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องสถานะระดับธรรมนูญในหน่วยงานรัฐ ซึ่งเป็นการสำรวจสถานะการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมนูญ เพื่อให้ทราบถึงสถานะการปฏิบัติ ราชการตามหลักธรรมนูญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและนำข้อมูลไปใช้ในการส่งเสริมให้ ข้าราชการและส่วนราชการสามารถยกระดับการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมนูญของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณผสมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่ากรมจำนวน 46 หน่วยงาน ส่วนราชการระดับจังหวัด 19 จังหวัด (กระจายทั่วทุกภูมิภาค) และสถาบันอุดมศึกษา 14 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 79 หน่วยงาน ผลการ สำรวจพบว่า การปฏิบัติราชการตามหลักธรรมนูญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในหน่วยงาน ของรัฐ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ 1) หลักธรรมนูญที่มีการปฏิบัติราชการในระดับค่อนข้าง ดี ประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อสังคม หลักความโปร่งใส หลัก ประสิทธิภาพ หลักประสิทธิภาพ และ หลักความเสมอภาค ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ส่วนราชการได้ส่งเสริม

ให้ผู้ปฏิบัติราชการทำหน้าที่โดยคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม มีการดำเนินการในการเรียนรู้ และรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่รับบริการ รวมถึงจัดช่องทางการบริการที่ประชาชน สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ มีระบบงานที่เอื้อต่อการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์และนำไปสู่การปฏิบัติและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ โดยมีการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติราชการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียม 2) หลักธรรมาภิบาลที่มีการปฏิบัติราชการในระดับปานกลาง ประกอบด้วย หลักการมีส่วนร่วม และ หลักการกระจายอำนาจ แสดงให้เห็นว่า ส่วนราชการยังไม่ได้ให้ความสำคัญเท่าที่ควรในการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางร่วมแก้ปัญหาในกระบวนการตัดสินใจต่อการจัดบริการของรัฐ การตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล ควรต้องมีการเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนให้มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารราชการร่วมกับส่วนราชการอย่างครอบคลุมทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าหลักการมีส่วนร่วมเป็นประเด็นสำคัญในสังคมไทยที่ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างจริงจัง อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาในสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมทั้งการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือมีการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการแทนด้วย และ 3) หลักธรรมาภิบาลที่มีการปฏิบัติราชการในระดับค่อนข้างต่ำ คือ หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ถือได้ว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญมากที่สุดเนื่องจากจะเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความสมานฉันท์ของสังคมไทย

ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร (2551, น. 147-150) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และเพื่อพัฒนาและนำเสนอหลักการใช้ธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลวิจัยพบว่าการใช้หลักแบบธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรมและความเสมอภาค หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักความมั่นคง หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม และหลักการใช้อำนาจหน้าที่ โดยหลักความรับผิดชอบประกอบด้วย 1) ผลการปฏิบัติของบุคลากรในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด 2) ผู้บริหารได้นำผลประเมินงานไปปรับปรุงการทำงาน 3) ผู้บริหารได้มีการประเมินผลงานบุคลากรเป็นระยะ ๆ 4) บุคลากรนำความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้รับมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนกับผู้ร่วมงาน 5) บุคลากร

ตระหนักในความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนและของส่วนรวม รวมทั้งพร้อมรับการตรวจสอบ

6) ผู้บริหารได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงการทำงาน 7) ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการวางแผนสำรองในกรณีมีความขัดแย้ง หลักนิติธรรมและความเสมอภาค

ประกอบด้วย 7.1) ผู้บริหารมีหน่วยงานจัดการความขัดแย้งภายในหน่วยงาน 7.2) มีระบบการตรวจสอบที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ 7.3) ผู้บริหารมีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุและพฤติการณ์ของการกระทำผิด 7.4) การใช้อำนาจแต่ละหน่วยงานสามารถถูกตรวจสอบได้ 7.5) บุคคลได้รับโทษเมื่อทำผิดวินัย 7.6) ผู้บริหารได้ทบทวน ปรับปรุงและยกเลิก โครงสร้างและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ 7.7) ผู้บริหารได้พิจารณาการออกคำสั่งต่าง ๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค 7.8) ผู้บริหารได้คำนึงถึงความเท่าเทียมของบุคลากรในหน่วยงานเสมอ หลักความโปร่งใส

ประกอบด้วย 1) ข้อมูลที่เผยแพร่ให้บุคคลภายใน/ภายนอกมีความถูกต้อง ไม่มีการบิดเบือน 2) บุคคลภายนอกสามารถตรวจสอบถามข้อมูลหน่วยงานได้จากเครือข่ายสารสนเทศ 3) มีการกระจายข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผยให้แก่บุคลากรภายในและบุคคลภายนอกได้รับอย่างทั่วถึง 4) ผู้บริหารมีการเผยแพร่ สื่อสาร และทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานและสาธารณชนทราบโดยทั่วไป 5) มีระบบการบริหารการเงินและพัสดุที่รัดกุม 6) บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี 7) ภายในหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน 8) ผู้บริหารมีการประสานสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีม และสร้างเครือข่ายในการทำงาน 9) บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางนโยบายและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ หลักความคุ้มค่า ประกอบด้วย 1) หน่วยงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีและระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สารสนเทศที่เหมาะสมกับการทำงานที่ทันสมัย และหลากหลาย 2) ผู้บริหารได้ทำการตรวจสอบดูแลระบบสารสนเทศสม่ำเสมอ 3) มีงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในสายอาชีพ 4) ผู้บริหารมีการพัฒนาทักษะของผู้ใช้งานเครือข่ายสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ 5) หน่วยงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ 6) หน่วยงานใช้กระตาคาน้อยลงและมาใช้เทคโนโลยีได้มากขึ้น 7) ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกฝนอบรมเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ หลักความมั่นคง ประกอบด้วย 1) บุคลากรมีความปลอดภัยในการรักษาหรือทั้งเรื่องส่วนตัว/งานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น 2) ผู้บริหารได้มีการปรับปรุง แก้ไขตามที่มีเรื่องร้องเรียน 3) ผู้บริหารมีระบบการเลิกจ้างที่เป็นธรรม 4) ผู้บริหารให้เวลาเพียงพอในการปฏิบัติงานและตามสถานการณ์ 5) ผู้บริหารมีระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงาน หลักการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

1) ผู้บริหารจัดทำสื่อและทำความเข้าใจในเรื่องของแผนให้ผู้ปฏิบัติที่มีหน้าที่รับผิดชอบเข้าใจในแผนงานเสมอ 2) ผู้บริหารให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ 3) บุคลากรมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ในหน่วยงาน 4) ผู้บริหารมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการลดขั้นตอนและติดตามกำกับดูแลการทำงานเสมอ 5) บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจแผนงานหลักและแผนงานรอง 6) มีคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์หรือปรึกษาหารือเบื้องต้น หลักคุณธรรม ประกอบด้วย 1) บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 2) บุคลากรมีความผูกพันซึ่งกันและกัน 3) ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในหน่วยงาน และหลักการใช้อำนาจหน้าที่ ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารได้กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน 2) ผู้บริหารได้แจ้งขั้นตอนการทำงานให้บุคลากรได้รับทราบเสมอ 3) มีการตรวจสอบการใช้อำนาจในการปฏิบัติงาน 4) ผู้บริหารได้ออกกฎ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงาน ออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย

บังอร พุกขารุ่งเรือง (2553, น. 251-260) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารกิจการที่ดีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารกิจการที่ดีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ การบริหารงานสถาบันอุดมศึกษา และภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารกิจการที่ดีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 2) ตัวบ่งชี้การบริหารกิจการที่ดีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความสัมพันธ์กับการบริหารกิจการสถาบันอุดมศึกษาและภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าหากสถาบันอุดมศึกษาใดมีความพร้อมและระบบการบริหารงานตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาที่ดี ก็จะทำให้สถาบันอุดมศึกษานั้นมีการบริหารกิจการที่ดีตามไปด้วย สำหรับภารกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนคือ 1) การสอนและการผลิตบัณฑิต โดยสถาบันอุดมศึกษาจึงควรมีการพัฒนาหลักสูตรของตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับทั้งหน่วยงานอื่น ๆ และสถานประกอบการ รวมทั้งต้องมีระบบสนับสนุนด้านอื่นๆ ให้แก่นักศึกษา เช่น ต้องมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพที่เข้มแข็ง เพื่อให้สามารถสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพดีได้ 2) การวิจัย โดยสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีการสนับสนุนการทำวิจัยอาจจะโดยการหาแหล่งทุนให้แก่บุคลากรที่ต้องการทำการวิจัย ต้องมีการสร้างนักวิจัยใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นเสมอ โดยมีนักวิจัยเก่าเป็นที่เลี้ยงให้ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางการวิจัยกับทั้งในหน่วยงานเดียวกัน ต่างหน่วยงาน และต่างประเทศ โดยการพิจารณาให้ทุนในการทำวิจัย ต้องมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีการกำหนดกฎเกณฑ์ และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัยและ

มีการใช้กฎ ระเบียบต่าง ๆ เหล่านี้อย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน การให้ทุนในการทำวิจัยหรือ การสนับสนุนการทำวิจัยอื่น ๆ ต้องเป็นไปอย่างเท่ากัน เสมอภาค และยุติธรรม 3) การบริการวิชาการ โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการส่งเสริมการให้บริการวิชาการแก่ประชาชน โดยอาจสร้างเครือข่าย ความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับชุมชน ต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสเข้าได้มีส่วน ร่วมในการรับรู้สถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ร่วมกันแก้ไข ต้องมีกฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการวิชาการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับระเบียบของสถาบัน โดยต้องมีการบูรณาการ บริการวิชาการกับภูมิปัญญาท้องถิ่น โครงการบริการวิชาการทุกโครงการ ต้องได้รับการประเมิน ความสำเร็จของการจัดทำโครงการนั้น มีการจัดสรรทรัพยากรและบุคลากรเพื่อให้เกิดการบริหาร วิชาการที่ต่อเนื่องต่อไป และ 4) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยสถาบันอุดมศึกษาต้อง สนับสนุนการส่งเสริม อนุรักษ์ และฟื้นฟูวัฒนธรรมของชาติ โดยการเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วม โครงการ สถาบันต้องสร้างมาตรฐานการจัดทำแผนงานปฏิบัติงาน รวมทั้งสร้างกลไกในการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ และประเมินผลการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ผลจากการ ประเมินสถาบันอุดมศึกษาต้องนำไปพิจารณา เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงและดำเนินการในส่วนที่ต้อง แก้ไข นอกจากนั้น สถาบันอุดมศึกษาควรปลูกจิตสำนึกของนักศึกษาให้ประหยัดการใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า

ธานี นงครัก (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับการให้บริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา และ 2) ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนาผลวิจัยพบว่า หลักการให้บริการประปาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกด้าน โดยมีเรื่อง อบต. มีการให้บริการด้านประปาแก่ท่าน โดยใช้หลักเกณฑ์ เดียวกันกับผู้รับบริการทุกคน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีเรื่อง อบต. มีการให้บริการด้านประปาแก่ประชาชนในช่วง วันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยมีเรื่อง อบต. ให้บริการด้านประปาได้ตรงกับความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ ด้านการ ให้บริการอย่างทันเวลา โดยมีเรื่อง เจ้าหน้าที่ อบต. มีการให้บริการด้านประปาเสร็จทันตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยมีเรื่อง อบต. มีการประเมินผลงานของตนเองทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการด้าน  
 ประปา ที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ และยังพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
 ให้บริการ ประปาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการขอใช้  
 น้ำประปาในพื้นที่อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่อง และมี เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการ  
 ให้บริการแก่ผู้ขอใช้น้ำประปา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ศุภโรหิต ตามเสรี (2560) ได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขต  
 ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาธรรมาภิบาลในการให้บริการ  
 ประชาชนของสำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่ม  
 ตัวอย่างจำนวน 245 คน ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง  
 ด้านที่มี หลักธรรมาภิบาลมากที่สุดคือ หลักความเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านหลักนิติธรรม ด้าน  
 หลักการกระจายอำนาจ ด้านหลักประสิทธิผล ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้าน  
 หลักประสิทธิภาพ ด้านหลักภาระรับผิดชอบ และน้อยที่สุดคือ ด้านหลักการตอบสนอง และพบว่า  
 การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตห้วยขวางโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อคำถาม  
 ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เรื่องสำนักงานเขตห้วยขวางมีการจัดทำโครงการที่เป็นสาธารณะประโยชน์ที่  
 ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เรื่องสำนักงานเขตห้วย  
 ขวางมีการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่อย่างสมดุล

อนุสรณ์ พานแก้ว (2562) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ  
 บริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการ  
 ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ และ 2) ศึกษาแนวทางการ  
 พัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ให้มีศักยภาพสูงขึ้นตามเกณฑ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่  
 มีการบริหารจัดการที่ดี ผลวิจัยพบว่า การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับ  
 มาก โดยมีหลักการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกด้าน โดยมีเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนรา  
 ภิรมย์มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ รองลงมา  
 ตามลำดับคือ 2) หลักประสิทธิผล โดยมีเรื่องท่านเห็นว่าผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนรา  
 ภิรมย์เป็นไปตามที่วางแผนไว้ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ 3) หลักความโปร่งใส โดยมีเรื่อง  
 องค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้  
 4) หลักภาระรับผิดชอบ โดยมีเรื่องผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์เป็นไปตาม

เป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ 5) หลักประสิทธิภาพ โดยมีเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์มีการจัดคู่มือการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ 6) หลักนิติธรรม โดยมีเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ กฎหมาย ระเบียบ ในการดำเนินงานให้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ 7) หลักความเสมอภาค โดยมีเรื่องเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์มีการส่งเสริมการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ 8) หลักการตอบสนอง โดยมีเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ 9) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ โดยมีเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมหารือในโครงการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้ 10) หลักการกระจายอำนาจ โดยมีเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์มีการมอบอำนาจให้ประชาชนในการจัดทำโครงการ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกเรื่องในด้านนี้

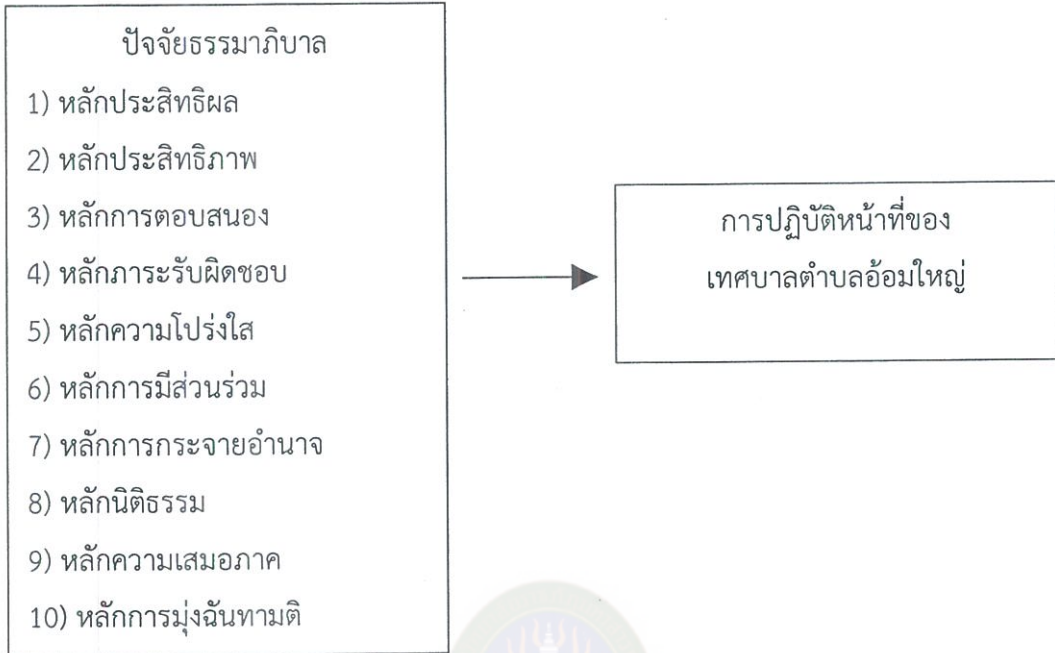
## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยธรรมาภิบาล โดยปรับปรุงจากแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 3) จำนวน 10 ด้าน และตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยปรับปรุงจากประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (2562, น. 13) จำนวน 6 ด้าน ดังกรอบแนวคิดต่อไปนี้



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

#### 3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

##### 3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 21,239 ครัวเรือน (เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่, 2562, น. 10)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 393 ครัวเรือน โดยการหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p. 727)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3-1)$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ในที่นี้ ร้อยละ 5 (0.05%)

1) แทนค่าตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{21,239}{1 + (21,239) \times (0.05)^2}$$

$$n = 392.61 \text{ ครั้วเรือน}$$

2) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเต็มจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 393 ครั้วเรือน

3) ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) (Thompson, Steven K, 2002, p. 1,050) เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของตัวแทนครั้วเรือนด้วยสูตร

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n \quad (3-2)$$

$n_1$  คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

$N_i$  คือ จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

$N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

$n$  คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เช่น บ้านอ้อมใหญ่ มี  $N_i$  จำนวน 1,551 ครั้วเรือน

เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ มี  $N$  จำนวน 21,239 ครั้วเรือน

เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ มี  $n$  จำนวน 393 ครั้วเรือน

แทนค่าสูตร  $n_1 = (1,551/21,239) \times 393 = 29.20$  ปัดเป็น 29 ครั้วเรือน

4) วิธีการสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นชุมชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แล้วสุ่มตัวอย่างจากทุกชุมชน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	ตำบล	ครัวเรือน	ตัวอย่าง
1	บ้านอ้อมใหญ่	อ้อมใหญ่	1,551	29
2	ร่วมใจพัฒนา 1, ร่วมใจพัฒนา 2	อ้อมใหญ่	1,484	27
3	วัดคลองอ้อมใหญ่, หมู่บ้านสุภาพร 4	อ้อมใหญ่	1,190	22
4	พัฒนาท้องถิ่น, เพชรอ้อมใหญ่, นิศาชล, พฤษา 48	อ้อมใหญ่	3,933	73
5	สามัคคีธรรม	อ้อมใหญ่	685	13
6	เกษตรพัฒนา, หมู่บ้านเฮง เฮง	อ้อมใหญ่	547	10
7	อาสาพัฒนา	อ้อมใหญ่	404	7
8	ภูมิสุวรรณวิลล่า, บ้านอ้อมใหญ่, ดอนทรายแก้วหน้า1, สวนประดู่ ดอนทรายแก้วหน้า2, บ้านคลองลัด 1, บ้านคลองลัด 2, คลินิกบัตรทอง	อ้อมใหญ่	7,838	145
1	วัดเทียนดัด 1, วัดเทียนดัด 2, เทียนดัดวิลเลจ	บ้านใหม่	2,492	46
5	บ้านสวนส้ม, บ้านใหม่การ์เด็นท์	บ้านใหม่	1,115	21
	รวม		21,239	393

### 3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์วัดของ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย

1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5) การใช้บริการจากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (ครั้งต่อเดือน)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยธรรมาภิบาล จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. หลักประสิทธิผล
2. หลักประสิทธิภาพ
3. หลักการตอบสนอง
4. หลักการรับผิดชอบ
5. หลักความโปร่งใส
6. หลักการมีส่วนร่วม
7. หลักการกระจายอำนาจ
8. หลักนิติธรรม
9. หลักความเสมอภาค
10. หลักการมุ่งฉันทามติ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 3.2.1.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร รายงาน หนังสือสั่งการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดกรอบแนวคิด และเรียบเรียงประเด็นคำถามเพื่อสร้างแบบสอบถาม ให้

ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย พร้อมทั้งยกร่างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

3) นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อรับข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสอบถามต่อไป

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item - Objective Congruence หรือ IOC) โดยกำหนดค่าคะแนนของความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัดดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2548, น. 15)

- + 1 เมื่อเห็นว่าคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 เมื่อเห็นว่าคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่า IOC ตามสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3-3)$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์  
 $\sum R$  = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด  
 N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5) ข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ที่มากกว่า 0.66 ขึ้นไป จะถูกเลือกไว้พร้อมปรับปรุงด้านภาษาและความชัดเจนของข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ สำหรับข้อคำถามที่ไม่ผ่านค่า IOC (0.65 ลงมา) จะทำการปรับปรุงแก้ไขและนำไปให้ขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งเพื่อหาค่า IOC ใหม่ จากนั้นจะนำไปปรึกษากับที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป (รายละเอียดตามภาคผนวก) ซึ่งรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

5.1) ดร.พีรพงศ์ รำพึงจิตต์ วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

5.2) ดร.อุษณีย์ ดวงพรหม วุฒิการศึกษา การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (วิจัยการศึกษา), การศึกษามหาบัณฑิต (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษด้านภาษาไทย โรงเรียนบ้านดอนตุมดอนโต ตำบลแก่งเลิงจาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

5.3) นางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไว้วัย วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนโคกล่ามวิทยา อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลประเมินผล

6) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 จากนั้นสร้างแบบสอบถามเพื่อเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ

7) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try-out) กับตัวแทนคร่ำเรือนของเทศบาลตำบลบางกระทีก ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน

8) นำข้อมูลที่ได้จากการทดสอบ (Try-out) มาหาค่าอำนาจจำแนก ( $r_{xx}$ ) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายรายข้อ และรวมทุกข้อ (Item-Total Correlation) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Alpha Coefficient ตามวิธีการของ Cronbach (n.d., อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 102) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904

### 3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการเก็บข้อมูล และแนะนำตัวจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.1.3.2 ผู้วิจัยแต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัย ชุมชนละ 3 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะชี้แจงวิธีการ และขั้นตอนให้กับผู้ช่วยผู้วิจัยก่อนลงมือเก็บข้อมูล

3.1.3.3 ผู้วิจัยประสานกับผู้ช่วยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากครัวเรือนเป้าหมาย โดยกำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลรวม 90 วัน คือ ช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม 2562

3.1.3.4 ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ช่วยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด หากแบบสอบถามชุดใดไม่สมบูรณ์ จะมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม

### 3.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม

3.1.4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัส (Coding Form) ตามที่กำหนด

3.1.4.3 กำหนดค่าคะแนนในแต่ละข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ Likert (1987, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 120-121) ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.1.4.4 การหาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลความหมาย ผู้วิจัยนำเกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนน จากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

ความกว้างอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนช่วง

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

ดังนั้น ในแต่ละช่องห่างของคะแนนในแต่ละระดับชั้น จะเท่ากับ 0.8 จึงทำให้การคิดเป็น เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น เป็นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 123)

ช่วงคะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

ช่วงคะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

ช่วงคะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

3.1.4.5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมโดยกำหนดเกณฑ์การบอกระดับ หรือขนาดของความสัมพันธ์ โดยจะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย ดังนี้ (Hinkle, William and Stephen, 1998, p. 118)



### ตารางที่ 3.2 ค่าระดับของความสัมพันธ์

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
.71 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.51 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.31 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

#### 3.1.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

3.1.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการใช้บริการจากเทศบาลอ้อมใหญ่ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.5.2 สถิติที่ใช้บรรยายลักษณะและทิศทางข้อมูลของระดับปัจจัยธรรมดาภิบาล และการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1.5.3 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัยธรรมดาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's Correlation Coefficient

### 3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

#### 3.2.1 กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับการให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแทนคณะกรรมการชุมชนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุม และตรง

ตามวัตถุประสงค์ (Creswell, John W, 2002, p. 644, Patton, Michael Quinn, 1990, pp. 169-183, โยธิน แสงดี, 2551, น. 13 และชาย โพธิสิตา, 2550, น. 228) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวน 3 กลุ่ม รวมจำนวนทั้งสิ้น 7 คน ประกอบด้วย

3.2.1.1 ตัวแทนคณะกรรมการชุมชนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 3 คน

3.2.1.2 ผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 2 คน

3.2.1.3 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 2 คน

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยธรรมาภิบาล

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการยกระดับปัจจัยธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้สูงขึ้น

#### 3.2.2.2 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่เป็นข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (Interview) มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1) นำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ มาสังเคราะห์แล้วสรุปผลการวิจัย

2) ร่างข้อคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาชี้แนะปรับปรุงแก้ไข

3) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความสมบูรณ์

4) นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์และมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง โดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### 3.2.3.1 เตรียมการสัมภาษณ์

1) ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยคัดเลือกความสัมพันธ์ที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของเทศบาลตำบลอ้อมใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจะปรากฏในการวิจัยเชิงปริมาณ

2) นัดหมายวันเวลาที่ จะสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

3) เตรียมเครื่องบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

#### 3.2.3.2 ขั้นตอนดำเนินการสัมภาษณ์

1) ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างความเป็นกันเอง แจ่มชัดวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์จะให้บันทึกเสียงขงใด ผู้วิจัยจะไม่บันทึก รวมทั้งเก็บข้อมูลเป็นความลับ

2) เริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสนทนาเรียงตามลำดับของข้อคำถาม ในแบบสัมภาษณ์โดยการเชื่อมโยงคำตอบให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการจนครบทุกประเด็น

3) ขั้นตอนหลังการสัมภาษณ์ใช้เวลาหลังการสัมภาษณ์ จดรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ได้บันทึกในขณะสัมภาษณ์ ข้อสังเกตต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ การให้ข้อมูล

### 3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Inductive Analysis) โดยกำหนดขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

3.2.4.1 นำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงในรูปแบบของข้อความโดยการจัดกลุ่มประเด็น (Grouping)

3.2.4.2 ทำการวิเคราะห์ตามประเด็นของข้อมูลโดยการอธิบายความ (Explanation) และการตีความข้อมูล (Interpretation) ที่ได้โดยเชื่อมโยงกับทฤษฎี ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

3.2.4.3 อภิปรายผลพร้อมพรรณนาความ (Description) ข้อมูลตามทฤษฎีและปรากฏการณ์ เพื่อสร้างข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ
4. ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$X_1$	แทน	หลักประสิทธิผล
$X_2$	แทน	หลักประสิทธิภาพ
$X_3$	แทน	หลักการตอบสนอง
$X_4$	แทน	หลักการรับผิดชอบต่อ
$X_5$	แทน	หลักความโปร่งใส
$X_6$	แทน	หลักการมีส่วนร่วม
$X_7$	แทน	หลักการกระจายอำนาจ
$X_8$	แทน	หลักนิติธรรม
$X_9$	แทน	หลักความเสมอภาค
$X_{10}$	แทน	หลักการมุ่งฉันทามติ

X	แทน	ปัจจัยธรรมชาติ
Y	แทน	การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่
SIX.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ปัจจัยธรรมชาติที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

### 4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการใช้บริการจากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (ครั้งต่อเดือน) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับปัจจัยธรรมชาติ โดยการค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกรายข้อ จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. หลักประสิทธิผล
2. หลักประสิทธิภาพ
3. หลักการตอบสนอง
4. หลักการรับผิดชอบ
5. หลักความโปร่งใส
6. หลักการมีส่วนร่วม
7. หลักการกระจายอำนาจ
8. หลักนิติธรรม
9. หลักความเสมอภาค
10. หลักการมุ่งฉันทามติ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการปฏิบัติหน้าที่โดยการค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Pearson's Correlation Coefficient

#### 4.2.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยธรรมาภิบาล

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการยกระดับปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้สูงขึ้น

#### 4.3 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
1.	เพศ		
	1.1 ชาย	101	25.70
	1.2 หญิง	292	74.30
	รวม	393	100.00
2.	อายุ		
	2.1 ไม่เกิน 30 ปี	55	13.99
	2.2 31-40 ปี	132	33.59
	2.3 41-50 ปี	149	37.91

(ต่อ)

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
2.4	51 ปีขึ้นไป	57	14.50
	รวม	393	100.00
3.	ระดับการศึกษา		
	3.1 ประถมศึกษา	55	13.99
	3.2 มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า	93	23.66
	3.3 ปริญญาตรี	161	40.97
	3.4 อื่นๆ	84	21.37
	รวม	393	100.00
4.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	4.1 น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน	44	11.20
	4.2 15,001-25,000 บาทต่อเดือน	259	65.90
	4.3 25,001-30,000 บาทต่อเดือน	70	17.81
	4.4 30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	20	5.09
	รวม	393	100.00
5.	การใช้บริการจากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (ครั้งต่อเดือน)		
	5.1 1-2 ครั้ง	14	3.56
	5.2 3-5 ครั้ง	134	34.10
	5.3 มากกว่า 5 ครั้ง	241	61.32
	5.4 นาน ๆ ครั้ง	4	1.02
	รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ

37.91 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุดมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.99 สำหรับระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.97 รองลงมาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 ระดับอื่น ๆ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 และน้อยที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.99 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมาได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.81 มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และน้อยที่สุดมีรายได้อยู่ระหว่าง 30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.09 และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 61.32 รองลงมาใช้บริการ 3-5 ครั้ง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 ใช้บริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.56 และน้อยที่สุดใช้บริการนาน ๆ ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

## ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับปัจจัยธรรมภิบาล

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมภิบาล

ปัจจัยธรรมภิบาล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หลักประสิทธิผล	3.65	0.53	มาก
2. หลักประสิทธิภาพ	3.63	0.48	มาก
3. หลักการตอบสนอง	3.42	0.49	มาก
4. หลักการรับผิดชอบ	3.44	0.49	มาก
5. หลักความโปร่งใส	3.69	0.47	มาก
6. หลักการมีส่วนร่วม	3.58	0.55	มาก
7. หลักการกระจายอำนาจ	3.38	0.66	ปานกลาง
8. หลักนิติธรรม	3.41	0.61	มาก
9. หลักความเสมอภาค	3.48	0.54	มาก
10. หลักการมุ่งฉันทามติ	3.32	0.57	ปานกลาง
รวม	3.50	0.34	มาก



จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ หลักความโปร่งใส ( $\bar{X} = 3.69$ ) หลักประสิทธิผล ( $\bar{X} = 3.65$ ) หลักประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.63$ ) หลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X} = 3.58$ ) หลักความเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.48$ ) หลักการรับผิดชอบต่อ ( $\bar{X} = 3.44$ ) หลักการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.42$ ) หลักนิติธรรม ( $\bar{X} = 3.41$ ) หลักการกระจายอำนาจ ( $\bar{X} = 3.38$ ) และหลักการมุ่งฉันทามติ ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อนำมาการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล รายด้าน และรายข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักประสิทธิผล

	หลักประสิทธิผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่เป็นไปตามที่ประกาศไว้	3.76	0.71	มาก
2.	ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีมาตรฐาน เทียบเคียง ได้กับส่วนราชการที่มีหน้าที่เฉพาะ	3.60	0.65	มาก
3.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการติดตาม ประเมินผลการ ให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	3.58	0.62	มาก
	รวม	3.65	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล หลักประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.65$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ เป็นไปตามที่ประกาศไว้ ( $\bar{X} = 3.76$ ) ข้อคำถามเรื่องผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีมาตรฐาน เทียบเคียงได้กับส่วนราชการที่มีหน้าที่เฉพาะ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ มีการติดตาม ประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.58$ )

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักประสิทธิภาพ

หลักประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีระบบงานที่เหมาะสมกับการให้บริการ	3.64	0.58	มาก
2. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงงานโดยใช้วิธีการทำงานที่เหมาะสม	3.56	0.59	มาก
3. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดประโยชน์ต่อประชาชน	3.68	0.64	มาก
รวม	3.63	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาลหลักประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ( $\bar{X} = 3.68$ ) ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีระบบงานที่เหมาะสมกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.64$ ) และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงงานโดยใช้วิธีการทำงานที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.56$ )

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักการตอบสนอง

หลักการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ตอบสนองต่อความคาดหวังของท่านได้	3.44	0.61	มาก
2. ท่านเชื่อมั่น และไว้วางใจต่อการทำงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่	3.40	0.56	ปานกลาง
3. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	3.45	0.62	มาก
รวม	3.42	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล หลักการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ใน ระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.45$ ) ข้อคำถามเรื่อง ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ตอบสนองต่อความคาดหวังของท่านได้ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และข้อ คำถามเรื่องท่านเชื่อมั่น และไว้วางใจต่อการทำงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ( $\bar{X} = 3.40$ )

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล หลักการรับผิดชอบ

หลักการรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการแสดงความรับผิดชอบต่อการ ให้บริการเมื่อเกิดข้อผิดพลาด	3.39	0.68	ปานกลาง
2. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลถึงหน้าที่ต่อปัญหา สาธารณะในพื้นที่	3.38	0.61	ปานกลาง
3. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเผยแพร่ข้อมูลความรับผิดชอบ ต่อผลงานให้ท่านได้รับทราบ	3.55	0.58	มาก
รวม	3.44	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล หลักการรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ใน ระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเผยแพร่ข้อมูลความรับผิดชอบต่อผลงานให้ท่านได้ รับทราบ ( $\bar{X} = 3.55$ ) ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการแสดงความรับผิดชอบต่อการ ให้บริการเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 3.39$ ) และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลถึง หน้าที่ต่อปัญหาสาธารณะในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.38$ )

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน	3.58	0.68	มาก
2.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลกระบวนการให้บริการที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา	3.93	0.45	มาก
3.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อประชาชนมีข้อสงสัย	3.56	0.66	มาก
รวม		3.69	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาลหลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลกระบวนการให้บริการที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ( $\bar{X} = 3.93$ ) ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.58$ ) และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อประชาชนมีข้อสงสัย ( $\bar{X} = 3.56$ )

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน	3.41	0.62	มาก
2.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.59	0.81	มาก
3.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการตั้งคณะทำงานจากภาคประชาชน และหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม	3.75	0.68	มาก
รวม		3.58	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาลหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการตั้งคณะทำงานจากภาคประชาชน และหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม ( $\bar{X} = 3.75$ ) ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\bar{X} = 3.59$ ) และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ( $\bar{X} = 3.41$ )

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการมอบอำนาจให้ประชาชนในการจัดทำโครงการ	3.37	0.80	ปานกลาง
2. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจในการให้บริการแก่ประชาชน	3.33	0.74	ปานกลาง
3. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีแจ้งประชาสัมพันธ์ขอบเขตหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจในการดำเนินงาน	3.43	0.75	มาก
รวม	3.38	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล หลักการกระจายอำนาจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีแจ้งประชาสัมพันธ์ขอบเขตหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจในการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 3.43$ ) ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการมอบอำนาจให้ประชาชนในการจัดทำโครงการ ( $\bar{X} = 3.37$ ) และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจในการให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.33$ )

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ กฎหมาย ระเบียบในการดำเนินงานให้แก่ประชาชน	3.36	0.80	ปานกลาง
2. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใน การดำเนินงานอย่างยุติธรรม	3.46	0.68	มาก
3. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มารับบริการ	3.41	0.67	มาก
รวม	3.41	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับ  
มาก จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้  
ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงาน อย่างยุติธรรม  
( $\bar{X} = 3.46$ ) ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับโดย  
คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มี  
กิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ กฎหมาย ระเบียบในการดำเนินงานให้แก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.36$ )

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักความเสมอภาค

หลักความเสมอภาค		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการส่งเสริมการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.46	0.66	มาก
2.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้บริการโดยไม่แบ่งแยกให้เกิดความแตกต่างอย่างไม่เป็นธรรม	3.49	0.61	มาก
3.	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อสร้างความเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.62	มาก
รวม		3.48	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาลหลักความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อสร้างความเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.50$ ) ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้บริการโดยไม่แบ่งแยกให้เกิดความแตกต่างอย่างไม่เป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.49$ ) และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการส่งเสริมการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.46$ )



ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักการมุ่งฉันทามติ

หลักการมุ่งฉันทามติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมหารือ ในโครงการต่าง ๆ	3.36	0.64	ปานกลาง
2. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง	3.34	0.67	ปานกลาง
3. เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดเวทีเพื่อระดมสมองหาข้อคิดเห็น จากกลุ่มที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์	3.26	0.72	ปานกลาง
รวม	3.32	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัจจัยธรรมาภิบาล  
หลักการมุ่งฉันทามติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถามพบว่า อยู่ใน  
ระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่  
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมหารือในโครงการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.36$ ) ข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบล  
อ้อมใหญ่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.34$ )  
และข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดเวทีเพื่อระดมสมองหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มที่ได้รับ  
ประโยชน์และเสียประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.26$ )

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติหน้าที่  
ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้แก่ การส่งเสริมระบบการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด การจัดงานรัฐพิธี การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม	3.40	0.70	ปานกลาง
2. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพให้ประชาชน การสนับสนุนผลผลิตทางการเกษตร SME	3.47	0.82	มาก
3. ด้านการบริการสาธารณะ ได้แก่ การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบจราจร และระบบไฟฟ้า - ประปา	3.25	0.67	ปานกลาง
4. ด้านสังคม ได้แก่ การสนับสนุนกีฬาในพื้นที่ กิจการสาธารณสุข การป้องกันยาเสพติด งานสวัสดิการสังคม การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานบรรเทาสาธารณภัย	3.60	0.79	มาก
5. ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ได้แก่ การบำรุงรักษาแม่น้ำ ลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกัน น้ำท่วมและน้ำเสีย	3.43	0.79	มาก
6. ด้านการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่น	3.32	0.73	ปานกลาง
รวม	3.41	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านสังคม ได้แก่ การสนับสนุนกีฬาในพื้นที่ กิจการสาธารณสุข การป้องกันยาเสพติด งานสวัสดิการสังคมการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานบรรเทา สาธารณภัย ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพให้ประชาชนการสนับสนุนผลผลิตทางการเกษตร SME ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ได้แก่ การบำรุงรักษาแม่น้ำ ลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย ( $\bar{X} = 3.43$ ) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้แก่ การส่งเสริมระบบการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด การจัดงานรัฐพิธี การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้านการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.32$ ) และด้านการบริการสาธารณะ ได้แก่ การก่อสร้าง ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบจราจร และระบบไฟฟ้า - ประปา ( $\bar{X} = 3.25$ )

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัยธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's Correlation Coefficient

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X	Y
X <sub>1</sub>	1	.536**	.502**	.486**	.509**	.550**	.334**	.478**	.542**	.091*	.785**	.424**
X <sub>2</sub>	-	1	.354**	.452**	.380**	.301**	.304**	.337**	.249**	.151**	.627**	.393**
X <sub>3</sub>	-	-	1	.456**	.444**	.325**	.166**	.332**	.392**	.044*	.613**	.304**
X <sub>4</sub>	-	-	-	1	.471**	.346**	.267**	.397**	.271**	.005*	.636**	.244**
X <sub>5</sub>	-	-	-	-	1	.320**	.191**	.268**	.386**	.027*	.597**	.243**
X <sub>6</sub>	-	-	-	-	-	1	.293**	.466**	.408**	.143**	.661**	.335**

(ต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X	Y
X <sub>7</sub>	-	-	-	-	-	-	1	.395**	.434**	.266**	.611**	.590**
X <sub>8</sub>	-	-	-	-	-	-	-	1	.551**	.238**	.724**	.482**
X <sub>9</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-	1	.156**	.703**	.501**
X <sub>10</sub>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	.348**	.386**
X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	.634**
Y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัยธรรมาภิบาล (X) กับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (O) มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง (0.634) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัยธรรมาภิบาลทั้ง 10 ตัวแปร ได้แก่ หลักประสิทธิผล (X<sub>1</sub>), หลักประสิทธิภาพ (X<sub>2</sub>), หลักการตอบสนอง (X<sub>3</sub>), หลักการรับผิดชอบต่อ (X<sub>4</sub>), หลักความโปร่งใส (X<sub>5</sub>), หลักการมีส่วนร่วม (X<sub>6</sub>), หลักการกระจายอำนาจ (X<sub>7</sub>), หลักนิติธรรม (X<sub>8</sub>), หลักความเสมอภาค (X<sub>9</sub>) และหลักการมุ่งฉันทามติ (X<sub>10</sub>) กับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (O) ได้ดังนี้

1. หลักการกระจายอำนาจ (X<sub>7</sub>) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับปานกลาง (0.590) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. หลักความเสมอภาค (X<sub>9</sub>) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำ (0.501) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. หลักนิติธรรม (X<sub>8</sub>) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำ (0.482) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. หลักประสิทธิผล (X<sub>1</sub>) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำ (0.424) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. หลักประสิทธิภาพ ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบล  
อ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำ (0.393) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
6. หลักการมุ่งฉันทามติ ( $X_{10}$ ) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล  
ตำบลอ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำ (0.386) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
7. หลักการมีส่วนร่วม ( $X_6$ ) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบล  
อ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำ (0.335) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
8. หลักการตอบสนอง ( $X_3$ ) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบล  
อ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำมาก (0.304) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
9. หลักการระับผิดชอบ ( $X_4$ ) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล  
ตำบลอ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำมาก (0.244) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
10. หลักความโปร่งใส ( $X_5$ ) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบล  
อ้อมใหญ่ (O) อยู่ในระดับต่ำมาก (0.243) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.4 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย
  - 1.1 นางอุทุมพร ทรัพย์รักษา
  - 1.2 นางลมัย ทองเต็ม
  - 1.3 นางสาววรรณภา พริงรักษา
2. ผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 2 คน ประกอบด้วย
  - 2.1 นายวันชัย ธวัชพันธุ์ รองนายกเทศมนตรีตำบลอ้อมใหญ่
  - 2.2 นางจงรักษ์ ไตรรักษา รองนายกเทศมนตรีตำบลอ้อมใหญ่
3. เจ้าหน้าที่จากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ จำนวน 2 คน ประกอบด้วย
  - 3.1 นายเกียรติยศ โชติช่วง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
  - 3.2 นางสาวศรีนุช ปุ๋ยรักษา หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยธรรมาภิบาล

จากประเด็นคำถามที่ว่า “เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่สำคัญในเรื่องใดที่โดดเด่นบ้าง ขอให้ท่านกล่าวถึงอย่างเป็นรูปธรรม” ผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ประการดังนี้

### 1. หลักประสิทธิผล

1.1 ตัวแทนครัวเรือนให้ความเห็นว่า การสื่อสารผลงาน และเป้าหมายในแผนการดำเนินงานทำให้ประชาชนรับทราบถึงผลประโยชน์และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงทราบถึงแผนที่จะดำเนินการต่อในอนาคต ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือในกิจกรรมของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ต่อไป

1.2 เจ้าหน้าที่ได้กล่าวว่า การดำเนินงานที่ผ่านมาผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ส่วนใหญ่เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ มีคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ซึ่งทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น และมีข้อร้องเรียนลดลง

### 2. หลักประสิทธิภาพ

2.1 ตัวแทนครัวเรือนให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีต่อชุมชนได้ รวมถึงมีการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.2 เจ้าหน้าที่ได้กล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารงานทั้งในด้านการให้บริการ และการทำงานในด้านต่างๆ เช่น การจัดทำแผนที่ภาษี การให้บริการออนไลน์ ซึ่งทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณ และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

### 3. หลักการตอบสนอง

3.1 ตัวแทนครัวเรือนให้ความเห็นว่า หากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ย่อมจะสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นไว้วางใจในอนาคต ทั้งนี้ประชาชนส่วนใหญ่ย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ในระดับที่สูงขึ้นจากเดิม

3.2 ผู้บริหารท้องถิ่นกล่าวว่า ทีมผู้บริหารให้ความสำคัญกับการปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงาน

#### 4. หลักการรับผิดชอบ

4.1 ตัวแทนครัวเรือนให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันผ่านช่องทางต่าง ๆ

4.2 เจ้าหน้าที่ได้กล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบตามอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และหากมีข้อผิดพลาดในการดำเนินงานก็จะมีการติดตาม และมีมาตรการที่ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่ทิ้งไว้ให้เป็นภาระแก่ประชาชน

#### 5. หลักความโปร่งใส

5.1 ตัวแทนครัวเรือนให้ความเห็นว่า ความโปร่งใสในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจต่อเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ดังนั้น เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ต้องมีการสื่อสารข้อมูลการทำงานอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะเรื่องที่ประชาชนสนใจ และต้องการทราบข้อมูล ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ในอนาคต

5.2 ผู้บริหารท้องถิ่นกล่าวว่า ทีมผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสื่อสารผลการดำเนินงานเพื่อทำให้ประชาชนทราบและเข้าใจถึงความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จึงมีการให้ข้อมูลอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และให้ประชาชนเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี และถูกต้องผ่านช่องทางต่างๆ

5.3 เจ้าหน้าที่ได้กล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น เสียงตามสาย แผ่นพับ เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดี และความเชื่อมั่นในการทำงานโดยสุจริต และโปร่งใส

#### 6. หลักการมีส่วนร่วม

6.1 ผู้บริหารท้องถิ่นกล่าวว่า ทีมผู้บริหารให้ความสำคัญกับการคัดเลือกคนเก่ง คนมีความสามารถจากภาคประชาชน และหน่วยงานภายนอก เข้ามาเป็นคณะทำงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ซึ่งทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพและได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้น รวมถึงมุ่งหวังให้เกิดการทำงานที่มีความครอบคลุมรอบด้านในแต่ละมิติ และได้เครือข่ายที่มีศักยภาพเข้ามาร่วมดำเนินกิจกรรม

6.2 เจ้าหน้าที่ได้กล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น ร่วมคิดแนวทางร่วม กระบวนการตัดสินใจ ร่วมแก้ไขปัญหา รวมถึงการแสดงประชาคม ซึ่งจะช่วยให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการช่วยลดความไม่เข้าใจกันและความขัดแย้งในการทำงาน

## 7. หลักการกระจายอำนาจ

7.1 ตัวแทนครัวเรือนให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีแจ้งข้อมูลและประชาสัมพันธ์ถึงหน้าที่ของประชาชนในการร่วมดำเนินกิจกรรมกับเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ เพื่อให้ความต้องการของประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ประชาชนสามารถนำเสนอความต้องการผ่านกระบวนการประชาคม เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว

7.2 ผู้บริหารท้องถิ่นกล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการสนับสนุนเรื่องการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน ซึ่งช่วยทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ รวมถึงเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารงานจากผู้บริหารไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงาน เพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

## 8. หลักนิติธรรม

8.1 ผู้บริหารท้องถิ่นกล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สนับสนุนให้ทุกฝ่ายใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงานเพื่อสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้น ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับประชาชนทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดการยอมรับจากประชาชนในอนาคต

8.2 เจ้าหน้าที่ให้ความเห็นว่า ประชาชนบางส่วนไม่เข้าใจถึง กฎระเบียบ และข้อจำกัดในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จึงทำให้มีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอให้มาตรวจสอบการทำงาน ทั้งที่การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบของระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดเป็นพิเศษ

## 9. หลักความเสมอภาค

9.1 ตัวแทนครัวเรือนเห็นว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเพื่อช่วยให้กลุ่มผู้พิการสามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวก ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ทำให้ประชาชนได้รับการบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน



9.2 เจ้าหน้าที่ได้กล่าวว่า แนวคิดเรื่องความเสมอภาคมีความสอดคล้องกับเรื่องหลักนิติธรรมในประเด็นการปรับปรุงระเบียบในการทำงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ

#### 10. หลักการมุ่งฉันทามติ

ผู้บริหารท้องถิ่นกล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการทำงานแบบประสานผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับประชาชนทุกฝ่ายภายใต้กฎระเบียบที่ถูกต้อง และสามารถดำเนินการได้ รวมถึงมีการร่วมหารือในโครงการต่างๆ ที่ขัดแย้งกันเพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

#### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

จากประเด็นคำถามที่ว่า “ท่านเห็นว่า แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่ได้รับการยอมรับจากประชาชน คือเรื่องใดบ้าง” ผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มได้ให้ข้อมูลในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแทนครัวเรือนให้ความเห็นว่า แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่ได้รับการยอมรับจากประชาชน คือ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนในพื้นที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งหากเทศบาลไม่มีการดำเนินการใด ๆ ให้เกิดความก้าวหน้าในการแก้ปัญหาก็ย่อมจะส่งผลให้ประชาชนมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่เป็นไปเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น

2. ผู้บริหารท้องถิ่นกล่าวว่า แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ที่สำคัญคือการจัดทำกิจกรรมเพื่อสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน

3. เจ้าหน้าที่ให้ความเห็นว่า แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและบริบทแวดล้อมทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะด้านสังคม ได้แก่ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมสาธารณสุข การป้องกันยาเสพติด งานสวัสดิการสังคม งานบรรเทาสาธารณภัย จึงเป็นงานที่มีกิจกรรมเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการยกระดับปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้สูงขึ้น

1. ตัวแทนครัวเรือนให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ต้องมีกิจกรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการสื่อสารให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน
2. ผู้บริหารท้องถิ่นกล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สนับสนุนให้มีการสื่อสารภาพลักษณ์เชิงบวกในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและความเชื่อมั่นแก่ประชาชน
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จะต้องมีการสื่อสารทั้งผลงาน และแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาท้องถิ่นแต่ละด้านผ่านผู้นำชุมชนอย่างต่อเนื่อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม และ 4) เพื่อสร้างข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการยกระดับปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยเป็นการวิจัยแบบผสม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 393 คน ด้วยการคำนวณ หากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p. 727) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบประมาณค่า 5 ระดับตามเกณฑ์วัดของ Likert Scale ซึ่งแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.944 และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 7 คน ประกอบด้วย 1) ตัวแทนครัวเรือนของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 3 คน 2) ผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 2 คน และ 3) เจ้าหน้าที่จากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ จำนวน 2 คน ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

## 5.1 สรุป

### 5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.30 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37.91 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.97 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 65.90 และใช้บริการจากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ มากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 61.32

5.1.1.2 ระดับปัจจัยธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ หลักความโปร่งใสโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดทำช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย แผ่นพับ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ หลักประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อคำถามเรื่องผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่เป็นไปตามที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ หลักประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ หลักการมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการตั้งคณะทำงานจากภาคประชาชน และหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ หลักความเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อสร้างความเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ หลักการรับผิดชอบต่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการประชาสัมพันธ์ขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ หลักการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ปรับปรุงวิธีการทำงานตามที่มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ หลักนิติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ หลักการกระจายอำนาจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีแจ้งประชาสัมพันธ์ขอบเขตหน้าที่ของหน่วยงานในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ และหลักการมุ่งฉันทามติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีข้อคำถามเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมหารือในโครงการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ

5.1.1.3 ระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการบริหารจัดการที่ดี และด้านการบริการสาธารณะ

5.1.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง (0.634) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อเรียงลำดับความสัมพันธ์ระดับปัจจัยธรรมาภิบาลทั้ง 10 ด้านกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ได้ดังนี้ หลักการกระจายอำนาจ หลักความเสมอภาค หลักนิติธรรม หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการมุ่งฉันทามติ หลักการมีส่วนร่วม หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส

## 5.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

### 5.1.2.1 ปัจจัยธรรมาภิบาล

1) หลักความโปร่งใส สรุปได้ว่า ความโปร่งใสในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจต่อเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ดังนั้น การดำเนินงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จึงมีการให้ข้อมูลอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และให้ประชาชนเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี และถูกต้องผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

2) หลักประสิทธิผล สรุปได้ว่า ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ส่วนใหญ่เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ มีคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นในการทำงาน

3) หลักประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีต่อชุมชน โดยมีการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารงานทั้งในด้านการให้บริการ และการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดทำแผนที่ภาษี การให้บริการออนไลน์ ซึ่งทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณ และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

4) หลักการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น ร่วมคิดแนวทาง ร่วมกระบวนการตัดสินใจ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นต้น จึงทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพและได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้น รวมถึงช่วยให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5) หลักความเสมอภาค สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเพื่อช่วยให้กลุ่มผู้พิการสามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวก ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ทำให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงเป็นการทำให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน

6) หลักการรับผิดชอบ สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีการติดตาม และมีมาตรการที่ช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นโดยไม่ทิ้งไว้ให้เป็นภาระแก่ประชาชน

7) หลักการตอบสนอง สรุปได้ว่า การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ย่อมสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นไว้วางใจจากประชาชน ซึ่งเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานต่อไป

8) หลักนิติธรรม สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สนับสนุนให้ทุกฝ่ายใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงานอย่างเป็นธรรมกับประชาชนทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดการยอมรับจากประชาชน

9) หลักการกระจายอำนาจ สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สนับสนุนการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน รวมถึงกระจายอำนาจการบริหารงานจากผู้บริหารไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงาน เพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

10) หลักการมุ่งฉันทามติ สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สนับสนุนการทำงานแบบประสานผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับประชาชนทุกฝ่าย รวมถึงมีการร่วมหารือในโครงการต่าง ๆ ที่ขัดแย้งกันเพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

#### 5.1.2.2 การปฏิบัติหน้าที่

เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มุ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนในพื้นที่ให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และบริบทแวดล้อมทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การจัดทำกิจกรรมเพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน จึงเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน

5.1.2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการยกระดับปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้สูงขึ้น สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จะต้องมีการสื่อสารทั้งผลงานและแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาท้องถิ่นแต่ละด้านผ่านผู้นำชุมชนอย่างต่อเนื่อง

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับปัจจัยธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยธรรมาภิบาลในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการแสดงให้เห็นถึงการปรับตัว และมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล เช่น การเผยแพร่วิสัยทัศน์ แนวทางการดำเนินกิจกรรม และโครงการ รวมถึงมีการสื่อสารให้ประชาชนมีส่วนร่วมในฐานะผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่ ซึ่งสามารถเสนอความคิดเห็นในการกำหนดกิจกรรมได้ เป็นต้น จึงทำให้เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดทำบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือในระดับที่สูงขึ้นนั่นเอง โดยผลวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการว่า ต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ กล่าวคือ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งภทรภร จ่ายเพ็ง (2560, น. 15) ได้กล่าวในแนวทางเดียวกันว่า ธรรมาภิบาลจะช่วยให้องค์กรมีแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การดำเนินงานตามแนวทางธรรมาภิบาลจะช่วยยกระดับและสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพในระยะยาว เนื่องจากธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาในภาพรวม นอกจากนี้ ผลวิจัยยังพบว่า ด้านหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกด้าน โดยมีเรื่องเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดทำช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการกำหนดแนวทางการทำงานของภาครัฐที่มุ่งให้ทุกส่วนราชการทำงานด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ จึงทำให้เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มุ่งเน้นเรื่องความโปร่งใสในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักนายกรัฐมนตรี (2542, น. 26-27) และสถาบันคลังสมองของชาติ (2552, น. 20) ที่ได้กล่าวถึง หลักความโปร่งใสไว้ว่าจะช่วยสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการ

ตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพที่พบว่า ความโปร่งใสในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจต่อเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ดังนั้น การดำเนินงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จึงมีการให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และให้ประชาชนเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี และถูกต้องผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนุสรณ์ พานแก้ว (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยพบว่า หลักความโปร่งใส จะช่วยให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐาน

**สมมติฐานที่ 2** ระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านสังคมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ โดยเฉพาะในประเด็นคำถามเรื่องด้านสังคม ได้แก่ การสนับสนุนกีฬาในพื้นที่ กิจกรรมสาธารณสุข การป้องกันยาเสพติด งานสวัสดิการสังคม การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างมาก เห็นได้ว่า ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพระปกเกล้า (2555) ที่ได้กล่าวถึง คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่นและเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ซึ่งชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 28-30) เห็นว่า การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ทำให้การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มุ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนในพื้นที่ให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และบริบทแวดล้อมทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การจัดทำกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน จึงเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกริโซ ตามเสรี (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตห้วยขวาง เนื่องจากมีการจัดทำโครงการที่เป็นสาธารณะประโยชน์ที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยธรรมาภิบาลมีระดับความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในระดับสูง (0.634) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ในภาพรวมมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า หลักการกระจายอำนาจ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สนับสนุนการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน รวมถึงกระจายอำนาจการบริหารงานจากผู้บริหารไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงาน เพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจุมพล หนีมนานิช (2551, น. 87) ได้กล่าวไว้ว่า การมอบอำนาจหน้าที่เรื่องใดเรื่องหนึ่งให้กับผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงมาอย่างเป็นระบบและทั่วถึง และ The Asian Development Bank (ADB อ้างถึงในบุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี, 2544, น. 6) ได้กล่าวว่า ธรรมชาติของการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าภาครัฐสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้ ทั้งยังสอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) ได้กล่าวถึง การกระจายอำนาจไว้ว่า จะช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความรวดเร็วในการดำเนินเพิ่มมากขึ้น โดยการกระจายอำนาจเป็นการให้อิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร เพื่อให้ปัญหาของประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เห็นได้ว่า ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่สนับสนุนการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน รวมถึงกระจายอำนาจการบริหารงานจากผู้บริหารไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงาน เพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ พานแก้ว (2562) ได้ศึกษาเรื่องการทำเนิงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ เช่นกัน และงานวิจัยของวิพุธ อ่องสกุล (2553, น. 2-6) ที่ได้วิจัยเรื่องสถานะระดับธรรมาภิบาลในหน่วยงานรัฐ โดยพบว่าหลักความโปร่งใสเป็นการปฏิบัติราชการในระดับค่อนข้างดี สรุปได้ว่า ปัจจัยธรรมาภิบาล เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดทำช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย แผ่นพับ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จึงควรสนับสนุนให้มีการให้ข้อมูลอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี และถูกต้อง โดยเฉพาะการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลในกิจกรรมเทศบาลเคลื่อนที่ที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน

5.3.1.2 ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการสนับสนุนกีฬาในพื้นที่ กิจกรรมสาธารณสุข การป้องกันยาเสพติด งานสวัสดิการสังคม การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่จึงควรมีการประสานงานกับส่วนราชการในพื้นที่เพื่อวางแผน การดำเนินกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และบริษัท แวดล้อมทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.3 ผลการศึกษาพบว่า หลักการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ควรเปิดโอกาสให้แกนนำชุมชนได้เข้าร่วมเสนอแนะทาง การพัฒนางานเพื่อช่วยให้การจัดทำโครงการเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงกระจายอำนาจการบริหารงานจากผู้บริหารไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงาน เพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุที่ทำให้การนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมในพื้นที่เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาสู่การพัฒนาตัวแบบการสร้างหลักธรรมาภิบาลในอนาคต

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ชนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุลธิดา เสนุกุล. (2554). ตัวชี้วัดการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกียรติศักดิ์ เศรษฐพิณิจ. (2556). การนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- โกวิท พวงงาม. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2562). รางวัลการบริหารจัดการที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นจาก [www.odloc.go.th](http://www.odloc.go.th).
- จรัส สุวรรณมาลา. (2542). รัฐบาล-ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ชนะศักดิ์ ยวบูรณ์. (2543). การปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ชาย โพธิสิตา. (2550). ศาสตร์ และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: อมรินทร์. พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. *เทศบาล? 88*, 30, 11 – 14.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: พิมพ์พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์.
- ถวิลวดี บุรีกุล, วันชัย วัฒนศัพท์, ดิน ปรัชญพฤทธิ, พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, พัชรี สีโรรส, อัมพร อ่างลักษณ์ และคณะ. (2545). การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่. (2562). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่. นครปฐม: เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่.

- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2551). *ทฤษฎีและแนวคิด: การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น ภาคแรก*. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่1-7*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). *การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บังอร พงกษารุ่งเรือง. (2553). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารกิจการที่ดีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. (2544). *รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล (Indicators of Good Governance)*. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- ประมวล รุจนเสรี. (2452). *การบริหาร-การจัดการที่ดี (Good Governance)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ อสารศึกษาดินแดน.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2523). *การพัฒนาประเทศโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรภร จำเริญ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภูมิภาคตะวันตก*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- มนัสนันท์ ชัยกิจยิ่งเจริญ. (2553). *การจัดการบริการสาธารณะโดยวิธีการทำสัญญาจ้าง: กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลกและเทศบาลนครขอนแก่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รังสรรค์ อินทน์จันทน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ราชกิจจานุเบกษา. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. สืบค้นจาก <http://cda.parliament.go.th/main01.php>
- ลัดดา ผลวัฒนะ. (2557). ธรรมาภิบาลกับการบริหารมหาวิทยาลัย GOOD GOVERNANCE FOR UNIVERSITY ADMINISTRATION. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 8(2), 26.
- วิพุธ อ่องสกุล. (2553). สถานะระดับธรรมาภิบาลในหน่วยงานรัฐ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2547). การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร. (2551). การใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2548). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภโรช ตามเสรี. (2560). ธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating). กรุงเทพฯ: ฟรีเมียร์ โพร.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2553). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สิริพงษ์ ปานจันทร์. (2554). ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สุจิตรา บุญยรัตน์พันธุ์. (2549). รายงานวิจัยเรื่องประชาชนและธรรมาภิบาล : การสำรวจทัศนคติของคนไทยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุจิตต นิमितกุล. (2543). กระทบมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี. ใน การปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

- ทควณ ชูเพ็ญ. (2551). *โครงสร้าง ภาระหน้าที่ และความสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: วิถีทรรศน์.
- อนุสรณ์ พานแก้ว. (2562). *การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล นราภิรมย์ อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- อมรา พงศาพิชญ์. (2543). *ธรรมนูญกับประชาสังคมและองค์กรประชาสังคม ในสิ่งแวดล้อมในรัฐ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.
- อรรถัย ก๊กผล และคณะ. (2552). *เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัล พระปกเกล้า 2551*. กรุงเทพฯ: ส เจริญ การพิมพ์.
- อรพินท์ สฟโชคชัย. (2547). *การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี: แนวคิดและประสบการณ์ในภาค ราชการไทย ในการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 5 (พ.ศ.2547) การเมืองการบริหารของไทยในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- อลงกต แผนสนิท. (2557). *การนำนโยบายไปปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคใน จังหวัดนครราชสีมา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- อุดม ทุมโฆสิต. (2548). *ตัวแบบการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- Chapus, R. (2001). *Droit administratif general*. Tome I Tome I: Montchristien.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research : Planning, conducting and evaluating quantitative and Qualiative research*. Upper Saddle River, New Jersey: MerrillPrentice Hall.
- Holloway, W. V. (1951). *State and Local Government in the United States*. New York: McGraw Hill Book Company, Inc.
- Léon, D. (1928). *Traité de droit constitutionnel* (3<sup>rd</sup> éd.). Tome II.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill Book Company.

- Mongtagu, H. G. (1984). *Comparative Local Government*. Great Britain: William Brendon and Son Ltd.
- Patton, Michael Quinn. (1990). *Qualitative evaluation and research methods. Second Edition*. Newbury Park : Sage.
- Robson, William A. (1953). *Local Government Encyclopedia of Social Science, Vol.x*. New York : The Macmillan Co.
- Wit, D. (1967). *A comparative survey of local government and administration*. Bangkok: Thammasat University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics; An Introduction Analysis*. Harper International Edition, Tokyo.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน  
จังหวัดนครปฐม

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามและหน่วยงานของท่าน

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5) การใช้บริการจากเทศบาลอ้อมใหญ่ (ครั้งต่อเดือน) ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบระบुरายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยธรรมาภิบาล จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) หลักประสิทธิผล 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักการรับผิดชอบ 5) หลักความโปร่งใส 6) หลักการมีส่วนร่วม 7) หลักการกระจายอำนาจ 8) หลักนิติธรรม 9) หลักความเสมอภาค และ 10) หลักการมุ่งฉันทามติ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) ด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านการบริการสาธารณะ 4) ด้านสังคม 5) ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว และ 6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ

ท่านเป็นอย่างสูงที่อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางชรีรัตน์ นวลมะ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อเท็จจริง

1. เพศ

1. ชาย     2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี     2. 31-40 ปี  
 3. 41-50 ปี     4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา     2. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า  
 3. ปริญญาตรี     4. อื่น ๆ โปรดระบุ

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน     2. 15,001-25,000 บาทต่อเดือน  
 3. 25,001-30,000 บาทต่อเดือน     4. 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป

5. การใช้บริการจากเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ (ครั้งต่อเดือน)

1. 1-2 ครั้งต่อเดือน     2. 3-5 ครั้งต่อเดือน  
 3. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน     4. นาน ๆ ครั้ง

## ตอนที่ 2 ปัจจัยธรรมาภิบาล

มากที่สุด (5) หมายถึง	ระดับปัจจัยธรรมาภิบาล	มากที่สุด
มาก (4) หมายถึง	ระดับปัจจัยธรรมาภิบาล	มาก
ปานกลาง (3) หมายถึง	ระดับปัจจัยธรรมาภิบาล	ปานกลาง
น้อย (2) หมายถึง	ระดับปัจจัยธรรมาภิบาล	น้อย
น้อยที่สุด (1) หมายถึง	ระดับปัจจัยธรรมาภิบาล	น้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ของแต่ละข้อที่ตรงตามข้อมูลที่เป็นจริง

ปัจจัยธรรมาภิบาล	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) ด้านหลักประสิทธิผล					
1.1) ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่เป็นไปตามที่ประกาศไว้					
1.2) ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีมาตรฐานเทียบเคียงได้กับส่วนราชการที่มีหน้าที่เฉพาะ					
1.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการติดตาม ประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง					
2) ด้านหลักประสิทธิภาพ					
2.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีระบบงานที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
2.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงงานโดยใช้วิธีการทำงานที่เหมาะสม					
2.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดประโยชน์ต่อประชาชน					

ปัจจัยธรรมาภิบาล	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3) ด้านหลักการตอบสนอง					
3.1) ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ตอบสนองต่อความคาดหวังของท่านได้					
3.2) ท่านเชื่อมั่น และไว้วางใจต่อการทำงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่					
3.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
4) ด้านหลักการรับผิดชอบ					
4.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการแสดงความรับผิดชอบต่อ การให้บริการเมื่อเกิดข้อผิดพลาด					
4.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลถึงหน้าที่ต่อปัญหา สาธารณะในพื้นที่					
4.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเผยแพร่ข้อมูลความ รับผิดชอบต่อผลงานให้ท่านได้รับทราบ					
5) ด้านหลักความโปร่งใส					
5.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน					
5.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลกระบวนการ ให้บริการที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา					
5.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อ ประชาชนมีข้อสงสัย					

ปัจจัยธรรมภิบาล	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6) ด้านหลักการมีส่วนร่วม					
6.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน					
6.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน					
6.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการตั้งคณะทำงานจากภาคประชาชน และหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม					
7) ด้านหลักการกระจายอำนาจ					
7.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการมอบอำนาจให้ประชาชนในการจัดทำโครงการ					
7.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจในการให้บริการแก่ประชาชน					
7.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีแจ้งประชาสัมพันธ์ขอบเขตหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจในการดำเนินงาน					
8) ด้านหลักนิติธรรม					
8.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้กฎหมาย ระเบียบในการดำเนินงานให้แก่ประชาชน					
8.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการใช้กฎ ระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานอย่างยุติธรรม					
8.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มารับบริการ					

ปัจจัยธรรมาภิบาล	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9) ด้านหลักความเสมอภาค					
9.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการส่งเสริมการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
9.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้บริการโดยไม่แบ่งแยกให้เกิดความแตกต่างอย่างไม่เป็นธรรม					
9.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อสร้างความเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง					
10) หลักการมุ่งฉันทามติ					
10.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมหารือในโครงการต่าง ๆ					
10.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง					
10.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดเวทีเพื่อระดมสมองหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์					
10.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมหารือในโครงการต่างๆ					



### ตอนที่ 3 การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

- มากที่สุด (5) หมายถึง ระดับการปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด  
 มาก (4) หมายถึง ระดับการปฏิบัติหน้าที่ มาก  
 ปานกลาง (3) หมายถึง ระดับการปฏิบัติหน้าที่ ปานกลาง  
 น้อย (2) หมายถึง ระดับการปฏิบัติหน้าที่ น้อย  
 น้อยที่สุด (1) หมายถึง ระดับการปฏิบัติหน้าที่ น้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ของแต่ละข้อที่ตรงตามข้อมูลที่เป็นจริง

การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้แก่ การส่งเสริมระบบการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด การจัดงานรัฐพิธี การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม					
2) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพให้ประชาชน การสนับสนุนผลผลิตทางการเกษตร SME					
3) ด้านการบริการสาธารณะ ได้แก่ การก่อสร้าง ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบจราจร และระบบไฟฟ้า - ประปา					
4) ด้านสังคม ได้แก่ การสนับสนุนกีฬาในพื้นที่ กิจกรรมสาธารณสุข การป้องกันยาเสพติด งานสวัสดิการสังคม การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานบรรเทาสาธารณภัย					
5) ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ได้แก่ การบำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย					
6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่น					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศรป.ว ๐๒๒๒/๒๕๖๒

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.พีรพงษ์ ไร่พิงจิตต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางชรีรัตน์ นวลมะ รหัสประจำตัว ๒๑๘๒๒๑๐๘๐๒๐๘ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕  
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ รศรป.ว ๐๒๒๒/๒๕๖๒

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.อุษณีย์ ดวงพรหม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางชรีรัตน์ นวลมะ รหัสประจำตัว ๒๑๘๒๒๐๘๐๒๐๘ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ รศร.ป.ว ๐๒๒๒/๒๕๖๒

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไว้อย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางชรีรัตน์ นวลมะ รหัสประจำตัว ๒๑๘๒๒๐๘๐๒๐๘ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านกาารวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โภคสิทธิ์อิมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕  
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

ที่ รศรป. ๐๒๒๓/๒๕๖๒



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ด้วย นางชรีรัตน์ นวลมะ ระทีลประจำตัว ๒๑๘๒๖๒๐๘๐๒๐๘ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติธัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕  
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์การหาคุณภาพแบบสอบถาม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ  
ปัจจัยธรรมาภิบาล

ประเด็นการตรวจสอบ	ระดับความ สอดคล้อง			ΣR	IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
1) ด้านหลักประสิทธิผล						
1.1) ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่เป็นไปตามที่ประกาศไว้	2	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
1.2) ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีมาตรฐาน เทียบเคียงได้กับส่วนราชการที่มีหน้าที่เฉพาะ	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
1.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
2) ด้านหลักประสิทธิภาพ						
2.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีระบบงานที่เหมาะสมกับการให้บริการ	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
2.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงงานโดยใช้วิธีการทำงานที่เหมาะสม	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
2.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดประโยชน์ต่อประชาชน	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
3) ด้านหลักการตอบสนอง						
3.1) ผลงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ตอบสนองต่อความคาดหวังของท่านได้	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
3.2) ท่านเชื่อมั่น และไว้วางใจต่อการทำงานของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง

ประเด็นการตรวจสอบ	ระดับความ สอดคล้อง			ΣR	IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
3.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
4) ด้านหลักการรับผิดชอบ						
4.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการแสดงความรับผิดชอบต่อการให้บริการเมื่อเกิดข้อผิดพลาด	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
4.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลถึงหน้าที่ต่อปัญหาสาธารณะในพื้นที่	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
4.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเผยแพร่ข้อมูลความรับผิดชอบต่อผลงานให้ท่านได้รับทราบ	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
5) ด้านหลักความโปร่งใส						
5.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน	2	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
5.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลกระบวนการให้บริการที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
5.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อประชาชนมีข้อสงสัย	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
6) ด้านหลักการมีส่วนร่วม						
6.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน	2	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
6.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง

ประเด็นการตรวจสอบ	ระดับความ สอดคล้อง			ΣR	IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
6.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการตั้ง คณะกรรมการจากภาคประชาชน และหน่วยงาน ภายนอกเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
7) ด้านหลักการกระจายอำนาจ						
7.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการมอบอำนาจ ให้ประชาชนในการจัดทำโครงการ	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
7.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการกำหนด หลักเกณฑ์การกระจายอำนาจในการให้บริการแก่ ประชาชน	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
7.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีแจ้ง ประชาสัมพันธ์ขอบเขตหลักเกณฑ์การกระจาย อำนาจในการดำเนินงาน	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
8) ด้านหลักนิติธรรม						
8.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีกิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมความรู้ กฎหมาย ระเบียบในการ ดำเนินงานให้แก่ประชาชน	2	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
8.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการใช้กฎ ระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานอย่างยุติธรรม	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
8.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการดำเนินการ ตามระเบียบ ข้อบังคับโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ของผู้มารับบริการ	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง

ประเด็นการตรวจสอบ	ระดับความ สอดคล้อง			ΣR	IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
9) ด้านหลักความเสมอภาค						
9.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการส่งเสริมการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
9.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ให้บริการโดยไม่แบ่งแยกให้เกิดความแตกต่างอย่างไม่เป็นธรรม	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
9.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อสร้างความเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
10) หลักการมุ่งฉันทามติ						
10.1) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมหารือในโครงการต่าง ๆ	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
10.2) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง	3	0	0	3	1.00	สอดคล้อง
10.3) เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่มีการจัดเวทีเพื่อระดมสมองหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์	2	1	0	2	0.67	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ  
การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่

ประเด็นการตรวจสอบ	ระดับความ สอดคล้อง			ΣR	IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
1) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้แก่ การส่งเสริมระบบการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัด การจัดงานรัฐพิธี การเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม	3	0	0	3	1	สอดคล้อง
2) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพ ให้ประชาชนการสนับสนุนผลผลิตทาง การเกษตร SME	3	0	0	3	1	สอดคล้อง
3) ด้านการบริการสาธารณะ ได้แก่ การ ก่อสร้าง ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบ จราจร และระบบไฟฟ้า - ประปา	3	0	0	3	1	สอดคล้อง
4) ด้านสังคม ได้แก่ การสนับสนุนกีฬาใน พื้นที่ กิจการสาธารณสุข การป้องกันยาเสพติด งานสวัสดิการสังคม การป้องกันและรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานบรรเทา สาธารณภัย	3	0	0	3	1	สอดคล้อง
5) ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ได้แก่ การบำรุงรักษาแม่น้ำ ลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย	3	0	0	3	1	สอดคล้อง
6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ การ ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการ ท้องถิ่น	3	0	0	3	1	สอดคล้อง

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	36

## Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
182.00	110.420	9.911	36

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a1	4.45	0.597	40
a2	4.28	0.554	40
a3	4.05	0.597	40
b1	4.18	0.385	40
b2	4.05	0.552	40
b3	4.15	0.662	40
c1	3.93	0.616	40
c2	4.23	0.733	40
c3	4.05	0.639	40
d1	4.2	0.564	40
d2	4.13	0.686	40
d3	4.08	0.526	40
e1	4.18	0.712	40
e2	4.03	0.698	40
e3	4.28	0.506	40
f1	4.08	0.764	40
f2	4.13	0.853	40
f3	4.31	0.723	40
g1	4.25	0.776	40
g2	4.08	0.73	40
g3	3.95	0.714	40
h1	3.98	0.891	40
h2	3.91	0.744	40
h3	4.23	0.698	40

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
i1	3.71	0.648	40
i2	3.78	0.698	40
i3	4.03	0.577	40
j1	4.08	0.764	40
j2	4.03	0.661	40
j3	4.15	0.622	40
IV1	4.04	0.776	40
IV2	3.88	0.730	40
IV3	3.95	0.714	40
IV4	3.98	0.891	40
IV5	4.12	0.744	40
IV6	3.71	0.698	40

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ชรีรัตน์ นวลมะ. (2563). ปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่  
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยนอร์ท  
กรุงเทพ ประจำปี 2563 “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่เศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล”  
(น.114-123). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางชรีรัตน์ นวลมะ
วัน เดือน ปีเกิด	14 พฤศจิกายน 2520
ที่อยู่ปัจจุบัน	199/31 ถนน 25 มกรา ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2563	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม