



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี
เทศบาลเมืองลำพูน

นางอรัญญา ม่วงแดง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2543
ISBN 974-899-751-2

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี
เทศบาลเมืองลำพูน



นางอรุณญา ม่วงแดง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

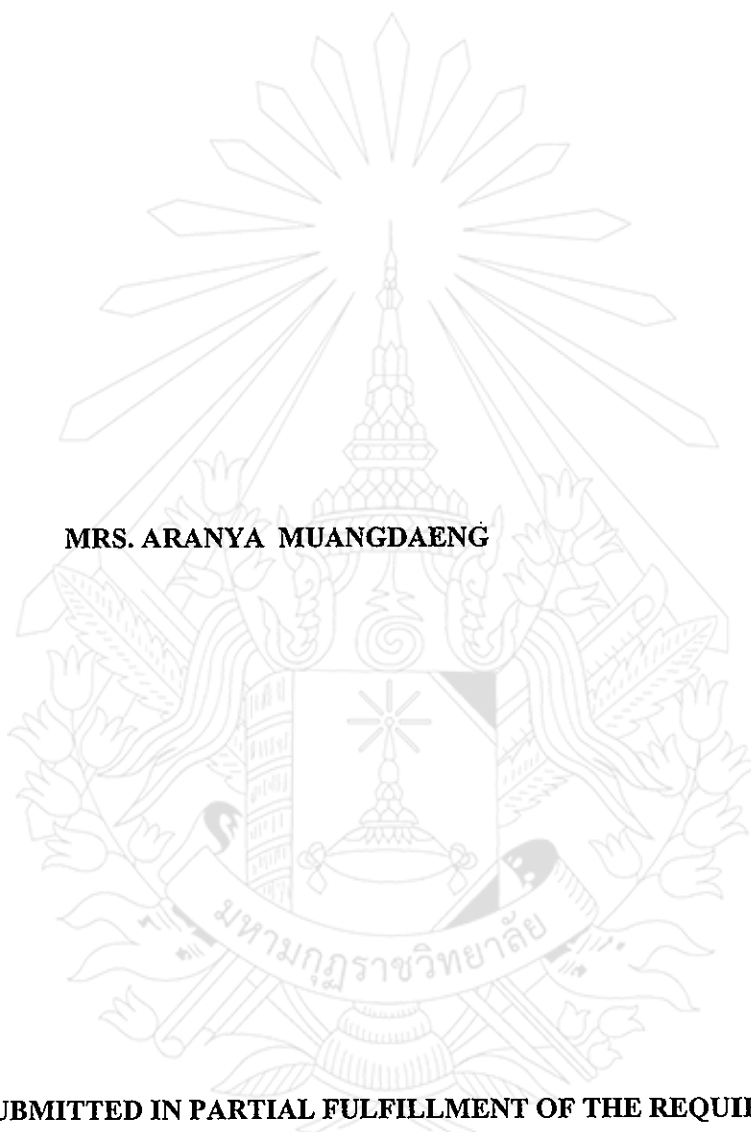
พุทธศักราช 2548

ISBN 974-399-751-2

B 6005

**PEOPLE'S SATISFACTION TO THE PERFORMANCES :
A CASE STUDY OF MUANG LAMPHUN
MUNICIPAL SERVICE**

MRS. ARANYA MUANGDAENG



A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E. 2548 (2005)

ISBN 974-399-751-2

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี
เทศบาลเมืองลำพูน
ชื่อนักศึกษา : นางอรัญญา ม่วงแดง
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระมหา ดร.ณรงค์ กนฺตสีโล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์) ประธานกรรมการ

.....
(รศ. ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย) อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(พระมหา ดร.ณรงค์ กนฺตสีโล) อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....
(ดร.สุกิจ ชัยมุสิก) กรรมการ

.....
(รศ.สมหมาย เปรมจิตต์) กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction to the Performances : A Case Study of
Muang Lamphun Municipal Service

Student's Name : Mrs. Aranya Muangdaeng

Department : Government

Advisor : Assoc. Prof. Dr.Suvit Rungvisai

Co-Advisor : Phramaha Dr.Narong Kantasilo

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaviriyajarn
.....
(Ven. Phragrupaladsampipattanaviriyajarn) **Dean of Graduate School**

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
.....
(Ven. Phragrupaladsampipattanaviriyajarn) **Chairman**

Suvit Rungvisai
.....
(Assoc. Prof. Dr.Suvit Rungvisai) **Advisor**

Narong Kantasilo
.....
(Phramaha Dr.Narong Kantasilo) **Co-Advisor**

S. Chaimusik
.....
(Dr.Sukit Chaimusik) **Member**

Sommai Premchit
.....
(Assoc. Prof. Sommai Premchit) **Member**

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน
ชื่อนักศึกษา	: นางอรัญญา ม่วงแดง
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พระมหา ดร.ณรงค์ กนฺตสีโล
ปีการศึกษา	: 2548

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน และ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลเมืองลำพูน จำนวน 17 ชุมชน จำนวน 385 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการบริหารของเทศบาลเมืองลำพูนเพื่อบริการประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาลแต่ละด้านสอดคล้องทุกด้าน คือ กลุ่มตัวอย่าง 2 ใน 3 มีความพึงพอใจการบริหารการบริการภายใต้หลักนิติธรรม โดยเฉพาะเรื่อง การจัดทำมีการทำประชาพิจารณ์ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะมีผลบังคับให้กับชุมชน มีความพึงพอใจหลักการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะเรื่องฝ่ายบริหารของเทศบาลได้ใช้กลไกประชาพิจารณ์ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชน พึงพอใจหลักความรับผิดชอบ โดยเฉพาะเรื่อง มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นให้ประชาชนทราบ พึงพอใจหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะเรื่องเทศบาลมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากร ตามเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ที่ปฏิบัติ พึงพอใจหลักความโปร่งใส โดยเฉพาะเรื่อง มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาลในการปฏิบัติงาน และพึงพอใจหลักคุณธรรม โดยเฉพาะเรื่อง พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม

กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะการบริหารด้านหลักนิทรรศการคือต้องการให้เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น วิจัย เสนอแนะการทำงาน และร้องทุกข์เรื่องราวต่างๆ ได้หลากหลายยิ่งขึ้น เสนอแนะด้านการมีส่วนร่วม คือ ต้องการให้เทศบาลดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนเสนอแนะด้านความรับผิดชอบคือต้องการให้ผู้บริหารเทศบาลและพนักงานซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ทำให้เทศบาลมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ต้องการ เสนอแนะด้านความคุ้มค่า คือ ต้องการให้เทศบาลจัดการเกี่ยวกับด้านบริการ และการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เสนอแนะด้านความโปร่งใส คือ ต้องการให้เทศบาลเปิดเผยการใช้จ่ายงบประมาณ การประชาสัมพันธ์แผนงานหรือโครงการ และงบประมาณแต่ละโครงการ และเสนอแนะด้านหลัก คุณธรรม คือ ต้องการให้เทศบาลสร้างทัศนคติที่ดีด้านต่าง ๆ ของเทศบาลให้เกิดขึ้นกับประชาชน วิธีการสร้างทัศนคติคือ การให้บริการของพนักงานแก่ประชาชน สมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่กำหนด



Thematic Title : **People's Satisfaction to the Performances : A Case
Study of Muang Lamphun Municipal Service**

Student's Name : **Mrs. Aranya Muangdaeng**

Department : **Government**

Advisor : **Assoc. Prof. Dr.Suvit Rungvisai**

Co-Advisor : **Phramaha Dr.Narong Kantasilo**

Academic Year : **B.E. 2548 (2005)**

ABSTRACT

The purposes of the research are as follows,

- 1) to study the people's satisfaction with the Muang Lamphun Municipal service performance,
- 2) to study the people's opinion on and suggestion to the service of the Muang Lumphun Municipality.

The population for this research was taken by selective sampling from among the people who live in the 17 communities in Muang Lamphun Municipality only. The number of the population was 385. The research data were collected by the tool of closed-end questionnaires. The statistical mean used in analyzing the data was percentage and the average value.

The finding of this research shows that the sample group are satisfied with all categories of the Muang Lamphun Municipal service which are performed with good governance. Two-thirds of the sample group are satisfied with the administration under the rule of the law, especially the application of public opinion or provision of the opportunity of the people to express their opinions on any statutes and ordinances before they are enforced in the communities; they are satisfied with the principle of public participation, especially public opinion poll is employed before making important decisions that will affect the people and the community; they are satisfied with the high responsibility shown by the municipal's recording of the people concerned; they are satisfied with the principle of worthiness especially in placing

qualified and specialized personnel in right positions; they are satisfied with the principle of work transparency by which a watch – dog committee is set up in order to check the performance of the members of the municipal council; they are satisfied with the principle of work ethic by which all the municipal employees have to carry out their duties on the basis of truthfulness and morality.

The following are the sample group's suggestions on different aspects of the administration of the Muang Lamphun Municipal:

More opportunities should be opened for the people to express their opinions, to criticize and to give suggestions on the management of services and complaints.

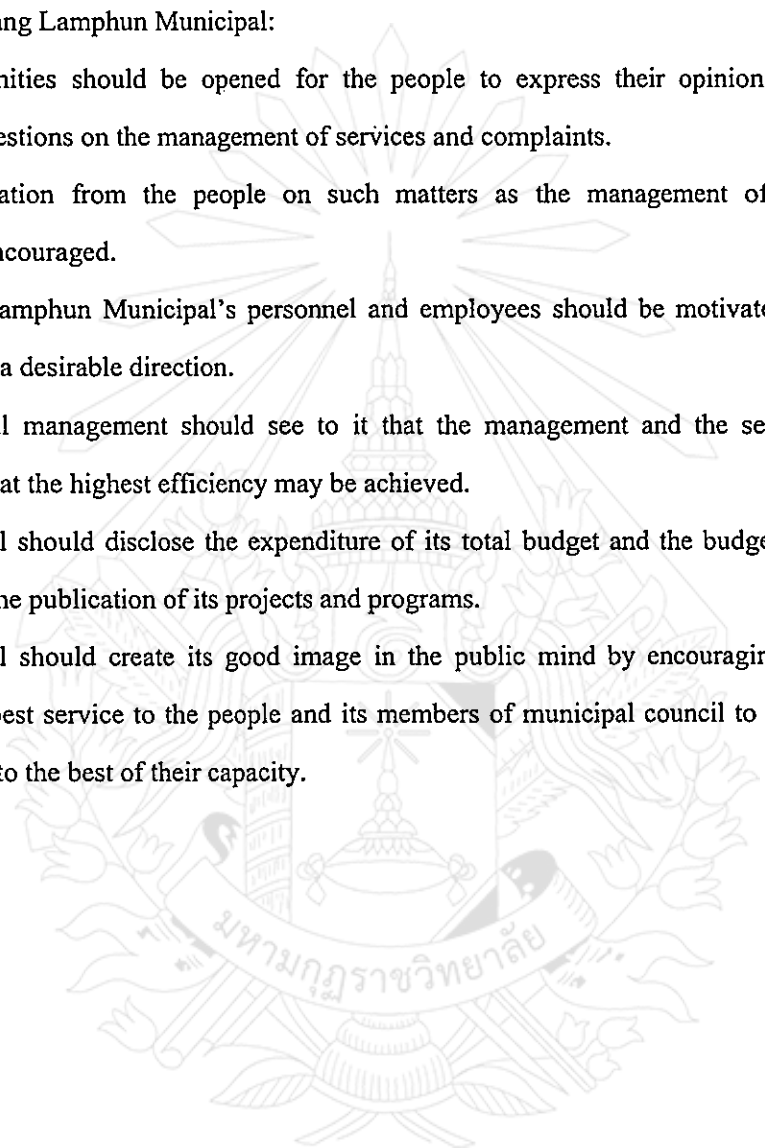
More co-operation from the people on such matters as the management of the environment should be encouraged.

The Muang Lamphun Municipal's personnel and employees should be motivated to develop the municipal in a desirable direction.

The Municipal management should see to it that the management and the service should be improved so that the highest efficiency may be achieved.

The Municipal should disclose the expenditure of its total budget and the budget for each projects as well as the publication of its projects and programs.

The municipal should create its good image in the public mind by encouraging its employees to offer the best service to the people and its members of municipal council to carry out their responsibilities to the best of their capacity.

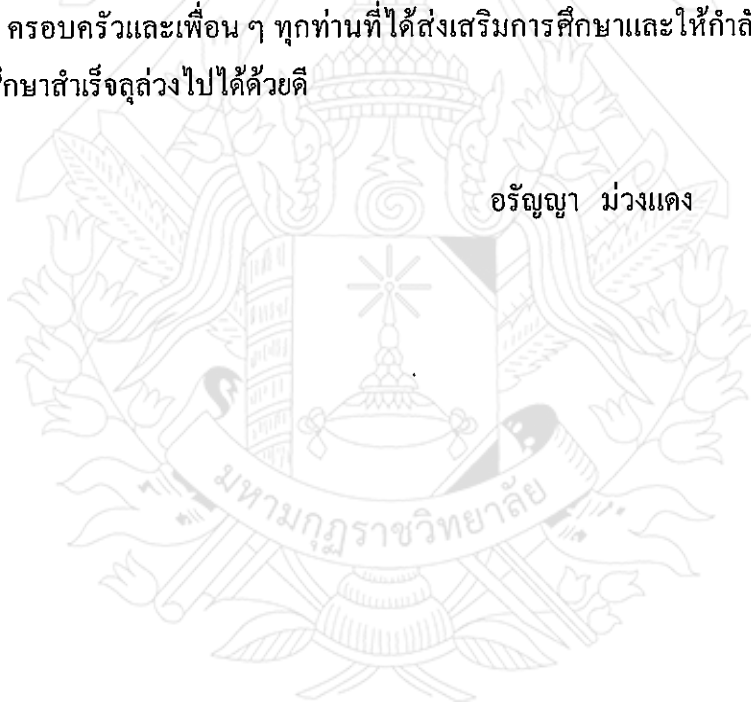


กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความเมตตาอนุเคราะห์ของครู อาจารย์หลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พระมหาณรงค์ กนุตสีโล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ขอขอบพระคุณอาจารย์ณรงค์ ศรีชัยบุญสูง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ที่ได้เมตตาตลอดเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางตลอด อันเป็นประโยชน์แก่ผู้ทำวิจัยเป็นอย่างมากในการเขียนสารนิพนธ์ฉบับนี้ ด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถามนายกเทศมนตรีเมืองลำพูน ปลัดเทศบาลเมืองลำพูน ที่ได้กรุณาอนุญาตให้แจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทความรู้ให้แสงสว่างทางปัญญาแก่ผู้วิจัย จนทำให้สารนิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวและเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ได้ส่งเสริมการศึกษาและให้กำลังใจมาโดยตลอด จนทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อรัญญา ม่วงแดง



สารบัญย่อ

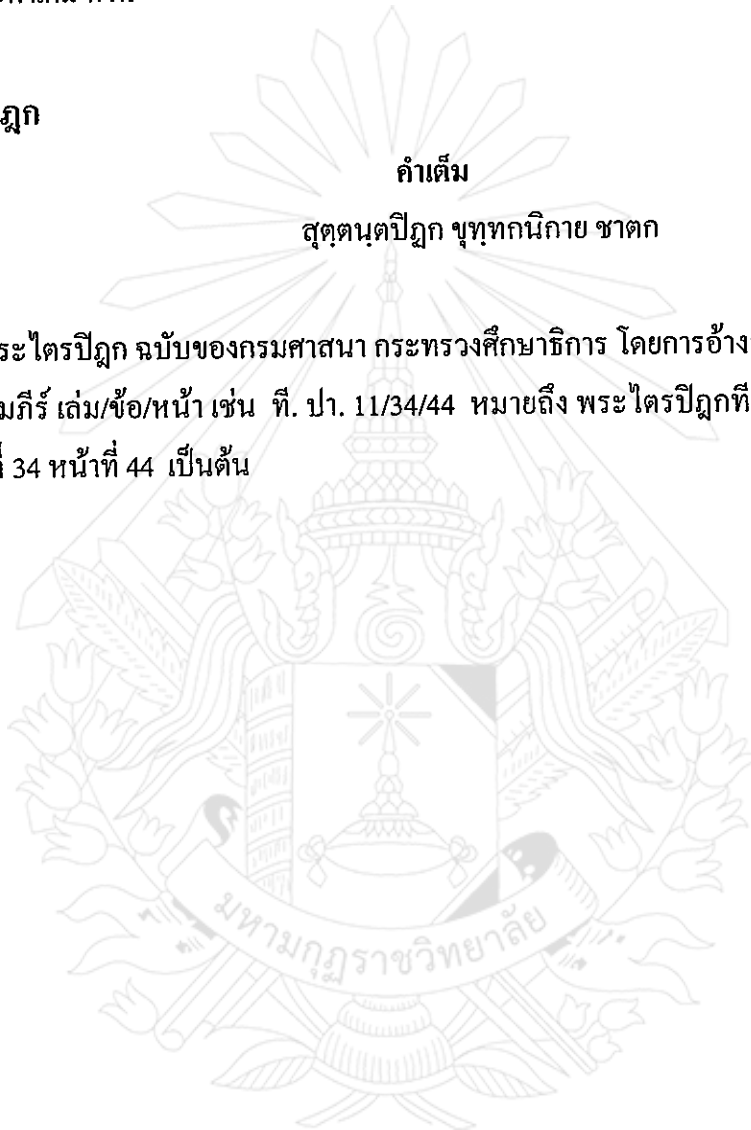
สารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับของกรมศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2525 ในการค้นคว้า ซึ่งในการอ้างอิงในที่นี้ได้ใส่ชื่อย่อของคัมภีร์ตามที่กล่าวมา ดังจะมีคำย่อและคำเต็ม ดังนี้

พระสุตตันตปิฎก

คำย่อ
ขุ.ชา.

คำเต็ม
สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ชาตก

ในการอ้างอิง พระไตรปิฎก ฉบับของกรมศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ โดยการอ้างอิงแบบ 3 ตอน โดยการอ้างชื่อคัมภีร์ เล่ม/ชื่อ/หน้า เช่น ที. ปา. 11/34/44 หมายถึง พระไตรปิฎกที่มกนิกาย ปฏิกรวรรค เล่มที่ 11 ข้อที่ 34 หน้าที่ 44 เป็นต้น



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค	
กิตติกรรมประกาศ	จ	
สารบัญคำย่อ	ฉ	
สารบัญ	ช	
สารบัญตาราง	ฌ	
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
	1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
	1.4 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	6
	1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
บทที่ 2	กรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล	9
	2.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน	23
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	31
	2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
	2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	41
	3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
	3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41

3.3 การทดสอบเครื่องมือ	42
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน	46
4.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน	56
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
5.1 สรุปการวิจัย	64
5.2 อภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	79
ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิให้คำปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	80
ข. หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล	82
ค. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองลำพูน	89
ง. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	91
จ. ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	107
ประวัติผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	45
2	คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ภายใต้หลักนิติธรรม	47
3	คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ภายใต้หลักการมีส่วนร่วม	49
4	คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ภายใต้หลักความรับผิดชอบ	51
5	คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ภายใต้หลักความคุ้มค่า	53
6	คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ภายใต้หลักความโปร่งใส	54
7	คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ภายใต้หลักคุณธรรม	55
8	แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านหลักนิติธรรม	57
9	แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านหลักการมีส่วนร่วม	58
10	แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านความรับผิดชอบ	59
11	แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านความคุ้มค่า	61
12	แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านหลักความโปร่งใส	62
13	แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านหลักคุณธรรม	63

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงที่ประเทศไทยเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นระหว่างปี 2540 ทำให้เกิดปัญหาและเกิดกระแสความสนใจการปฏิรูปด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูประบบราชการ การปรับบทบาทภาครัฐ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยเฉพาะเมื่อทรัพยากรมีจำนวนจำกัด ความสนใจจึงพุ่งเป้าไปที่การใช้จ่ายงบประมาณและการดูแลทรัพยากรมีจำนวนจำกัดของท้องถิ่น ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งในวงราชการการเมืองและระดับท้องถิ่นกลายเป็นประเด็นที่คนให้ความสนใจ ทั้งนี้เพราะการทุจริต คอร์รัปชันเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าพาประเทศเข้าสู่วิกฤติ

ในช่วง 2 ปี ภายหลังจากวิกฤติเศรษฐกิจและการเงินในปี พ.ศ. 2540 สังคมไทยเกิดความตื่นตัวในการสร้างธรรมาภิบาลและการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในวงกว้าง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากทรัพยากรที่จำกัดและกระแสตื่นตัวในระดับสากลและภายในประเทศซึ่งการปกครองด้วยหลักบริหารจัดการที่ดีงามหรือธรรมาภิบาลนั้นเป็นเรื่องของการพัฒนาและการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติ โดยการส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลตัดสินใจตรวจสอบการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยเฉพาะในเรื่องของความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติงานซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารงานและในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในบทบาทหน้าที่การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเสียสละเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

สิ่งที่ประเทศชาติและสังคมต้องการอย่างยิ่งคือเจตนาอันแน่วแน่มั่นคงไม่แปรเปลี่ยนของบุคคลทุกคนในชาติในทุกวงการ “คือเจตนารมณ์ที่จะนำพาประเทศชาติไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองในระบอบการปกครองประชาธิปไตยที่ดีงาม ที่มีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นศูนย์กลางรวมสติปัญญาทั้งดวงใจของคนทั้งชาติ”¹

ปวงประชาชนชาวไทยควรดำเนินรอยตามเบื้องพระยุคลบาท ดังพระปฐมบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เมื่อครั้งเสด็จขึ้นครองราชย์ในปี

¹ประมวล รุจนเสรี, การบริหารและการจัดการที่ดี Good Governance, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาฬหาคินแดน, 2542), หน้า 12.

พ.ศ.2489 ที่ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม”² ซึ่งเป็นหลักธรรมาภิบาล โดยการใช้หลักธรรมาภิบาลกำหนดกลไกและกติกาในสังคม เพื่อใช้บริหารทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองประเทศ เพื่อพัฒนาเสถียรภาพ ความสงบสุขและความมั่นคงในสังคม โดยการบริหารปกครองที่ดี ใช้กลไกของประชารัฐที่ดี ดำเนินการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ในประเทศไทยธรรมาภิบาลได้กลายเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตย และได้มีการเสนอ และกล่าวถึงแนวคิดนี้อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรมคือกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.2540 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ได้บัญญัติมาตราต่างๆ ที่สัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล ถ้าหากมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลโดยประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องและระบบบริหารของรัฐบาลมีความยุติธรรมและเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งนำไปสู่การลดการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังของบ้านเมืองได้

ในปัจจุบันแนวคิด เรื่อง ธรรมาภิบาล ได้มีบทบาทอย่างมากมาย ต่อหน่วยงานภายในประเทศ ทั้งภาครัฐ และเอกชน เช่น ทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการบริหารสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักธรรมาภิบาล ในขณะที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบริษัทจดทะเบียนและองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุนของประเทศและได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีในส่วนของภาครัฐนั้น ในระยะหลายปีที่ผ่านมารัฐบาลได้พยายามปรับตัวเข้าสู่ระบบธรรมาภิบาลอย่างเห็นได้ชัด เช่น การยกฐานะจากสภาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล การก่อตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การปรับลดขนาดหน่วยราชการ การปรับปรุงการบริหารให้มีคุณภาพมีการบริการที่ประทับใจไม่เพียงองค์กรเอกชน การรวมหน่วยงานภาครัฐกับเอกชนการพัฒนาและคัดเลือกบุคลากรในองค์กร ให้มีคุณภาพและผลงาน เป็นต้น สำหรับหลักการเรื่อง ธรรมาภิบาลก็ได้มีการกำหนดไว้ใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังนั้น คือ “หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส

²วรัท ด้ยนั้นท์, การมีส่วนร่วมการปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบล, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, 2545), หน้า 32.

หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งกำหนดแผนโครงการเพื่อปรับปรุงในความรับผิดชอบต่อสังคมคล้อยตามหลักธรรมาภิบาล³

นโยบายการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันของรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร รัฐบาลมีนโยบายจะพัฒนาการเมืองการปกครองของประเทศไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน “เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถปกครองตนเองและพิทักษ์สิทธิของตนได้มากขึ้น รวมทั้งมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสและขจัดการทุจริตในการบริหารราชการแผ่นดิน และให้บริการประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคม และองค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การจัดซื้อจัดจ้าง และการแต่งตั้งถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งเพื่อความโปร่งใส ความมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนเร่งส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานให้การกระจายสู่ท้องถิ่นเกิดประสิทธิผล⁴

เทศบาลเมืองลำพูน จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งเทศบาลเมืองลำพูน พ.ศ.2479 มีพื้นที่ในความรับผิดชอบประมาณ 6 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 27 ถนนเทศบาล 1 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มีประชากร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 14,886 คน และได้แบ่งพื้นที่ภายในเขตเทศบาลออกเป็นชุมชนย่อยต่างๆ รวม 17 ชุมชน

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชน ที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลักซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตชุมชนเมืองมีความสำคัญทางการเมืองเพราะเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยและมีความสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคมซึ่งยิ่งไปกว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย ให้เจริญก้าวหน้าได้ อนึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ก็ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยกำหนดบทบัญญัติว่า

³บุญบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี, “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”, รายงานการวิจัย, (สถาบันพระปกเกล้า : กรุงเทพมหานคร, 2544), หน้า 17.

⁴กวี วงศ์วุฒิ, วิเคราะห์นโยบายของรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตรกับนายชวน หลีกภัย, พิมพ์ครั้งที่ 2, (เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ โนว์เลขเซ็นเตอร์ จำกัด, 2544), หน้า 32.

ด้วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ใน หมวด 9 ซึ่งการตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวแสดงให้เห็นถึง ศักยภาพการบริหารประเทศเพราะการกระจายอำนาจการบริหารสู่ท้องถิ่นเปรียบเสมือนการ กระจายอำนาจ ผู้ประชาชน และเทศบาลเมืองนั้นเป็นองค์กระระดับรากหญ้าซึ่งใกล้ชิดกับประชาชน มากที่สุด มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน และตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง

ปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน ความไม่โปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองลำพูน ที่ ผ่านการร้องเรียนต่อเทศบาลเมืองลำพูน หรือได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่ปี 2546 -2547 มีจำนวนประมาณจำนวน 112 กว่าเรื่อง เช่น เรื่องความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการ บริหารงานภายในของเทศบาล การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินการและการ จัดซื้อจัดจ้าง ไม่ให้ประชาชนและผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบ และไม่มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร การประกวดราคาทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง และยังมีอีกมากซึ่งล้วนเป็นปัญหาสำคัญที่ ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขอยู่ในขณะนี้ คือ “การปรับกลยุทธ์ ทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของ บุคลากรในเทศบาลเมืองลำพูน ให้ไปสู่การเป็นข้าราชการยุคใหม่ ผู้บริหารเทศบาลเมือง และ สมาชิกสภาเทศบาลลำพูน ควรตระหนักถึงการดูแล บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่พี่น้องประชาชนใน ท้องถิ่นอย่างดียิ่ง ปกป้องรักษาเป็นที่พึ่งยามทุกข์ สร้างความสุขให้แก่ราษฎรอย่างทั่วถึง รอบด้าน มุ่งปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายคือการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าสร้างชุมชนให้เข้มแข็งมุ่งการ กระจายอำนาจ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตความ เป็นอยู่ที่ดี”⁵

ในปัจจุบันมีหน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปกครอง ส่วนท้องถิ่น และได้เข้ามามีบทบาทร่วมดำเนินการสนับสนุน การสร้างธรรมาภิบาล ในเทศบาล เมือง เช่น สถาบันพระปกเกล้า สถาบันปวช อึ้งภากรณ์ โดยการดำเนินการแสวงหาเทศบาลเมือง ที่มีลักษณะธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อมอบรางวัล และประกาศเป็นตัวอย่าง ให้เกิดการแพร่ขยายองค์กรที่ดี เพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจในการบริหารงานขององค์กรระดับ ท้องถิ่นและเพื่อพัฒนามาตรฐาน ธรรมาภิบาลในเทศบาลเมืองและในปี พ.ศ. 2546 กรมส่งเสริมการ ปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ก็ได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการ เพื่อคัดเลือก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยจะดำเนินการ ต่อเนื่องทุกปี ถ้าหากว่าเทศบาลเมืองนั้น บริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยยึดหลักนิติธรรม

⁵เทศบาลเมืองลำพูน, บรรยายสรุปการประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น, (ลำพูน : เทศบาลเมืองลำพูน, 2547), หน้า 15-16.

คุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม เทศบาลเมือง โดยการกำกับดูแล และสนับสนุนการบริหารงานเทศบาลเมือง เทศบาลเมืองจะเจริญก้าวหน้าตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ ผลประโยชน์สูงสุดก็จะตกแก่ประชาชนทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงความตระหนักและการมองเห็นความสำคัญในการที่ผู้บริหารบุคลากรและประชาชน ในองค์กรการบริหารเทศบาลเมืองลำพูน จะร่วมกันนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้เพื่อนำไปสู่การเป็นราชการยุคใหม่ ซึ่งมีลักษณะของธรรมาภิบาล ซึ่งจะเป็นรากฐานสังคมประชาธิปไตยในอนาคตเพราะการสร้างสังคมประชาธิปไตยต้องเริ่มต้นที่ชุมชน และประชาชนในชุมชน⁶

ดังนั้น ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน เพื่อนำหลักผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเทศบาลเมืองลำพูน ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำกรณีศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน โดยใช้ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลเมืองลำพูน จำนวน 17 ชุมชน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน ซึ่งจะทำการศึกษาในระยะเวลาช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม 2548

⁶ พันธุ์ชัย วัฒนชัย, การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบล, 8 สิงหาคม 2543,

<http://www.info.tdri.or.th/reports/os_paper/G3_2.doc>(9 March 2001)

1.4 ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อประโยชน์ในการศึกษา และช่วยทำให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยต่างๆ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

การมีส่วนร่วมในการดำเนินการของเทศบาล หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมคิดพิจารณา ตัดสินใจ ปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลในเทศบาล

หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำนาจของตัวบุคคล

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของทุกวงการให้มีความ โปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

การบริการ หมายถึง การตอบสนองของเทศบาลให้กับประชาชนในสิ่งที่ประชาชนต้องการ ซึ่งผลของการตอบสนองดังกล่าวจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการตอบสนองนั้น

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลการศึกษาวิจัยจะเป็นแนวทางในการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน
2. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองลำพูน
3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิจัยเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมือง

ลำพูน ต่อไป



บทที่ 2

กรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน ได้ใช้แนวคิดในการศึกษา ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
 - 2.1.1 ความหมายและลักษณะของธรรมาภิบาล
 - 2.1.2 องค์ประกอบของธรรมาภิบาล
 - 2.1.3 บทบาทของธรรมาภิบาลในประเทศไทย
 - 2.1.4 ธรรมาภิบาลกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - 2.2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - 2.2.2 ความหมายของการมีส่วนร่วมทางการเมือง
 - 2.2.3 รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมือง
 - 2.2.4 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
 - 2.2.5 การมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลเมือง
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 2.4.1 การจัดระเบียบการบริหารงานในเทศบาลเมือง
 - 2.4.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง
 - 2.4.3 รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาลเมือง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

2.1.1 ความหมายและลักษณะของธรรมาภิบาล

การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล หรือที่เรียกว่า ธรรมรัฐตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า good governance ซึ่งได้มีการพูดถึงแนวคิดนี้เป็นครั้งแรกในแวดวงของหน่วยงานระหว่างประเทศที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการพัฒนาประเทศนับแต่ปลายคริสต์ศักราชที่ 1980 เป็นต้นมา ภายหลังจากที่ได้มีการอภิปรายเกี่ยวกับผลของนโยบายการปรับโครงสร้างธนาคารโลก ในช่วงนั้นได้มีการใช้คำว่า “good government อย่างกว้าง ๆ ในการกล่าวถึง ธรรมชาติและรูปแบบของระบบการเมืองที่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติ (Accountability) และความโปร่งใส (Transparency) ในการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังมักถูกนำไปเชื่อมโยงกับเงื่อนไขทางการเมือง เช่น ความเป็นประชาธิปไตย การส่งเสริมระบบที่มีพรรคการเมืองหลายพรรคและการเลือกตั้งเสรี”¹

จากนั้นได้มีการนำแนวคิดนี้ไปใช้อย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรระหว่างประเทศที่มีส่วนร่วมในโครงการให้ความช่วยเหลือประเทศกำลังพัฒนาต่าง ๆ มูลเหตุจูงใจให้บุคคลเหล่านี้หันมาองการบริหารจัดการที่ดี คือ ความล้มเหลวของประเทศที่ได้รับการช่วยเหลือในการพัฒนาประเทศตามแนวทางของประเทศซีกโลกตะวันตก โดยเฉพาะกลุ่มประเทศในแถบลาตินอเมริกาและแอฟริกา ผู้รับผิดชอบมองว่าสาเหตุของความล้มเหลวมาจากการที่รัฐ ไร้ความสามารถที่จะดำเนินการตามที่ได้รับคำแนะนำ ทั้งนี้มุมมองดังกล่าว ถือว่ารัฐบาลเป็นศูนย์กลางของการตัดสินใจที่สำคัญในสังคมทุกระดับ จึงมีการเรียกร้องให้มีการปรับปรุงการบริหาร ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างและระเบียบกฎหมายที่ค่อนข้างซับซ้อนของรัฐ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการนำนโยบาย ในการพัฒนาประเทศ ไปปฏิบัติในปัจจุบันนี้ มีนักวิชาการจำนวนมากได้เอ่ยถึง good governance ทั้งในแง่ความหมายและความจำเป็นสำหรับสังคมไทยรวมทั้งได้มีการวิพากษ์แนวคิดนี้อย่างหลากหลาย นักวิชาการเหล่านี้ใช้คำภาษาไทยแทนคำว่า “good governance” ไว้ต่างๆ กัน เช่น ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ ประชาธิปไตย การปกครองที่ดี การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น

พล.อ.เปรม ติณสูลานนท์ ประธานองคมนตรีและรัฐบุรุษ กล่าวปาฐกถาพิเศษ เรื่อง จริยธรรมของการบริหารภาครัฐ เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2548 ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการจัดงานครบรอบ 50 ปี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ กล่าวว่า “การบริหาร ต้องพูดถึง

¹รัชยา สานติยานนท์ และคณะ, “รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 32.

ผู้บริหาร เพราะเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกัน บางกรณีเป็นเรื่องเดียวกัน จริยธรรมของการบริหารภาครัฐจะไม่มีทางเกิดผลสำเร็จได้ถ้าผู้บริหารไม่มีจริยธรรม

การใช้จริยธรรมและคุณธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้บริหารจะต้องมีจิตสำนึกที่จะนำสิ่งที่ดีไปใช้ และขจัดสิ่งที่ไม่ดีให้หมดไป สิ่งเหล่านี้² คือ

1. ความซื่อสัตย์ เป็นจริยธรรมทั้งของการบริหารภาครัฐและของผู้บริหาร ความซื่อสัตย์ไม่ได้หมายถึง การประพฤติปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น แต่ต้องถูกต้องตามจริยธรรมและศีลธรรมด้วย

2. กฎหมาย เป็นที่ยอมรับกันว่า กฎหมายไม่สามารถอุดช่องโหว่การบริหารของผู้บริหารที่จะแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายวางมาตรฐานขั้นต่ำของการประพฤตินิชอบไว้เท่านั้น แต่มาตรฐานทางจริยธรรมในเรื่องของการประพฤตินิชอบและความซื่อสัตย์นั้นสูงกว่ากฎหมาย

3. ความเป็นธรรมบอกว่าความเป็นธรรมคืออะไร บ้างว่าความเป็นธรรมอยู่ที่จิตสำนึกของผู้บริหาร ก็ไม่น่าจะถูกต้อง เพราะผู้บริหารลำเอียงได้ บ้างก็ว่า ถ้าคนส่วนใหญ่ได้ประโยชน์สูงสุดถือว่าเป็นธรรม

4. ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องเข้าใจง่ายและจริยธรรมของการบริหารงาน ที่ลึกลับยากเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ ในตัวประสิทธิภาพเองอาจไม่สอดคล้องกับจริยธรรม กรณีนี้จริยธรรมมีความสำคัญมากเราสามารถหาหนทางที่จะให้ประสิทธิภาพไปด้วยกันได้กับจริยธรรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส หรือความเป็นธรรม

5. ความโปร่งใสเป็นเรื่องเข้าใจง่ายและเป็นจริยธรรมของการบริหารงานเช่นเดียวกัน ปัจจุบันมีการเรียกร้องหาความโปร่งใสกันมาก เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบการบริหารภาครัฐได้ เรามีบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญและในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร บัญญัติให้รัฐเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาธารณประโยชน์แก่ประชาชน การหลีกเลี่ยงไม่เปิดเผยข้อมูลถือได้ว่าขัดจริยธรรม

6. ความมั่นคงของรัฐ เราใช้จริยธรรมในการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ ความมั่นคงของรัฐ คือ ผลประโยชน์ของรัฐ ความมั่นคงของรัฐ คือ ผลประโยชน์ของรัฐอย่างหนึ่ง การใช้จริยธรรมในการบริหารความมั่นคงอาจจะกระทบสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจึงหาความสมดุลให้ได้

7. ค่านิยม ของคนไทยส่วนใหญ่ยังเชื่อว่า ความร่ำรวยสร้างชื่อเสียง เกียรติยศ และฐานะได้ จึงมีคนจำนวนไม่น้อยรีบสร้างความร่ำรวยโดยไม่แยแสต่อจริยธรรม

²พล.อ.เปรม ติณสูลานนท์, “จริยธรรมการบริหารภาครัฐ”, มติชน, (11 กรกฎาคม 2548) : 2.

สิ่งหนึ่งที่คิดว่าไม่มีในตำรา คือ ความรัก มีคำกล่าวกันว่า ความรักเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เป็นความปรารถนาดี เป็นความห่วงอาทร ใครก็ตามที่มีความรัก ย่อมมุ่งพยายามที่จะให้สิ่งที่เรารักมีความสุข มีความเจริญ มีความมั่นคง

องค์การก็ทำนองเดียวกัน ถ้าเรารักองค์การ เราจะปรารถนาดี เราจะมุ่งมั่นเพื่อองค์การ เราจะมุ่งมั่นนำจริยธรรมและคุณธรรมไปใช้ในการบริหารองค์การ มีคำกล่าวภาษาอังกฤษว่า “To love is not to give, to love is to care” น่าจะให้ความกระจ่างชัด

จะทำการสิ่งใด ถ้าเราไม่มีความรักในสิ่งนั้น ก็ป่วยการเปล่า ไม่มีทางสำเร็จ ผู้บริหารใดมีความรักองค์การของตน จะใช้จริยธรรมในการบริหารและจะได้รับผลสัมฤทธิ์เป็นเลิศ

ยุคศรี อารียะ กล่าวว่า คำว่า ธรรมนูญ มีความหมายไม่ตรงกับความหมายของ good governance นักเพราะ good governance น่าจะหมายถึงระบบในการบริหาร และการจัดการที่ดี ซึ่งไม่ใช่ การสร้างรัฐที่ดีงาม และถ้าหากใช้คำไทยว่า ธรรมนูญ ภาษาอังกฤษก็น่าจะเป็นคำว่า good state ไม่ใช่ good governance³

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ ได้เลือกใช้คำว่า ธรรมนูญ โดยให้เหตุผล 2 ประการ คือ

1. รากศัพท์ของคำว่า ธรรมนูญ มาจากคำว่า ธรรม และ ภิบาล ซึ่งตาม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของ ธรรม ในหน้า 553 หมายถึง คุณความดี ความถูกต้อง และอภิบาลในหน้า 1332 หมายถึง บำรุงรักษา ปกครองซึ่งตรงกับรากภาษาอังกฤษ
2. ธรรมนูญ ใช้ได้ในความหมายอย่างกว้างซึ่งรวมทั้งการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรธุรกิจเอกชน (Good corporate governance) และการปกครองที่ดีของภาครัฐ⁴

นายแพทย์ประเวศ วสี อธิบายว่า “ธรรมนูญ หมายถึง การที่ประเทศมีพลังขับเคลื่อนที่ถูกต้องเป็นธรรม โดยการถักทอทางสังคมเพื่อสร้างพลังงานทางสังคม (Social energy) เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาของประเทศชาติซึ่งธรรมนูญประกอบด้วยภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคสังคมที่มีความถูกต้อง เป็นธรรม โดยรัฐและธุรกิจต้องมีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบที่ถูกต้องตรวจสอบได้และภาคสังคมที่เข้มแข็ง ได้ให้นิยามของธรรมนูญว่า คือ ผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรม ซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐ และภาคเอกชน มีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงไป

³ยุคศรี อารียะ, “โลกาภิวัตน์ กับ good governance”, ใน ธรรมนูญกับคอร์รัปชันในสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิสิทธรรศน์, 2546) : 41-48.

⁴บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, การสร้างธรรมนูญ Good Governance, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิญญูชน, 2542), หน้า 23.

ในหลายทาง มีลักษณะเป็นขบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลาย และจัดแย้งได้”⁵

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ ได้ให้คำนิยามของธรรมาภิบาล ไว้ว่า

หมายถึง ระบบ โครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ ความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความสมดุลขึ้นระหว่างภาคประชาสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคปัจเจกชนและครอบครัว ภาคต่างประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆ ของสังคมจะพัฒนา และอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขสันติโดยเป้าหมายของธรรมาภิบาล (Objective) ก็คือการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของทุกภาคในสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือธรรมาภิบาลมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความเป็นธรรมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้กับทุกภาคในสังคมไม่ใช่ภาคใดภาคหนึ่ง โครงสร้าง และกระบวนการของธรรมาภิบาล (Structure and process) ที่จะนำไปสู่เป้าหมายได้ต้องเป็นโครงสร้างและกระบวนการที่วางกฎเกณฑ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมของประเทศที่ทุกภาคไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนหรือภาคประชาสังคม ภาคปัจเจกชนและครอบครัวมีส่วนร่วมกันผลักดันขับเคลื่อนสังคมไปข้างหน้า โดยจะต้องมีกฎเกณฑ์ (Norm) เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ของทุกภาค กฎเกณฑ์นี้อาจประกอบด้วยรัฐธรรมนูญ กฎหมาย กฎและข้อบังคับรวมถึงกฎเกณฑ์ที่มีได้เป็นลายลักษณ์อักษรอื่น อาทิ กฎเกณฑ์ทางธรรมเนียมประเพณีทางศาสนา ทางศีลธรรม หรือจริยธรรม ที่เป็นเช่นนี้ ก็เพราะกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะสร้างสิทธิ และการยอมรับในมีส่วนร่วมของแต่ละภาค

ประมวล รุจนเสรี ได้นิยามความหมายของธรรมาภิบาลว่า “การปรับวิถีคิด วิธีบริหารราชการ ของประเทศไทยเสียใหม่ทั้งระบบ โดยการกำหนดเจตนารมณ์ของแผ่นดินขึ้นมาเพื่อทุกคน ทุกฝ่ายในประเทศจะร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการ ร่วมกันรับผิดชอบ แก้ปัญหาพัฒนาแผ่นดินไปสู่ความมั่นคง ความสงบ สันติสุข มีการพัฒนาที่ยั่งยืนและก้าวไกล”⁷

⁵นายแพทย์ประเวศ วสี, แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยรัฐธรรมนูญแห่งชาติ ในธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชันไทย, (กรุงเทพมหานคร : หอมขาบบ้าน, 2541), หน้า 47.

⁶บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, การสร้างธรรมาภิบาล Good Governance, อ้างแล้ว, หน้า 18-34.

⁷ประมวล รุจนเสรี, การบริหาร-การจัดการที่ดี good governance, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธาภิบาล, 2542), หน้า 48.

จากความหมายและคำนิยามของคำว่า ธรรมนูญที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ซึ่งมีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับลักษณะการปกครอง วัฒนธรรม และวัตถุประสงค์ของประเทศหรือองค์กรต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามคำนิยามต่างเหล่านี้มักจะมีหลักการสำคัญที่ตรงกันจะต่างกันบ้างก็เป็นเรื่องของรายละเอียดหรือเป็นเรื่องของถ้อยคำสำนวน จึงอาจสรุปได้ว่าธรรมนูญหมายถึง การปกครองด้วยหลักการบริหารจัดการที่ดีงาม โดยเป็นเรื่องของการพัฒนา และการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติโดยส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล ตัดสินใจ การตรวจสอบลดการทุจริตคอร์รัปชันลง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยจะต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกภาคทุกฝ่ายในสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

2.1.2 องค์ประกอบของธรรมนูญ

แม้ว่าความหมายหรือวัตถุประสงค์ในการเอ่ยถึงและส่งเสริมการนำหลักธรรมนูญมาใช้ของหน่วยงานต่าง ๆ จะต่างกันไป เพราะว่าการจัดวิธีการปกครองตามหลักธรรมนูญ นั้นอาจไม่มีวิธีที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวและองค์ประกอบของหลักธรรมนูญนั้นก็ได้มีการกำหนดไว้แตกต่างกันไปแต่องค์ประกอบที่แตกต่างกันไปนั้นจะมีองค์ประกอบร่วมที่คล้ายคลึงกันซึ่งเป็นรากฐานของการสร้างธรรมนูญซึ่งจะหยิบยกองค์ประกอบของหลักธรรมนูญ มาพิจารณาดังต่อไปนี้

ไชยวัฒน์ คำชู และ คณะ กล่าวว่า “องค์ประกอบพื้นฐานของการสร้างธรรมนูญ”⁸ ได้แก่

1. ภาระรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดให้บุคคลและองค์กร ทั้งที่มาจาก การเลือกตั้งและการแต่งตั้ง ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ ต้องมีภาระความรับผิดชอบต่อสาธารณะในเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำกิจกรรม หรือการตัดสินใจใดๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาธารณะ หรือ กระทำในนามของสาธารณะ ในความหมายแคบภาระรับผิดชอบมุ่งเน้นเรื่องความสามารถที่จะ อภิปรายที่มาที่ไปของการจัดสรร การใช้และการควบคุมอันเป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบงบประมาณการบัญชีและการตรวจสอบบัญชีในความหมายกว้างภาระรับผิดชอบยังหมายรวมถึงการจัดตั้งและการใช้บังคับกฎหมาย และระเบียบกติกาต่าง ๆ ของบรรษัทภิบาลด้วย

⁸ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ, แนวทางการนำหลักธรรมนูญมาประยุกต์ใช้กับองค์กรปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2545), หน้า 44-49.

2. ความโปร่งใส หมายถึง การที่สาธารณชนมีโอกาสรับรู้ นโยบายด้านต่าง ๆ ของรัฐบาลและมีความมั่นใจว่ารัฐบาลมีความตั้งใจจริง ในการดำเนินตามนโยบายนั้นซึ่งจะเกิดเช่นนั้นได้เมื่อประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงาน คำชี้แจง และถ้อยแถลงต่างๆ ของรัฐบาลและกระบวนการทางการเมือง ในการกำหนดและดำเนินนโยบายเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้งเปิดให้มีการต่อสู้แข่งขันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ อย่างเต็มที่ในการกำหนดทางเลือกของสังคม นอกจากนี้ความโปร่งใดยังทำให้การติดตามตรวจสอบของสาธารณชนมีความถูกต้องมากขึ้น และได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวข้องกับสภาพเงื่อนไขทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

3. การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบความหมายนี้ครอบคลุมรูปแบบการฉ้อราษฎร์บังหลวงเกือบทั้งหมดทั้งที่อยู่ในภาครัฐและเอกชน ในส่วนของระบบราชการ การทุจริตส่วนใหญ่หมายถึง การกระทำของหน่วยราชการหรือของข้าราชการที่มีขอบด้วยกฎหมาย การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบจึงถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงความตั้งใจจริงในการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้น

4. การจัดวิธีการปกครองแบบมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีบทบาทและอิทธิพลในการตัดสินใจดำเนินนโยบายและการมีส่วนร่วมในการควบคุมสถาบัน ตลอดจนการจัดสรรการใช้และการรักษาทรัพยากรต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของตนเองอันจะทำให้เกิดการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ เมื่อพิจารณาในบริบทของการจัดการปกครองและการบริหาร การมีส่วนร่วมจะเน้นที่การอุดหนุนให้ประชาชนพลเมืองซึ่งรวมผู้หญิงด้วยมีอำนาจมากขึ้นและเน้นความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงและกิจกรรมต่าง ๆ ในภาคประชาสังคม การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างกรอบของกฎเกณฑ์ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยสร้างข้อเรียกร้องที่ชอบธรรม และก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินการของรัฐ การมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้หลายระดับด้วยกัน นับแต่ระดับรากหญ้า โดยผ่านสถาบันในระดับท้องถิ่นและเทศบาล ไปจนถึงระดับภูมิภาค และระดับชาติ ภายใต้ รูปแบบการปกครองที่มีการกระจายอำนาจและยืดหยุ่น ตลอดจนการมีส่วนร่วมในภาคเอกชน

5. การสร้างกรอบทางกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมให้เข้มแข็ง คือการมีกฎหมายที่มีความชัดเจน และนำมาใช้อย่างเป็นเอกภาพ ซึ่งระบบยุติธรรมและกฎหมายที่ส่งเสริมการพัฒนาและระบบการจัดการปกครองที่ดีนั้นคือการมีกฎหมายที่มีความชัดเจนและนำมาใช้อย่างเป็นเอกภาพในระบบ และกระบวนการยุติธรรมที่มีความเป็นวัตถุวิสัยและเป็นอิสระ และเป็นระบบกฎหมาย ซึ่งมีบทลงโทษที่เหมาะสมเพื่อป้องปรามผู้คิดละเมิด หรือลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีจะช่วยส่งเสริมการปกครองตามหลักนิติธรรม สิทธิมนุษยชน

และการพัฒนาเศรษฐกิจ ถ้าขาดระบบเช่นว่านี้ไปหรือมีระบบที่อ่อนแอจะทำให้ไม่ค่อยมีใครอยากลงทุน ต้นทุนในการทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจถูกบิดเบือนไป และพฤติกรรมแสวงหาประโยชน์จากค่าเช่า (Rent-seeking activities) จะแพร่กระจายอย่างกว้างขวางและปัญหาการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายจะนำไปสู่การกระทำของบริษัทธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตในทุกระดับ

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ กล่าวว่าการระบอบการที่เป็นหัวใจของธรรมาภิบาล นั้นมี 3 ส่วนที่ต้องเชื่อมโยงกันก็คือ

1. การมีส่วนร่วมของทุกภาคในการบริหารจัดการสังคม (Participation)
2. ความโปร่งใสของกระบวนการตัดสินใจ (Transparency) ซึ่งทำให้การทุจริตและบิดเบือนผลประโยชน์ของภาคอื่นๆ ไปเป็นการกระทำของตนกระทำได้ยาก หรือไม่ได้
3. ความรับผิดชอบที่ต้องตอบคำถาม (Accountability) และถูกวิจารณ์ได้ รวมทั้งความรับผิดชอบในผลการตัดสินใจ⁹

สุจิต นิมิตรกุล ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลไว้ว่า “องค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยกระทรวงมหาดไทยซึ่งจะเน้นไปทางด้านการบริหารการปกครอง การพัฒนา และการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นสายงานที่กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบโดยตรงว่า องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกระทรวงมหาดไทยมี 11 องค์ประกอบ คือการมีส่วนร่วม ความยั่งยืน สิ่งที่ชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคทางเพศ ความอดทนอดกลั้น หลักนิติธรรม ความรับผิดชอบและการเป็นผู้กำกับดูแล”¹⁰ มีรายละเอียดดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน
2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลังของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศและทรัพยากรธรรมชาติ
3. ประชาชนมีความรู้สึกลงว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) ให้การยอมรับ acceptance การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตนไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

⁹บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, การสร้างธรรมาภิบาล Good Governance, อ้างแล้ว, หน้า 32-33.

¹⁰สุจิต นิมิตรกุล, กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี Good Governance, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2543), หน้า 13-2.

4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่างๆ ต้องตรงข้อเท็จจริงของการดำเนินการและสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจน และเป็นไปตามกำหนดไว้

5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติและมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน

6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริการกิจการและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมือง และชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุกด้านๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Divers perspective) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากดูร่วมกันทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9. การดำเนินการตามหลักนิติธรรม (Operating by rule of law) พัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10. ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่ที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11. การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดหรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้เอกชนดำเนินการ สำหรับการศึกษาคั้งนี้จะยึดองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลที่ได้กำหนดไว้ตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เป็นสำคัญ

2.1.3 บทบาทของธรรมาภิบาลในประเทศไทย

แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล แม้ว่าจะจะเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างใหม่ในเวทีโลกแต่สำหรับในประเทศไทยนั้นแนวคิดการบริหารจัดการที่ดีได้แฝงอยู่ในวัฒนธรรมไทยมาช้านาน โดยเฉพาะหลักทศพิธราชธรรม คือ หลักการบริหารจัดการที่ดีของพระมหากษัตริย์ (Royal good governance) ตั้งแต่สมัยที่มีการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเพื่อเป็นข้อจำกัดของอำนาจ

เบ็ดเสร็จของพระมหากษัตริย์ เพื่อเป็นการวางทิศทางและแนวทางในการปฏิบัติพระองค์และการดำเนินพระราชกรณียกิจธรรมะ ดังกล่าวประกอบด้วย

1. ทาน คือ การให้ การสงเคราะห์ประชาชน
2. ศีล คือ ความประพฤติ ที่เป็นข้อบัญญัติที่กำหนดทางปฏิบัติกาย และวาจาทางพุทธศาสนา ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีที่ทำให้ประชาชนเคารพนับถือ
3. บริจาค คือ การเสียสละ การแจก การให้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
4. อาชวะ คือ ความซื่อตรง ความตรงไปตรงมา ความมีสัตย์
5. มัทวะ คือ ความอ่อนโยน ไม่เย่อหยิ่ง
6. ตบะ คือ ความเพียร การบำเพ็ญตนเพื่อให้กิเลสเบาบาง
7. อักโกธะ คือ ความไม่โกรธ การไม่ใช้อารมณ์
8. อวิหิงสา คือ ความไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่กดขี่ข่มเหงประชาชน
9. ขันติ คือ ความอดทน ความอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่พอใจ
10. อวิโรธนะ คือ ความเที่ยงธรรม ความไม่ประพฤตินิหิตธรรมะ¹¹

แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลและแนวคิดการบริหารจัดการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับหลักพุทธศาสนาเกี่ยวกับทศพิธราชธรรม 10 ประการดังกล่าว พุทธทาสภิกขุ ได้ชี้ให้เห็นชัดว่า “ประชาธิปไตยเกี่ยวเนื่องกันกับธรรมะ จะขาดเสียไม่ได้เพราะถ้าขาดธรรมะแล้ว โลกไปไม่รอด โลกจะเต็มไปด้วยปัญหา”¹²

แม้ว่าประเทศไทยทำสัญญาการค้ากับประเทศตะวันตก “ในรัชกาลที่ 4 (พ.ศ.2398) โดยประเทศไทยเปิดรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมแต่รูปแบบการเมืองการปกครองของไทย ได้ถูกปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยที่เล็กลงน้อยจนกระทั่งมีการเปลี่ยนแปลง ครั้งใหญ่อย่างเห็นได้ชัดในสมัยรัชกาลที่ 7 (พ.ศ. 2475) อย่างไรก็ตาม การเมืองการปกครองของไทยในปัจจุบันยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงรัฐบาลไทยยังขาดเสถียรภาพ และพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยยังไม่เข้มแข็ง

¹¹ จุ.ชา. 28/240/62.

¹² รัชนา สานติยานนท์ และคณะ, รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 6.

เท่าที่ควรไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพหรือระดับการศึกษา ความเสมอภาคทางสิทธิและสถานภาพทางสังคมปัญหาดังกล่าวผลักดันให้ประเทศไทยให้ความสำคัญต่อการสร้างธรรมาภิบาล¹³

นับแต่ปี พ.ศ.2538 เป็นช่วงที่ประเทศไทย ได้รับแรงผลักดันอย่างมาก จากกระแสโลกาภิวัตน์ ปัญหาเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงสภาวะการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศในภูมิภาคประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาและปฏิรูปโครงสร้าง และวิธีการปฏิบัติของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และต่อมาเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2540 ภายหลังจากการประกาศค่าเงินบาทลอยตัว และการเข้าโครงการรับความช่วยเหลือทางการเงินของกองทุนระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) ที่ประชุมคณาจารย์รัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นกลุ่มแรกที่สร้างขอบเขตการตีความ good governance ที่เป็นอิสระจากความหมายของธนาคารโลก และ IMF โดยได้ทำจดหมายเปิดผนึกถึงรัฐบาลพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ นำเสนอ “ข้อเสนอว่าด้วยธรรมรัฐ” จากที่ประชุมคณาจารย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรียกร้องให้รัฐบาลคำนึงถึงคนยากจน ที่จะได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจ เรียกร้องถึงความรับผิดชอบของรัฐบาลที่บริหารงานผิดพลาด

ภายหลังจากลาออกจากราชการตำแหน่งนายกรัฐมนตรีของพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ และการจัดตั้งรัฐบาลนายชวน หลีกภัย ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2540 หลังจากการบริหารงานของรัฐบาลนายชวน หลีกภัย ได้สามเดือน นายธีรยุทธ บุญมี อาจารย์ประจำคณะสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้เปิดแถลงข่าวเมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ.2541 เรียกร้องให้รัฐบาลสร้างธรรมรัฐแห่งชาติโดยการระดมสมองผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้นำสถาบันหลักและเครือข่ายสังคมมาร่วมกันแก้ไขวิกฤติเศรษฐกิจไทย “เรียกร้องให้รัฐบาลแสดงเจตจำนงที่มุ่งมั่นว่าจะปฏิรูปสังคมและวัฒนธรรมของสังคมไทย หลังจากนั้นได้มีการถกเถียง อภิปรายตีความ แสดงความคิดเห็นทั้งในแง่สนับสนุนและคัดค้านต่อแนวคิดเรื่องธรรมรัฐอีกหลายครั้ง แต่ไม่ว่าจะเป็นกระแสสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ทำให้กระแสธรรมรัฐแห่งชาติเป็นกระแสทางสังคมที่มีอิทธิพลกระแสหนึ่งในบริบทการเมืองไทยนับแต่ช่วงสังคมไทยเข้าสู่ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจเป็นต้นมา”¹⁴

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ กล่าวว่า “ในประเทศไทยแนวคิดเรื่อง ธรรมาภิบาลได้เริ่มใช้กันอย่างแพร่หลายภายหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และหลักจาก

¹³ บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ถี, ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า, 2544), หน้า 8.

¹⁴ นฤมล ทับจุมพล, แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วย :ธรรมรัตน์แห่งชาติ ใน ธรรมาภิบาลกับการคอร์รัปชันในสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวชิรธรรม, 2546), หน้า 60.

วิกฤติทางเศรษฐกิจในปี 2540 ในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงิน จำนวน 17.2 พันล้านดอลลาร์ สหรัฐจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) รัฐบาลไทยให้คำมั่นว่าจะต้องสร้าง “good governance” ขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแสดงให้เห็นโดยปริยายว่าทั้งรัฐบาลไทยและกองทุนการเงินระหว่างประเทศเชื่อว่าวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เป็นผลส่วนหนึ่งมาจากการบริหารจัดการที่ไม่ดีหรืออธรรมาภิบาล (Bad governance)¹⁵

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ปาฐกถาในเรื่องที่เรียกได้ว่าใหม่ เวลานี้เป็นยุคที่อะไรต่ออะไรก็พูดว่า “แบบยั่งยืน” เป็นคำที่นิยมกันมากคำหนึ่ง ระบบชีวิต ประสานรับกับระบบสังคม อยู่ในดุลยภาพด้วยความสม่ำเสมอแห่งธรรม ถ้าเอาแต่คุณธรรมในใจ เราก็มีพรหมวิหารอยู่ข้างในแต่มันไม่ออกมาเป็นปฏิบัติการในสังคมคือไม่เกิดสังคหวัตถุ มันก็ไม่เกิดผลดีเพียงพอ เพราะฉะนั้นชาวพุทธเราอาจจะบกร่องก็ได้ที่ไม่ปฏิบัติธรรมให้ตลอดสายด้วยความเข้าใจที่ชัดเจน

ในทางกลับกัน ถ้าเราปฏิบัติสังคหวัตถุ เช่น ทาน โดยไม่มีคุณธรรม คือ พรหมวิหารอยู่ในใจจะเกิดปัญหาคือ

1. ไม่จริงใจ ปฏิบัติการนั้นอาจมีเจตนาอื่นแอบแฝง เช่น ทานอาจจะเป็นการให้เพื่อต้องการผลประโยชน์ตอบแทน หรือเป็นการแสดงเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองใดอย่างหนึ่ง
2. ไม่จริงจัง เมื่อไม่ได้ช่วยด้วยจริงใจ หรือไม่ได้ตั้งใจจริง ก็ไม่ช่วยเหลืออย่างจริงจัง
3. ไม่พอดี เพราะช่วยโดยไม่ได้มุ่งเพื่อประโยชน์แก่เขา ก็อาจจะช่วยไม่เพียงพอ หรือช่วยเกินเลยไป แทนที่จะช่วยชาวบ้านด้วยเมตตา เพื่อประโยชน์แก่เขา ให้ตรงกับความต้องการของเขาหรือให้เขาพึ่งตนเองได้ ก็ช่วยแบบเอาใจบ้าง แบบเกลี้ยกล่อมบ้าง หรือช่วยในลักษณะที่จะทำให้เขาหวังพึ่งคนอื่นเรื่อยไป จนกระทั่งเสียทั้งแก่ตัวเขา และแก่สังคม
4. ไม่ยั่งยืน คือ ตัวเองนั้นแหละทำไปไม่ตลอด เพราะหยุดอยู่แค่ผลประโยชน์ของตัวเองเท่านั้น หรือทำไปตามแรงส่งแรงดันภายนอก พอแรงนั้นหมดก็หยุด
5. ไม่สุขจริง อาจทำไปอย่างฝืนใจ ไม่ทำให้เป็นสุข อย่างน้อยก็ไม่เกิดความสุข ความปิติเอิบอิมชาบซึ่งใจเท่าที่ควร¹⁶

อธิบายได้ว่า ปฏิบัติการใด ๆ ก็แล้วแต่จะมีพฤติปฏิบัติที่ดีต้องเกิดจากการมีพรหมวิหารซึ่งเป็นคุณธรรมในใจ เพราะการปฏิบัติดีจะออกมาจากจิตใจเอง

¹⁵บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, การสร้างธรรมาภิบาล Good Governance, อ่างแล้ว, หน้า 17.

¹⁶พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), การพัฒนาที่ยั่งยืน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิพุทธธรรม, 2539), หน้า 40.

2.1.4 ธรรมชาติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาปรากฏว่าข่าวทางสื่อมวลชน ทั้งหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ มีการทุจริต คอร์รัปชัน หลายรูปแบบในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาล อบต. เป็นสาเหตุของความหย่อนประสิทธิภาพในการบริหาร และการพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญก้าวหน้าตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเข้มแข็งได้นั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ส่วนด้วยกัน เช่น มีการบริหารจัดการที่ดี มีสมาชิกคณะกรรมการบริหารและเจ้าพนักงานที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชน และหน่วยงานต่างๆ เป็นอย่างดีด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จึงจะเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาเทศบาลให้เจริญได้ตามที่มุ่งหวัง

ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล ได้มีบทบาทต่อหลายๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแม้ว่าจะไม่ได้เป็นองค์กรที่ขึ้นตรงกับรัฐบาลกลาง แต่การนำหลักธรรมาภิบาล ดังที่ปรากฏในระเบียบมาประยุกต์ใช้กับรัฐบาลในระดับท้องถิ่น ก็นับได้ว่าเป็นหลักการที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศ และสังคม ซึ่งแนวคิดและหลักการสร้างองค์การบริหารในส่วนท้องถิ่นให้มีหลักธรรมาภิบาล ก็เป็นที่ยอมรับและมีการศึกษากันอย่างแพร่หลายในระดับสากลในทางปฏิบัติหากสามารถณรงค์ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลก็จะเป็นประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นประเด็นการพัฒนาชุมชน การพัฒนาการเมืองท้องถิ่นและที่สำคัญปัญหาการทุจริตเบาบางลง สิ่งที่ทำทลายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ขณะนี้คือ การปรับกลยุทธ ทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ไปสู่การเป็นราชการยุคใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารปกครองท้องถิ่น

ในปัจจุบันหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ ก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น และได้เข้ามามีบทบาทร่วมดำเนินการสนับสนุนการสร้างธรรมาภิบาล ในองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น สถาบันพระปกเกล้า สถาบันปวช. อึ้งภากรณ์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้พยายามแสวงหาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังเช่น อบต. ที่มีธรรมาภิบาลและมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อมอบรางวัลและประกาศเป็นตัวอย่างให้เกิดการแพร่ขยาย องค์กรที่ดีเพื่อ

ส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจในการบริหารงานขององค์กรระดับท้องถิ่น และเพื่อพัฒนามาตรฐาน
ธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล¹⁷

ประมวล รุจนเสรี กล่าวว่

แม้ว่าท้องถิ่นทุกระดับในประเทศไทยนับแต่กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา
องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด จะมีกฎหมาย
ระเบียบ แบบแผน ในการบริหารจัดการของตนอย่างแจ่มชัดก็ตามท้องถิ่นเหล่านั้น
ยังจะต้องจัดให้มีประชาคมแต่ละสาขาขึ้นมาซึ่งในส่วนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนั้นในระดับหมู่บ้านและชุมชน ในเขตเมืองเป็นระดับล่างสุด ที่จะต้องสร้าง
บรรยากาศแห่งความร่วมมือให้กับ ชุมชน ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันรักษา
ผลประโยชน์ของตนเองและส่วนรวม นั่นคือ ทุกหมู่บ้านจะต้องมีคณะทำงานของ
หมู่บ้านในด้านต่างๆ เป็นผู้ทำหน้าที่คิด ทำ แก้ไขปัญหา พัฒนา อนุรักษ์
เสริมสร้างพลังแห่งการรวมกลุ่มของประชาชนในหมู่บ้าน และชุมชนต่างๆ หมู่บ้าน
หนึ่งจะมีชุมชนหลายๆ กลุ่มตามแต่ความสนใจของประชาชน เช่น ชุมชนด้าน
การศึกษา ศิลปวัฒนธรรมด้านยาเสพติด ด้านคุณธรรม ศีลธรรม ด้านเศรษฐกิจ
พอเพียง ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นต้น¹⁸

สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ กล่าวว่ “แนวคิดประชาคมตำบลหมายถึงการรวมพลังใจ
พลังความคิด พลังกาย ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ผู้นำองค์กร กลุ่มต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้น ผู้
อาวุโส พระสงฆ์ ข้าราชการ พ่อค้าแม่ค้า นายทุนเงินกู้ ผู้นำเยาวชน คนจน ฯลฯ ในอันที่จะร่วมกัน
สร้างสรรค์ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ในชุมชนระดับตำบล จึงมีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วนที่
จะต้องดำเนินการ โดยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งองค์กรขึ้นใหม่ แต่อาศัยความรู้ความเข้าใจและการสร้าง
สำนึกร่วมในการทำงานเพื่อชุมชนร่วมกัน และได้กล่าวว่าในขณะนี้ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ควรประยุกต์ และพัฒนาแนวทาง ธรรมาภิบาล” และตัวชี้วัดเพื่อประเมินตนเองว่าอยู่ในระดับใด
และจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านธรรมาภิบาลขึ้น โดยพิจารณาจาก
แนวทาง 6 ด้าน ประกอบด้วย

¹⁷อรพินท์ สพโชคชัย และคณะ, แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการ
การบริหารงานส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2543),
หน้า 37.

¹⁸ประมวล รุจนเสรี, การบริหาร-การจัดการที่ดี good governance, (กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์อสาธาภิบาลดินแดน, 2542). หน้า 42-45.

1. ยึดหลักนิติธรรม โดยมีระเบียบ ข้อบังคับชัดเจน เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มีการตรวจสอบจากภายนอกและองค์กรท้องถิ่นตลอดมา
2. ยึดหลักคุณธรรม โดยดำเนินงานอย่างสุจริต ถูกต้อง คิงาม บนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม ภายใต้กฎระเบียบของสังคม
3. ยึดหลักความโปร่งใส โดยในการบริหารกิจการต่างๆ สามารถเปิดเผยในสาธารณะ ตรวจสอบได้ มีประชากรมร่วมเป็นคณะกรรมการและตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง
4. ยึดหลักการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมและเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหา
5. ยึดหลักความรับผิดชอบ โดยมุ่งปฏิบัติงานเต็มความสามารถและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริการประชาชนควรยึดหลักว่า สะดวก รั้ข้อมูล ขั้นตอนการปฏิบัติรวดเร็ว ทราบระยะเวลาแล้วเสร็จ เป็นกันเอง ต้อนรับดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
6. ยึดหลักความคุ้มค่าโดยในการบริหารจัดการต้องใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลประโยชน์คุ้มค่าแก่ส่วนรวม¹⁹

นอกจากนี้ควรแก้ไขกฎระเบียบ กฎหมายต่างๆ ให้สอดคล้องกับท้องถิ่น มีคณะที่ปรึกษาของท้องถิ่น มีการประสานงานและบูรณาการ นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน กิจกรรม และงบประมาณของส่วนท้องถิ่น การสามัคคีกับกลุ่มองค์กรประชาชนต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจะเห็นได้ว่าหลักธรรมาภิบาลและเป้าหมายของธรรมาภิบาลนั้นเป็นสิ่งที่ดีผู้บริหารเทศบาลควรตระหนักและมองเห็นความสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลประยุกต์ใช้โดยเฉพาะเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการบริหารในขณะเดียวกันก็จำเป็นจะต้องสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องบทบาทหน้าที่การมีส่วนร่วมเพื่อระดมความคิด แสวงหาความสามารถของประชาชน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเสียสละ พัฒนาท้องถิ่นเพื่อประโยชน์สูงสุดของท้องถิ่นโดยรวมอันจะเป็นการสร้างรากฐานประชาธิปไตยที่ประชาชนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

¹⁹สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ, องค์การบริหารส่วนตำบลในอุดมคติ, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คลังนาวิทยา, 2544), หน้า 32-33.

2.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ กล่าวว่า คำว่า “การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเข้ามามีส่วนในกิจกรรมบางอย่างร่วมกับคนอื่น”²⁰

ทวนธง ครูทจ็อน กล่าวว่า “การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ เข้าร่วมในการพิจารณาตัดสินใจร่วมปฏิบัติงานทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และการบริหารจัดการ”²¹

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน (People participation) ในกิจกรรมต่างๆของสังคมนั้น มิใช่เรื่องแปลกใหม่แต่ประการใด ประชาชนเข้าร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตลอดมานับแต่เริ่มเกิดชุมชนมนุษย์ การมีส่วนร่วมนี้เกิดได้ในหลายลักษณะ หลายรูปแบบวิธีการ หลายกิจกรรม และหลายวัตถุประสงค์”²²

แสดงว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นคำที่ไม่อาจกำหนดนิยามความหมายเดียวที่ครอบคลุมได้เพราะความหมายของการมีส่วนร่วมอาจแตกต่างกันไป ซึ่งการนิยามความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรมีลักษณะจำกัดเฉพาะในระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง หนึ่งๆเท่านั้น ทั้งนี้ทวนธงได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ตามวัตถุประสงค์ของเนื้อหาที่เน้นเฉพาะตามความสนใจของแต่ละคน

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา ตัดสินใจร่วมกับหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชน หรือชุมชน ใช้ความคิดสร้างสรรค์ดำเนินกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร เป็นต้น

²⁰ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ, “การมีส่วนร่วมทางการเมืองของ ประชาชน : ศึกษาเปรียบเทียบประชาชนในเขตเมืองกับประชาชนในเขตชนบท”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540), หน้า 5-6.

²¹ทวนธง ครูทจ็อน, “ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2545, หน้า 32.

²²ปรัชญา เวสารัชช์, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528), หน้า 61.

2.2.2 ความหมายของการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ไพรัตน์ เชชะรินทร์ ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมทางการเมืองว่า “หมายถึง การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น หรือการเข้าร่วมดำเนินการในกิจกรรมทางสังคม การเมือง และการปกครอง จะโดยทางตรงหรือทางอ้อม คือ สนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าร่วม”²³

ณรงค์ สินสวัสดิ์ กล่าวถึง ความหมายของการมีส่วนร่วมทางการเมืองว่า “หมายถึง บุคคลที่สนใจการเมือง มีความเข้าใจการเมือง เชื่อว่าตนเองมีประสิทธิภาพทางการเมือง มีความศรัทธาในกระบวนการทางการเมือง และตัวนักการเมือง และคิดว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองเป็นหน้าที่ของตน เป็นคนที่มีหวังในชีวิต”²⁴

นรนิติ เศรษฐบุตร กล่าวว่า “การมีส่วนร่วมทางการเมืองจะต้องเป็นการกระทำที่มุ่งหวังอิทธิพลในการตัดสินใจของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งถ้าเป็นการกระทำที่ไม่หวังที่จะมีอิทธิพลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกนโยบายของรัฐบาล หรือเลือกบุคคลสำคัญที่สามารถกำหนดนโยบายของรัฐบาลได้และก็ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วม”²⁵

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมทางการเมือง หมายถึง การมีส่วนร่วมที่ประชาชนจะพึงมีในกิจกรรมทางการเมือง ในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเสนอความคิดเห็น ผ่านสื่อมวลชน การออกเสียงเลือกตั้ง การลงสมัครรับเลือกตั้ง การแสดงประชามติ เป็นต้น

2.2.3 รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมือง

จิตติ วิทยาสรณะ ได้สรุปรูปแบบและประเภทของกิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักรัฐศาสตร์หลายท่านไว้²⁶ ดังนี้

²³ไพรัตน์ เชชะรินทร์, ทบทวนการพัฒนาชนบทไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ดี แอนด์ เอส 2525), หน้า 172.

²⁴ณรงค์ สินสวัสดิ์, จิตวิทยาการเมือง, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : วัชรินทร์การพิมพ์, 2539), หน้า 123.

²⁵นรนิติ เศรษฐบุตร, การมีส่วนร่วมทางการเมืองในสหภาพโซเวียต, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528), หน้า 123.

²⁶จิตติ วิทยาสรณะ, “ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญพุทธศักราช 2540”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2544), หน้า 28-30.

1. แบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของ Verba แบ่งเป็นมิติ ได้แก่ แบบของอิทธิพล ขอบเขตของผลผลิต มิตិความขัดแย้ง และความต้องการความริเริ่ม โดยมีรายละเอียดของกิจกรรม ในการมีส่วนร่วมด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 การลงคะแนนเสียง (Voting) เป็นกิจกรรมของพลเมืองที่มีบ่อยมากที่สุดและมี อิทธิพลเหนือผู้นำทำให้ผู้นำต้องปรับปรุงนโยบายเพื่อที่จะได้คะแนนเสียง

1.2 กิจกรรมรณรงค์หาเสียง (Comparing activity) การเข้ามีส่วนร่วมในการ รณรงค์หาเสียงเลือกตั้งซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเลือกตั้งนั้น พลเมืองสามารถเพิ่ม อิทธิพลต่อ ผู้นำเหมือนการลงคะแนนเสียง แต่สามารถสื่อสารเกี่ยวกับการขึ้นชอบของผู้เข้ามี ส่วนร่วมได้มากกว่า

1.3 การติดต่อขั้นต้นของพลเมือง (Citizen initiated contacts) การศึกษาการเข้ามี ส่วนร่วมทางการเมืองจำนวนมาก เน้นเรื่องกิจกรรมในกระบวนการเลือกตั้ง แต่กิจกรรมในช่วง ระหว่างการเลือกตั้งแต่ละครั้งที่สำคัญ เช่นเดียวกันและเพื่อที่จะหาความหมายอื่นๆ ของการเข้ามี ส่วนร่วมทางการเมืองจึงควรพิจารณาชนิดของกิจกรรมที่ต่างจากการเลือกตั้งมากที่สุด

1.4 กิจกรรมที่ร่วมมือกัน (Cooperative activity) เป็นกิจกรรมขององค์กรหรือ กลุ่มที่เกี่ยวกับปัญหาทางการเมืองและสังคม ในกรณีเช่นนี้ แต่ละคนจะต้องไม่กระทำตามลำพัง แต่ การกระทำจะร่วมมือกับคนอื่นเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือการดำเนินงานของรัฐบาลมากกว่า อย่างไรก็ตาม กิจกรรมอาจเริ่มต้นขึ้นในเวลาใดก็ได้ และจะเกี่ยวเนื่องกับเรื่องปัญหาของกลุ่มใดก็ได้ นอกจากนี้อาจร่วมกิจกรรมภายในองค์กร ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการได้เช่นเดียวกัน

2. แบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของมิลแบรทและโกเอล แบ่งเป็น 6 รูปแบบ คือ

2.1 การเลือกตั้ง (Voting) การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเป็น รูปแบบในการเข้ามี ส่วนร่วมทางการเมืองที่แยกจากกิจกรรมรณรงค์หาเสียงและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพรรคการเมือง แต่รวมได้กับกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรักชาติ ซึ่งแสดงออกโดยการเคารพธงชาติการเสียาภี การ เคารพกฎหมาย และสนับสนุนประเทศไทยให้ต่อต้านสงคราม

2.2 เป็นเจ้าหน้าที่พรรค และเจ้าหน้าที่รณรงค์หาเสียง (Party and comparing workers) การมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบนี้ หมายถึง การเข้าร่วมในพรรคการเมืองทั้งในช่วง ระหว่างการเลือกตั้งและในการรณรงค์หาเสียง บริจาคเงินช่วยเหลือพรรคและผู้สมัคร ชักชวนให้ ประชาชนไปลงคะแนนเสียงให้แก่พรรคที่ตนเองขึ้นชอบ การลงสมัครรับเลือกตั้ง และการร่วมมือ กับส่วนต่างๆ ในการปรับปรุงความเป็นอยู่ของชุมชน

2.3 เป็นผู้มีบทบาทในชุมชน (Community activity) ขอบเขตในการมีส่วนร่วม ทางการเมืองรูปแบบนี้ได้แก่ การรวมตัวกันขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาสังคม การทำงานร่วมกันกับกลุ่มที่

ทำงานเกี่ยวกับสังคมการเป็นสมาชิกที่มีความกระตือรือร้นขององค์การที่มีบทบาทเกี่ยวกับกิจกรรม
สาธารณะอื่น ๆ และติดต่อราชการในเรื่องปัญหาสังคม

2.4 มีการติดต่อกับราชการ (Contacting officials) การมีส่วนร่วมในรูปแบบนี้เป็น
เรื่องเฉพาะเช่น การติดต่อกับราชการในเรื่องภาษี โรงเรือนการตรวจสอบความมั่นคงทางสังคม เป็นต้น

2.5 เป็นผู้ประท้วง (Protestor) รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบนี้
คือ การเข้าร่วมเดินขบวนตามถนนหรือก่อให้เกิดจลาจล เพื่อบังคับให้รัฐแก้ไขปัญหาบางสิ่ง
บางอย่างเกี่ยวกับการเมืองให้ถูกต้อง

2.6 เป็นผู้สื่อข่าว (Communicator) รูปแบบของการมีส่วนร่วมทางการเมืองใน
ลักษณะผู้สื่อข่าวมีขอบเขตของกิจกรรมดังนี้ คือ การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเมือง การส่งจดหมาย
สนับสนุนผู้นำเมื่อเขาทำดี การเข้าร่วมถกปัญหาทางการเมืองการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการเมือง
แก่เพื่อนในชุมชนที่อาศัยอยู่หรือการให้ความสนใจกับราชการและการเขียนจดหมายถึง
บรรณาธิการหนังสือพิมพ์ผู้สื่อข่าวนี้มักเป็นพวกที่มีการศึกษาสูงมีข้อมูลเกี่ยวกับการเมืองมากและมี
ข้อมูลทางการเมืองมากด้วย

กล่าวได้ว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนอาจจะกระทำได้หลายทางบ้างอาจจะ
อยากแสดงออกซึ่งการสนับสนุน การคัดค้านใจ นโยบาย หรือการกระทำของรัฐบาล บ้างก็ต้องการ
ให้มีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงไปเลย สุดแล้วแต่ทัศนคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความต้อง
การจะมีศูนย์กลางอยู่ ณ จุดใด

2.2.4 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ กล่าวว่า

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในทุกกระบวนการเมืองใน
รูปแบบที่ต่างๆ กันยิ่งสำหรับระบอบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมทางการเมืองของ
ประชาชนอย่างเสรีถือได้ว่าเป็นหัวใจของประชาธิปไตยเพราะจะทำให้เกิดการ
ติดต่อสื่อสาร การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร อันจะทำให้เกิดการกำหนดวัตถุประสงค์
เป้าหมาย การตัดสินใจที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกใน
สังคม นอกจากนั้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนยังเป็นการแสดงออก
ซึ่งข้อเรียกร้อง ความต้องการ ความคิดเห็น ปฏิภาณ ความพึงพอใจ และการ
ตอบสนอง ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างสนับสนุน ตลอดจนแสดงถึงพันธะ ความ
รับผิดชอบระหว่างประชาชนกับรัฐบาลหรือตัวแทนของประชาชนที่ทำหน้าที่

ดำเนินกิจการของบ้านเมืองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เป็นไปตาม
เจตนารมณ์ของประชาชนพลเมือง²⁷

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการบริหารการปกครองท้องถิ่นนั้นสามารถ
ทำได้ 2 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะของการให้ความร่วมมือ หรือให้การสนับสนุน
(Support) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของ
ประชาชน โดยริเริ่มและพัฒนาจากเบื้องล่างโดยสถาบัน หรือองค์กรปกครองตนเองในรูปแบบ
ต่าง ๆ ได้จัดให้ประชาชนได้เข้าควบคุม (Popular control) และมีส่วนร่วมในการวางนโยบายและ
การบริหาร โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ดำเนินการอยู่ในท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ที่เกิด
จากอำนาจของประชาชนที่จะทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างรวดเร็ว การระดมพลังงาน พลังความคิด
ขวัญและกำลังใจของประชาชนในท้องถิ่น โดยกระบวนการ การกระจายอำนาจให้ประชาชนใน
ท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วม นับได้ว่าเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ
ท้องถิ่น

2. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกิจกรรมทางการเมือง (Political activities) การมี
ส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนเป็นกิจกรรมทางการเมืองที่สำคัญ สำหรับการปกครองท้องถิ่น
 ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจ ให้ประชาชนในท้องถิ่น
 ได้มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตามแนวทางประชาธิปไตย ถ้าการปกครองท้องถิ่นประชาชน
 ไม่สนใจและไม่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงแล้ว ระบบการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะไม่เกิดประโยชน์
 ในสิทธิทางการเมืองของประชาชนอย่างแท้จริง²⁸

²⁷ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ, “การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน : ศึกษา
เปรียบเทียบประชาชนในเขตเมืองกับประชาชนในเขตชนบท”, รายงานการวิจัย,
(กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540), หน้า 7.

²⁸นคร พันธุ์สวัสดิ์, “การวิเคราะห์ผลการนำนโยบายการปรับโครงสร้างองค์กรปกครอง
ท้องถิ่นไปปฏิบัติ : กรณีการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลของสุขาภิบาลในจังหวัดศรีสะเกษ”,
การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่),
2544, หน้า 24.

2.2.5 การมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลเมือง

วรทัต ลีพันธ์ณ์ กล่าวว่า “รัฐไม่สามารถจัดการทางสังคมได้โดยลำพังให้ตรงกับความต้องการของชุมชนได้ ชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการปกครองเป็นประชารัฐขึ้นนั่นก็คือประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐ ประชากรรัฐ จึงเป็นสะพานเชื่อมสู่สังคมที่เข้มแข็งในอนาคตในเทศบาลตำบลนั้นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมกับ เทศบาล ก็เพื่อจุดประสงค์”²⁹ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาท้องถิ่นในเขตเทศบาลตามนโยบายการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองท้องถิ่น
2. เป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในท้องถิ่น
3. พัฒนาคณะในท้องถิ่นให้สามารถรับใช้ท้องถิ่น ชุมชนเข้มแข็ง
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในเรื่อง
 - 4.1 การพัฒนาท้องถิ่น
 - 4.2 การตรวจสอบการทำงานของเทศบาล
 - 4.3 ผู้บริหารเทศบาลสมาชิกสภาเทศบาลทำงานไม่โปร่งใสทุจริต ประชาชนสามารถรวมเสียงใช้สิทธิถอดถอนได้

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนา และสร้างความเข้มแข็งแก่ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation) นอกจากจะเป็นคุณสมบัติของธรรมาภิบาลแล้วเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดธรรมาภิบาล ผ่านกระบวนการสร้างความเข้มแข็งของประชาสังคมที่เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลนั้น การที่เทศบาลตำบลจะมีความเข้มแข็งได้นั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างดีด้วยเทศบาลจึงจะเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาเทศบาลสู่ความเจริญได้ตามที่มุ่งหวัง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองด้านคือ ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในการรับบริการ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ มีเป้าประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการเท่านั้น ดังนี้

²⁹วรทัต ลีพันธ์ณ์, การมีส่วนร่วมการปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, 2545), หน้า 41-45.

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พิน คงพูล ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”³⁰

วัลลภา ซายหาค ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า³¹

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”³²

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทาง

³⁰พิน คงพูล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา), 2529, หน้า 21.

³¹วัลลภา ซายหาค, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, หน้า 65.

³²อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), 2534, หน้า 11-12.

ตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”³³

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”³⁴

จากความหมายที่อธิบายมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการ และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

³³จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542), หน้า 19.

³⁴เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 76.

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วน เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนอง บริการผู้ที่มารับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระจาดยจดหมาย-ซอง เป็นต้น

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล³⁵

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.4.1 การจัดระเบียบการบริหารงานในเทศบาลเมือง

“ตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และ กำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารท้องถิ่น พร้อมกับมีการตรา พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบ บริหารปกครองตนเองของเทศบาลและได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่ง

³⁵จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยง เด็กในเขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542), หน้า 27-28.

ในสมัยที่จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นมาแทนกฎหมายเก่าทั้งหมด³⁶

สำหรับโครงสร้างของเทศบาลเมืองนั้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกส่วนหนึ่ง คือ พนักงานเทศบาล

สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงมีทั้งหมด 18 คน นอกจากนี้ยังมีประธานสภาเทศบาล 1 คน รองประธานสภาเทศบาล 1 คน ซึ่งสภาเทศบาลตำบลเลือกจากสมาชิกสภาเทศบาล โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และมีเลขานุการสภาเทศบาล 1 คน ซึ่งสภาเทศบาลได้คัดเลือกจากสมาชิกสภาเทศบาล หรือพนักงานเทศบาล หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นของเทศบาล จำนวน 1 คน

คณะผู้บริหารเทศบาลประกอบด้วย นายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง จำนวน 1 คน และมีรองนายกเทศมนตรี 2 คน รองนายกเทศมนตรีที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้งต้องสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีจำนวน 1 คน ซึ่งการแต่งตั้งเป็นอำนาจของนายกเทศมนตรี

จะเห็นได้ว่าการกำหนด โครงสร้างของเทศบาลมีลักษณะคล้ายกับ การบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งฝ่ายสภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนาจนิติบัญญัติ และคณะผู้บริหารเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้เทศบาลเป็นหน่วยการบริหารราชการท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้³⁷

2.4.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง

“ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (มาตรา 52, มาตรา 53 และมาตรา 54) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล”³⁸ ดังต่อไปนี้

³⁶สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, ธรรมชาติของกรณีสัมพันธ์ของประชาชนและกระบวนการด้านสิ่งแวดล้อม, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2544), หน้า 12.

³⁷โกวิท พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิญญูชน, 2544), หน้า 126-127.

³⁸กองราชการส่วนตำบล สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, กรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน, 2542), หน้า 149-151.

มาตรา 52 ให้สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกสิบแปดคน และให้คณะเทศมนตรี ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี กับเทศมนตรีอื่นอีกสองคน ในกรณีที่เทศบาลเมืองแห่งใด มีรายได้ จัดเก็บตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป ก็ให้มีเทศบาลเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของ

เทศบาล

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าว เทศบาลมีอำนาจ ตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทบาทกฎหมาย ในกรณีต่อไปนี้

1. เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ ของเทศบาลที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้
2. เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติหรือให้อำนาจตราเทศบัญญัติ

ในเทศบัญญัตินั้น จะกำหนดโทษปรับผู้ละเมิดเทศบัญญัติไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้กำหนดเกินกว่าหนึ่งพันบาท

นอกจากนี้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองดังกล่าว ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของ กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในเทศบาลแต่ต้องแจ้งให้เทศบาลทราบล่วงหน้า ตามสมควรในกรณีนี้หากเทศบาลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นของเทศบาลไปประกอบการพิจารณาดำเนินการนั้นด้วย

2.4.3 รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ได้บัญญัติรายได้ในอันที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายของเทศบาลไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา 66 เทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

มาตรา 67 เทศบาลอาจมีรายจ่ายดังต่อไปนี้

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. เงินค่าตอบแทนอื่นๆ
4. ค่าใช้สอย
5. ค่าวัสดุ
6. ค่าครุภัณฑ์
7. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
8. เงินอุดหนุน

การจ่ายเงินตามมาตรา 67(8) และการจ่ายเงินเพื่อการลงทุนเทศบาลจะกระทำได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ

การจ่ายเงินตามมาตรา 67(9) ถ้าเป็นการชำระหนี้เงินกู้เมื่อถึงกำหนดชำระ เทศบาลจะต้องชำระเงินกู้คืนจากทรัพย์สินของเทศบาลไม่ว่าจะค้างงบประมาณรายจ่ายประเภทนี้ไว้หรือไม่

มาตรา 68 การจ่ายเงินค่าป่วยการให้แก่นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยระเบียบพนักงานเทศบาล

การจ่ายเงินค่าป่วยการประธานสภา รองประธานสภา สมาชิกสภาเทศบาล และการจ่ายค่าเบี้ยประชุมให้แก่คณะกรรมการที่สภาเทศบาลแต่งตั้งขึ้นให้เป็นไปตามข้อบังคับซึ่งกระทรวงมหาดไทยกำหนดตามฐานะของเทศบาล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรพินท์ สพโชคชัย และคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า “ศึกษาแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่นเพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางในการสร้างธรรมาภิบาล ในระดับตำบลและหมู่บ้าน คณะผู้วิจัยได้เลือก อบต.ชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ทำการศึกษา โดยได้รับความร่วมมือกับผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและเจ้าหน้าที่อย่างเข้มแข็งและต่อเนื่องจากการดำเนินงานภาคสนามร่วมกับผู้ปฏิบัติระดับตำบล ทำให้สามารถรวบรวมบทเรียนและแนวคิดจากการปฏิบัติจริง”³⁹

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการสร้างอบต.ที่มีธรรมาภิบาลในภาคปฏิบัติเป็นสิ่งที่สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม แม้ว่าผลการศึกษาในพื้นที่ทดลองยังไม่สมบูรณ์นัก แต่ก็มีข้อมูลบางส่วนที่คณะผู้วิจัยเห็นว่า เป็นประโยชน์ในการเผยแพร่แนวคิดและขั้นตอนการปฏิบัติในการสร้าง อบต. ธรรมาภิบาลต่อไป กระบวนการพัฒนาธรรมาภิบาลระดับ อบต. เริ่มตั้งแต่กระบวนการสร้างความเข้าใจ การกำหนดแนวทางและรูปแบบ การทดลองปฏิบัติ และสิ้นสุดที่การทบทวนและสรุปบทเรียน อบต.ชมภู เลือกประยุกต์หลักธรรมาภิบาล 4 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า และหลักการมีส่วนร่วม ส่วนอีกสองหลักการคือ หลักความรับผิดชอบและหลัก คุณธรรมยังไม่ได้ดำเนินการ สำหรับอีกสองหลักคือหลักแห่งคุณธรรมและหลักแห่งความรับผิดชอบ เป็นเรื่องนามธรรมที่ต้องใช้การณรงค์และการสร้างจิตสำนึกสำหรับการศึกษาในโครงการนี้ ยังไม่สามารถสร้างกลไกในเชิงการบริหารจัดการ ได้เนื่องด้วยเป็นเรื่องระยะยาวและโครงการมีข้อจำกัด

³⁹อรพินท์ สพโชคชัย และคณะ, แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2543), หน้า 45.

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่า

การใช้คำว่า good governance มีความหมายหลากหลายตามกลุ่มผู้ใช้ซึ่งแบ่งออกได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มธรรมาภิบาลอำนาจนิยม กลุ่มธรรมาภิบาลเสรีนิยม และกลุ่มธรรมาภิบาลชุมชนนิยม แม้จะแตกต่างกันไปในส่วนกรอบความคิดแต่ทุกกลุ่มมีเป้าหมายตรงกันที่จะนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ของการปฏิรูปเศรษฐกิจสังคม การเมืองการปกครอง ดังนั้นการเร่งรัดหาข้อมูลสำหรับกรอบความหมายของหลักธรรมาภิบาล โดยผสมผสานแนวคิดเพื่อสร้างหลักการที่ชัดเจนและมีเอกภาพซึ่งจะเป็นกรอบแม่บทในการสร้างตัวชี้วัดที่มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องจำเป็น ส่วนการเรียนรู้การใช้ธรรมาภิบาลจากต่างประเทศ และการนำสาระที่เป็นข้อดีมาปรับใช้ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลแม้ในบางกรณีอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับลักษณะบางประการของวัฒนธรรมไทยที่ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลในสังคมไทยแต่ก็อาจผ่อนคลายนัยดังกล่าวได้โดยมีการปรับให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมของไทย

นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับขั้นตอนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการสร้างตัวชี้วัดธรรมาภิบาล และวงจรการสร้างตัวชี้วัดแล้ว ควรที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลตัวชี้วัด การจัดทำฐานข้อมูลของตัวชี้วัดธรรมาภิบาล โดยเฉพาะการทบทวนจัดหมวดหมู่ ตัวชี้วัดและตัวคัดเลือกระดับกลางของตัวชี้วัดที่เหมาะสม โดยรายงานนี้ยังได้เสนอตัวอย่างฐานข้อมูลที่สามารถจัดพิมพ์รายงานตัวชี้วัดได้หลายรูปแบบ⁴⁰

รักษา ศานติยานนท์ และคณะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย โดยได้ให้ข้อสรุปในภาพรวมว่าการบริหารจัดการที่ดีเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษาในปัจจุบัน จะเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติและความโปร่งใสในขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความสำคัญแก่การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ และความยุติธรรม นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาให้ข้อสรุปเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในส่วนต่าง ๆ ที่สะท้อนองค์ประกอบของการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยที่ดี ดังนี้

⁴⁰บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี, “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า, 2544), หน้า 3-5.

1. เป้าหมายหลักของการพัฒนามหาวิทยาลัย ได้แก่ ผลิตบัตผลที่มีคุณภาพความเป็นเลิศทางวิชาการ และการตอบสนองความต้องการของสังคม

2. องค์กรสูงสุดของมหาวิทยาลัย คือ สภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำหนดนโยบายวางแผนและกำกับการบริหาร องค์กรประกอบของสภามหาวิทยาลัยประกอบด้วย ตัวอย่างอย่างน้อยสามส่วนคือ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้บริหาร และผู้แทนคณาจารย์ โดยอาจมีผู้แทนนิสิตนักศึกษา (ศิษย์เก่า) หรือผู้แทนชุมชน ร่วมด้วยเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาคมจากส่วนต่าง ๆ มีการทำงานโดยกรรมการที่มีขนาดเล็ก มีสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีการเผยแพร่ผลการประชุมต่อประชาคม และทำรายงานประจำปี และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย และในประเด็นปัญหาที่สำคัญ

3. การบริหารมหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ผู้บริหารหลายคนสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้สรรหาอธิการบดี ควบคู่ไปกับการสร้างระบบประเมิน อธิการบดีต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้นำ เป็นที่ยอมรับทางวิชาการ อุทิศเวลา และมีความสามารถในการบริหาร หน่วยงานที่เป็นตัวแทนของประชาชน ควรเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของอธิการบดี สภาคณาจารย์มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ประสานงานระหว่างประชาคมและผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และเป็นหน่วยงานในเรื่องราวอุทธรณ์ ร้องทุกข์

4. การบริหารงานบุคคลต้องมีการส่งเสริมความโปร่งใส และความยุติธรรม โดยประกาศกฎระเบียบที่ชัดเจนในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การกำหนดค่าตอบแทน การประเมินผลงาน สวัสดิการและการพัฒนาบุคลากร ให้มีคณะกรรมการที่มีผู้แทนบุคลากรอยู่ด้วยเป็นผู้ประเมินผลงาน ให้ประชาคมมีส่วนร่วมในการออกกฎระเบียบต่าง ๆ และพิจารณาปัญหา และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในแต่ละด้านและมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งมีแผนงานระบบที่ชัดเจนในแต่ละช่วงเวลาที่สำคัญพร้อมเป้าหมายของงาน

5. การบริหารจัดการด้านการเงิน และทรัพย์สิน ต้องโปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารเป็นผู้ตรวจสอบ การบริหารต้องมีความเป็นอิสระ มีกฎระเบียบที่ชัดเจนแต่ยืดหยุ่นพอสมควร มีระบบตรวจสอบที่ถ่วงดุล เป็นการตรวจสอบที่เน้นเป้าหมาย การจัดสรรงบประมาณต้องชัดเจนและเป็นธรรมและมีการประเมิน

ในส่วนนี้ของการสร้างดัชนีชี้วัดผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการที่ดีจะต้องครอบคลุมองค์ประกอบด้านความเป็นธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความมีอิสระ ประสิทธิภาพและความคล่องตัว⁴¹

Orathai Kokpol ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง Urban Governance and the Environment : Solid-waste Management in Two Municipalities in Thailand โดยงานวิจัยนี้กล่าวถึงความเข้าใจในการปกครองดูแลชุมชนเมืองที่มีประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น ขยะหรือสิ่งปฏิกูลที่ไม่ย่อยสลายและมลพิษทางอากาศและน้ำ มีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้อยู่อาศัยและมีแนวโน้มว่าจะกลายเป็นเรื่องที่น่าวิตกในทางการเมือง สามารถปลุกระดมให้ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองร่วมกับเทศบาลให้มากขึ้น ซึ่งในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาในเทศบาลทั้งสองแห่งคือเทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งมีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในการจัดการกับของเสียที่ไม่ย่อยสลายและวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการดูแลปกครองชุมชนเมืองของเทศบาลทั้งสองแห่งนี้

งานวิจัยอ้างว่า ในการบริหารจัดการชุมชนนั้นต้องอาศัยความสัมพันธ์กัน ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะในการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจหรือกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลนั้นต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างเทศบาลกับภาคประชาสังคม การให้ความสำคัญและการเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สลับซับซ้อนในการจัดการเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเกี่ยวกับขยะที่ไม่ย่อยสลายซึ่งแสดงให้เห็นถึงพลวัตในการประสานเข้ากันและความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างอำนาจในการปกครองตนเองกับการเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคม ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาคประชาสังคมกับเทศบาล ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นและการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล

อีกทั้งงานวิจัยยังได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่สำคัญในการปกครองดูแลชุมชนเมืองนั้นคือความเข้าใจในการปกครอง ดูแลชุมชนเมือง ประสิทธิภาพของเทศบาล ดังกรณีของ เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นในทางประชาธิปไตย (เช่น มีความโปร่งใส ประชาชนมีความกระตือรือร้น) แต่จุดเด่นและความสำคัญอยู่ที่ผู้นำเข้มแข็งและเป็นผู้มีชื่อเสียง มีความพร้อมทางการเงินผู้นำระดับท้องถิ่นมีการรวมตัวกัน และมีความสัมพันธ์ สนับสนุนส่วนกลาง ปัจจัยเหล่านี้เป็นแรงเสริมซึ่งกันและกัน และนอกจากนี้ยังมีปัจจัยจากอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจภายในของแต่ละเมือง ปัจจัย

⁴¹รัชนา ศานติยานนท์ และคณะ, รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 6.

ต่างๆ เหล่านี้พบว่าขัดแย้งกับแนวคิดธรรมาภิบาลที่เสนอ โดยธนาคารโลก และกองทุนการเงินระหว่างประเทศต่างๆ โดยความสัมพันธ์ระหว่างเทศบาลกับภาคประชาสังคม ในเทศบาลนครเชียงใหม่ นั้นเป็นเทศบาลที่ไม่เข้มแข็งแต่มีภาคประชาสังคมที่เข้มแข็ง ในขณะที่เทศบาลนครหาดใหญ่เป็นเทศบาลที่เข้มแข็งแต่ภาคประชาสังคมอ่อนแอ

งานวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของภาคประชาสังคมทั้งการเปลี่ยนแปลงลักษณะและส่วนประกอบของชุมชน ภาระผูกพันของชุมชนในทางการเมือง และการบริหารชุมชน และสภาพแวดล้อมส่วนท้องถิ่น ตัวอย่าง เช่น การวิเคราะห์การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลในเรื่อง การปกครองตัวเอง โดยเฉพาะประเด็นการจัดการกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายถึง ความเข้าใจของเทศบาลและการปฏิบัติงานของเทศบาลและนอกจากอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังรวมถึงความสัมพันธ์แบบประชารัฐอีกด้วย แนวคิดนี้จะช่วยให้เราเข้าใจถึงลักษณะที่สลับซับซ้อนไม่คงที่และหลากหลายแง่มุมของการปกครองบริหารเมืองและประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อมของเมือง⁴²

Tatiana Morren ศึกษาวิจัยเรื่อง *Conceptualizing Civil Society within Good Governance and Social Capital Policies* งานวิจัยแสดงถึงการรวมเอาแนวคิดประชาสังคมมาอภิปราย ซึ่งได้ถูกหยิบยกมาเป็นคำถามสำคัญหลายประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาและประชาธิปไตย การนิยาม คำว่าประชาสังคมจะสะท้อนแนวคิดของเราว่าเราคาดหวังว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตยจะเกิดขึ้นที่ไหนและประชาธิปไตยควรต้องแบ่งแยกกำหนดแน่ชัดระหว่างภาครัฐกับเอกชนมากน้อยเพียงใดสังคมและรัฐควรมีโครงสร้างอย่างไรเพื่อที่จะปกป้องสิทธิเสรีภาพอันเป็นหัวใจสำคัญของระบอบประชาธิปไตยและแนวคิดประชาสังคมสามารถถ่ายทอดไปไม่เฉพาะแค่พื้นที่หนึ่งแต่รัฐหนึ่งไปสู่ที่อื่นได้หรือไม่ การปกครองและประชาธิปไตยซึ่งอยู่เบื้องหลังแนวคิดสามารถที่จะนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้ทฤษฎีการพัฒนาและปฏิบัติได้เพียงใด การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจถึงวิธีการเข้าถึงหลักธรรมาภิบาลและแสดงถึงสังคมที่เป็นตัวอย่างในการเข้าถึงแนวคิดประชาสังคม ที่ถูกใช้โดย CIDA และธนาคารโลก⁴³

⁴² Kokpol, Orathai, "Urban Governance and the Environment :Solid-waste Management in Two Municipalities in Thailand", **Doctoral Dissertation**. University of Toronto (Canada), 1998.

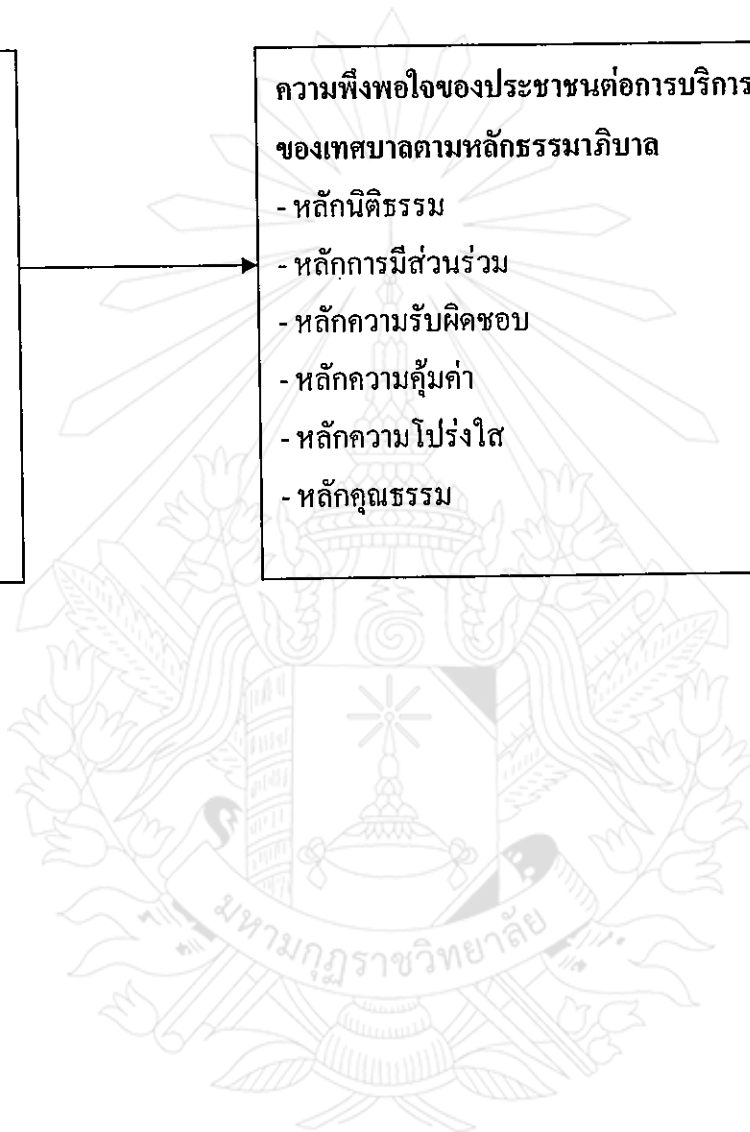
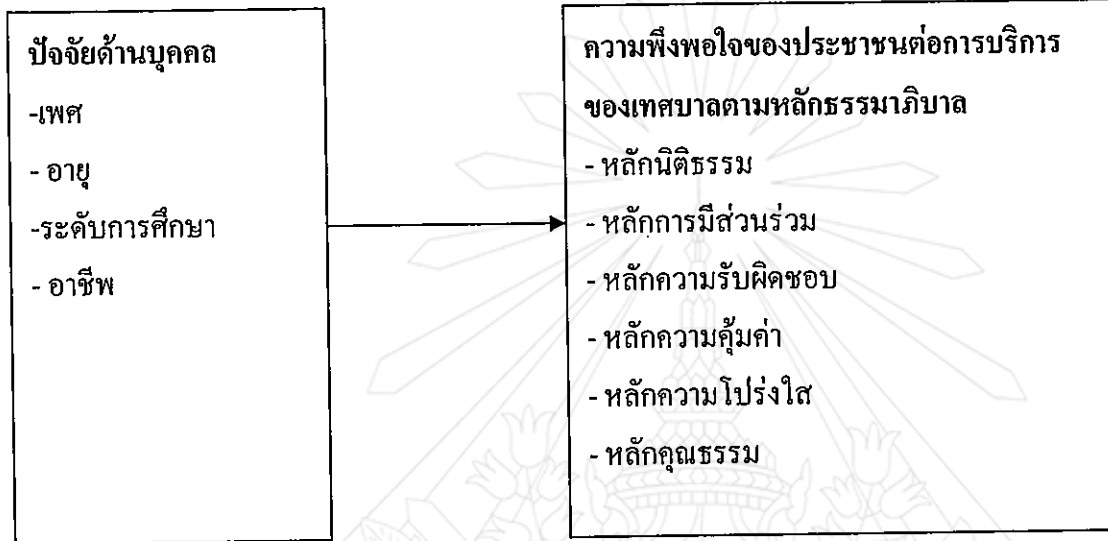
⁴³ Morren, Tatiana, "Conceptualizing Civil Society within Good Governance and Social Capital Policies", **Master's Thesis**, Dalhousie University (Canada), 2001.

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษากรณีเทศบาลเมืองลำพูน มีกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (X)

ตัวแปรตาม (Y)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บและรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลเมืองลำพูน จำนวน 17 ชุมชน
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลเมืองลำพูน จำนวน 17 ชุมชน ซึ่งมีประชากรจำนวน 14,886 คน (สถิติสำนักทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองลำพูน, ธันวาคม 2547) โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวนประชากร แบบเป็นระบบ (systematic sampling) จากตารางของ Krejcie and Morgan (ภาคผนวก จ) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด หมายถึง จำนวนตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยไม่น้อยกว่าจำนวนดังกล่าว

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ต่อการศึกษา และแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด close-ended และแบบเลือกตอบ check list เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกของประชาชน ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอายุ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด check list เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของเทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด open-ended ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น และแนวทางในการแก้ไข เสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นที่กำหนดไว้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เป็นมาตรวัดแบบ cumulative scale ตามวิธีของกัตต์แมน (Guttman Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การวัด 2 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วย กับ เห็นด้วย¹

3.3 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ศึกษาศาสตร์ตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ศึกษาพิจารณาเลือกเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเฉพาะชุมชนในเขตเทศบาลเมืองลำพูน โดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย นำเรียนนายกเทศมนตรี เทศบาลเมืองลำพูน เพื่อขออนุญาตเข้าไปทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลในชุมชนเขตเทศบาลเมืองลำพูน
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (documentary research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
3. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ภาคสนาม (field survey) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการเลือกสุ่มแบบเป็นระบบ (systematic sampling) ใช้วิธีแจกแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลเมืองลำพูน รวมทั้งสิ้น 385 ชุด

¹สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), หน้า 175.

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for windows คือการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ และวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage)



บทที่ 4

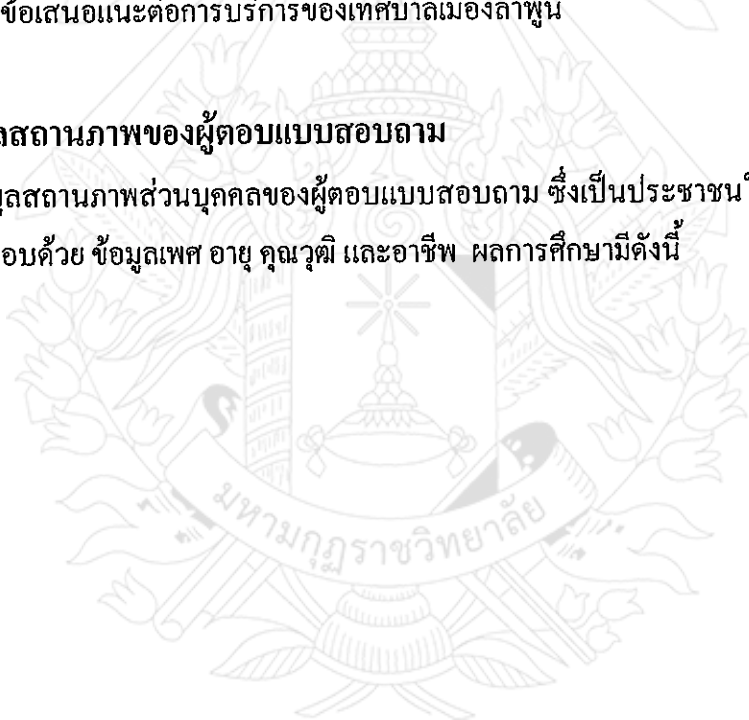
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมืองลำพูน ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลเมือง ลำพูน จำนวน 385 คน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ และสนองตอบตามวัตถุประสงค์ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน และนำข้อมูล มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์นำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในเขต เทศบาลเมืองลำพูน ประกอบด้วย ข้อมูลเพศ อายุ คุณวุฒิ และอาชีพ ผลการศึกษามีดังนี้



ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับ ที่	สถานภาพ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพศ	ชาย	181	47.0
		หญิง	204	53.0
		รวม	385	100.0
2	อายุ	21 – 25 ปี	42	10.9
		26 – 30 ปี	58	15.1
		31 – 35 ปี	77	20.0
		36 – 40 ปี	105	27.3
		41 – 45 ปี	51	13.2
		46 ปีขึ้นไป	52	13.5
		รวม	385	100.0
3	วุฒิการศึกษา	ไม่ได้เรียน	10	2.6
		ประถมศึกษา	51	13.2
		มัธยมศึกษา	75	19.5
		อนุปริญญา	80	20.8
		ปริญญาตรี	125	32.5
		สูงกว่าปริญญาตรี	44	11.4
		รวม	385	100.0
4	อาชีพ	ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	97	25.2
		ธุรกิจส่วนตัว	61	15.8
		ค้าขาย	83	21.6
		เกษตรกร	30	7.8
		รับจ้าง	52	13.5
		อื่น ๆ	62	16.1
		รวม	385	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 คุณวุฒิส่วนใหญ่มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา มีคุณวุฒินุปริญญา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 กลุ่มตัวอย่างมีคุณวุฒิไม่ได้เรียนมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 อาชีพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมา อาชีพค้าขาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 อาชีพอื่น ๆ (พนักงานห้างร้านค้า บริษัท นักศึกษา) จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีจำนวนน้อยที่สุดคือจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ประกอบด้วย ความพึงพอใจการบริหารงานภายใต้ธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ความพึงพอใจในหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส และหลักคุณธรรม โดยกำหนดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารเพื่อการบริหารประชาชนของเทศบาลเมืองลำพูน 2 ระดับ เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย ผลการศึกษามีดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการภายใต้หลักนิติธรรม

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน
ภายใต้หลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. จัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะมีผลบังคับใช้กับชุมชน	267	69.4	118	30.6
2. มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารราชการ เทศบัญญัติงบประมาณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิหน้าที่ของประชาชน	252	65.5	133	34.5
3. มีการเปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล	251	65.2	134	34.8
4. มีการบริหารงานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน	249	64.7	136	35.3
5. มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนทราบหรือผู้ร้องเรียนทราบ	260	67.5	125	32.5
6. การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค	238	61.8	147	38.2
7. มีความชัดเจนของการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดในการบริหารงานของเทศบาล	250	64.9	135	35.1
คะแนนเฉลี่ย	252.4	65.6	132.6	34.4

จากตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารประชาชนภายใต้หลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักนิติธรรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 252.4 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 65.6 และมีกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจโดยไม่เห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักนิติธรรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 132.6 คะแนน คิดเป็น

ร้อยละ 34.4 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายเรื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด 3 เรื่อง เกี่ยวกับ

1. เรื่องการจัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะมีผลบังคับใช้กับชุมชน จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4

2. เรื่องมีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนทราบหรือผู้ร้องเรียนทราบ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5

3. เรื่องมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารราชการ เทศบัญญัติงบประมาณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิหน้าที่ของประชาชน จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5

ส่วนเรื่องการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ คือ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8

สรุปได้ว่า ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักนิติธรรมเกี่ยวกับ การเปิด โอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับที่เทศบาลนำไปใช้กับประชาชน ให้ประชาชนทราบเรื่องบันทึกเกี่ยวกับการร้องเรียนและผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน และการให้ประชาชนทราบข่าวสารของเทศบาลผ่านสื่อประชาสัมพันธ์



4.2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการภายใต้หลักการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 3 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน
ภายใต้หลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ฝ่ายบริหารของเทศบาล ได้ใช้กลไก ประชาพิจารณ์ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชน	276	71.7	109	28.3
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมรับฟัง การประชุมสภาของเทศบาล	257	66.8	128	33.2
3. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชน หรือสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ	258	67.0	127	33.0
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนพัฒนาเทศบาล	246	63.9	139	36.1
5. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ จัดซื้อ จัดจ้างของเทศบาล	236	61.3	149	38.7
คะแนนเฉลี่ย	255.6	66.1	130.4	33.9

จากตารางที่ 3 แสดง ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักการมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักการมีส่วนร่วม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 255.6 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 66.1 และมีกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจโดยไม่เห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักการมีส่วนร่วม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 130.4 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 33.9 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายเรื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด 3 เรื่อง เกี่ยวกับ

1. เรื่องฝ่ายบริหารของเทศบาล ได้ใช้กลไกประชาพิจารณ์ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชน จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7
2. เรื่องสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนหรือสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0

3. เรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาของเทศบาล จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8

ส่วนเรื่องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ จัดจ้างของเทศบาล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3

สรุปได้ว่า ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับ การใช้กลไกประชาพิจารณ์เป็นเครื่องมือตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ สำหรับการบริหารเทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนรวมกลุ่มเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของเทศบาล และเข้าร่วมประชุมรับฟังประชุมของสภาเทศบาล



4.2.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการภายใต้หลักความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน
ภายใต้หลักความรับผิดชอบ

หลักความรับผิดชอบ	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บริหารและหน่วยงานปฏิบัติงานของเทศบาล รับฟังและนำข้อเสนอข้อร้องเรียนของ ประชาชนไปดำเนินการอย่าง เต็มความสามารถ	259	67.3	126	32.7
2. มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผล การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น ให้ประชาชน หรือผู้ร้องเรียนทราบ	273	70.9	112	29.1
3. เทศบาลนำโครงการ กิจกรรม ที่เสนอโดย ประชาชน ประชาคม ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็น รูปธรรม	258	67.0	127	33.0
4. ผู้บริหารของเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชน จัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง	239	62.1	146	37.9
5. พนักงานของเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชน จัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและ ทั่วถึง รวดเร็ว	239	62.1	146	37.9
6. การใช้ระยะเวลาในการบริการตั้งแต่รับเรื่อง ไปจนถึงเสร็จสิ้นงานบริการ ใช้เวลา ได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	230	59.7	155	40.3
7. การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ เช่น ความยิ้มแย้ม เป็นมิตร ไม่ตรีต่อประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ	227	59.0	158	41.0
คะแนนเฉลี่ย	246.4	64.0	138.6	36.0

จากตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารประชาชนภายใต้หลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ โดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความรับผิดชอบ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 246.4 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และมีกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจ โดยไม่เห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความรับผิดชอบ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 138.6 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 36.0 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายเรื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด 3 เรื่อง เกี่ยวกับ

1. เรื่องมีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นให้ประชาชน หรือผู้ร้องเรียนทราบ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9
2. เรื่องผู้บริหารและหน่วยงานปฏิบัติงานของเทศบาลรับฟังและนำข้อเสนอข้อร้องเรียนของประชาชนไปดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3
3. เรื่องเทศบาลนำโครงการ กิจกรรม ที่เสนอโดยประชาชน ประชาคม ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นทางการ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0

ส่วนเรื่องการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ เช่น ความยิ้มแย้ม เป็นมิตร ไมตรีต่อประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0

สรุปได้ว่า ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริหารประชาชนภายใต้หลักความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการบันทึกและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เทศบาลรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของประชาชน และนำโครงการที่เสนอโดยประชาชนหรือประชาคมไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม

4.2.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการภายใต้หลักความคุ้มค่า

ตารางที่ 5 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน
ภายใต้หลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เทศบาลได้มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมทั้งประชาชนในพื้นที่ให้มีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้ใช้ได้ยาวนาน	260	67.5	125	32.5
2. เทศบาลใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ	262	68.1	123	31.9
3. เทศบาลมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากรตามเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ที่ปฏิบัติ	273	70.9	112	29.1
4. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน อาคารสถานที่ของสำนักงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	241	62.6	144	37.4
5. นโยบายการบริหารจัดการ มีความเหมาะสมกับโครงสร้างของเทศบาลซึ่งง่ายต่อการปฏิบัติ	247	64.2	138	35.8
คะแนนเฉลี่ย	256.6	66.7	128.4	33.7

จากตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารประชาชนภายใต้หลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ โดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความคุ้มค่า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 256.6 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และมีกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจโดยไม่เห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความคุ้มค่า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 128.4 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 33.7 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายเรื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด 3 เรื่อง เกี่ยวกับ

1. เรื่องเทศบาลมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากร ตามเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ที่ปฏิบัติ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9

2. เรื่อง เทศบาลใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1

3. เรื่องเทศบาลได้มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมทั้งประชาชนในพื้นที่ให้มีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้ใช้ได้ยาวนาน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5

ส่วนเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน อาคารสถานที่ของสำนักงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6

สรุปได้ว่า ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักความคุ้มค่า เกี่ยวกับการบริหารบุคคลที่สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้น ใช้งบประมาณที่คุ้มค่ากับผลงาน และรณรงค์ให้ทุกฝ่ายมีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

4.2.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการภายใต้หลักความโปร่งใส

ตารางที่ 6 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ภายใต้หลักความ โปร่งใส

หลักความโปร่งใส	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การบริหารกิจการต่าง ๆ ของเทศบาล มีการสรุปเปิดเผยและเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ เช่น แผนงาน โครงการต่าง ๆ เอกสารการจัดซื้อ จัดจ้าง ข้อมูลด้านการเงิน-การคลัง เทศบัญญัติงบประมาณ วาระการประชุม มติการประชุม เป็นต้น	240	62.3	145	37.7
2. มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาลในการปฏิบัติงาน	257	66.8	128	33.2
3. มีการติดตาม ตรวจสอบแผนงาน/โครงการต่าง ๆ และการใช้งบประมาณของเทศบาลว่าถูกต้องโปร่งใสเพื่อให้เกิดประโยชน์	251	65.2	134	34.8
คะแนนเฉลี่ย	249.3	64.8	135.6	35.2

จากตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารประชาชนภายใต้หลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความโปร่งใส ด้วยคะแนนเฉลี่ย 249.3 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และมีกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจโดยไม่เห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความโปร่งใส ด้วยคะแนนเฉลี่ย 135.6 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 35.2 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายเรื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เรื่องมีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาลในการปฏิบัติงาน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 ส่วนเรื่องการบริหารกิจการต่างๆ ของเทศบาลมีการสรุปเปิดเผยและเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ เช่น แผนงาน โครงการต่างๆ เอกสารการจัดซื้อ จัดจ้าง ข้อมูลด้านการเงิน-การคลัง เทศบัญญัติงบประมาณ วาระการประชุม มติการประชุม เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3

สรุปได้ว่า ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริหารประชาชนภายใต้หลักความโปร่งใส เกี่ยวกับการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของเทศบาลให้โปร่งใส โดยเฉพาะความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาล

4.2.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการภายใต้หลักคุณธรรม

ตารางที่ 7 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารเพื่อบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ภายใต้หลักคุณธรรม

หลักคุณธรรม	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะผู้บริหารเทศบาล ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม	237	61.6	148	38.4
2. พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม	266	69.1	119	30.9
3. มีการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมของสมาชิกสภาเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	249	64.7	136	35.3
คะแนนเฉลี่ย	250.7	65.1	134.3	34.9

จากตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารประชาชนภายใต้หลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักคุณธรรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 250.7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 65.1 และมีกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจโดยไม่เห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักคุณธรรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 134.3 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 34.9 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายเรื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เรื่องพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 ส่วนเรื่องคณะผู้บริหารเทศบาล ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6

สรุปได้ว่า ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริหารประชาชนภายใต้หลักคุณธรรม เกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลที่ยึดหลักความซื่อสัตย์ สุจริต มีศีลธรรมเพื่อให้บริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการ

4.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารของเทศบาลเมืองลำพูนของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อเสนอแนะการบริหารงานภายใต้ธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะด้านหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส และหลักคุณธรรม ผลการศึกษามีดังนี้

4.3.1 ข้อเสนอแนะด้านหลักนิติธรรม

ตารางที่ 8 แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง	36	9.4
2. ให้โอกาสแก่ประชาชนเข้าร้องเรียนกับผู้บริหารเทศบาลในเรื่องราวต่าง ๆ ง่ายยิ่งขึ้น	31	8.1
3. ชี้แจงผลการร้องเรียนผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลหรือหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	27	7.0
4. ชี้แจงผลการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบสม่ำเสมอ	27	7.0
5. ให้ประชาชนเข้าประเมินผลผลงานการใช้งบประมาณของเทศบาล	20	5.2
6. ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการใช้งบประมาณของเทศบาล	18	4.7
7. ให้ผู้บริหารเทศบาลเอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น	17	4.4
รวม	176	45.7

จากตารางที่ 8 แสดงข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารของเทศบาลเมืองลำพูนของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะจำนวนมากที่สุดดังนี้

อันดับแรก เกี่ยวกับการให้เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น หรือวิจารณ์การทำงานของเทศบาล หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเทศบาลผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้หลากหลายยิ่งขึ้น จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

อันดับที่สอง ต้องการให้เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร้องเรียนความเดือดร้อนผลกระทบที่ได้รับจากการบริหารงาน อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของตนเองและชุมชน ได้ง่ายกว่าปัจจุบัน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

อันดับที่สาม มีจำนวน 2 เรื่อง คือ ต้องการให้เทศบาลชี้แจงผลการร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนความร้องทุกข์ หรือความเดือดร้อนผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลหรือหนังสือพิมพ์ของท้องถิ่น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และต้องการให้เทศบาลชี้แจงผลการใช้เงิน

งบประมาณในการพัฒนาหรือลงทุนด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ด้านการพัฒนาเทศบาล ความเป็นอยู่ของประชาชน และคุณภาพชีวิต ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

สรุปได้ว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น วิจารณ์ เสนอแนะการทำงาน และร้องทุกข์เรื่องราวต่าง ๆ ได้หลากหลายยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกัน ต้องการให้เทศบาลชี้แจงผลการร้องทุกข์ ชี้แจงการใช้งบประมาณ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลให้มากหรือบ่อยครั้งยิ่งขึ้น

4.3.2 ข้อเสนอแนะด้านหลักการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 9 แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทำประชาพิจารณ์เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองหรือการทำเมืองน่าอยู่	45	11.7
2. ประสานงานกลุ่มในชุมชนต่าง ๆ ให้เข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลร่วมกัน	38	9.9
3. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของเทศบาลและทำแผนพัฒนาเทศบาล	35	9.1
4. หมุนเวียนให้ผู้นำชุมชน หรือตัวแทนของชุมชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดซื้อ-จัดจ้างทุกครั้ง และเปิดเผยผลการจัดซื้อจัดจ้างทุกขั้นตอน	21	5.5
รวม	139	36.1

จากตารางที่ 9 แสดงข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารของเทศบาลเมืองลำพูนของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะจำนวนมากที่สุดครั้งนี้ อันดับแรก เกี่ยวกับ เรื่องเทศบาลควรทำประชาพิจารณ์เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองหรือการทำเมืองน่าอยู่ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

อันดับที่สอง เกี่ยวกับเรื่องเทศบาลควรประสานงานกลุ่มในชุมชนต่าง ๆ ให้เข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลร่วมกัน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

อันดับที่สาม เกี่ยวกับเรื่อง เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมของเทศบาลและทำแผนพัฒนาเทศบาล จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

สรุปได้ว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังสังเกตได้จากประชาชนต้องการให้เทศบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ประสานงานกลุ่มประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ เพื่อเข้าร่วมกันทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ให้กับเทศบาล และที่สำคัญขอให้กลุ่มคนที่เข้าร่วมกิจกรรมสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ในด้านการสร้างการมีส่วนร่วมด้วย

4.3.3 ข้อเสนอแนะด้านหลักความรับผิดชอบ

ตารางที่ 10 แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. พนักงานเทศบาล ควรมีความตั้งใจการให้บริการแก่ประชาชน	51	13.2
2. เทศบาลควรนำกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นที่เสนอ โดยประชาชนไปปฏิบัติอย่างจริงจัง	36	9.4
3. เทศบาลควรออกสำรวจปัญหา ความต้องการการพัฒนาของประชาชนสม่ำเสมอ	35	9.1
4. เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนควรมีการมีรายงานผลให้แก่ผู้ร้องเรียนทุกระยะ	27	7.0
5. เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนต่อเทศบาล เทศบาลควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว	22	5.7
6. เทศบาลควรกำหนดระยะเวลาดำเนินการกระบวนการพิจารณาการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของประชาชนในแต่ละเรื่อง	19	4.9
7. เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องต่อเทศบาล ควรมีการจัดกลุ่มปัญหาเพื่อสะดวกต่อการแก้ไข	15	3.9
รวม	205	53.2

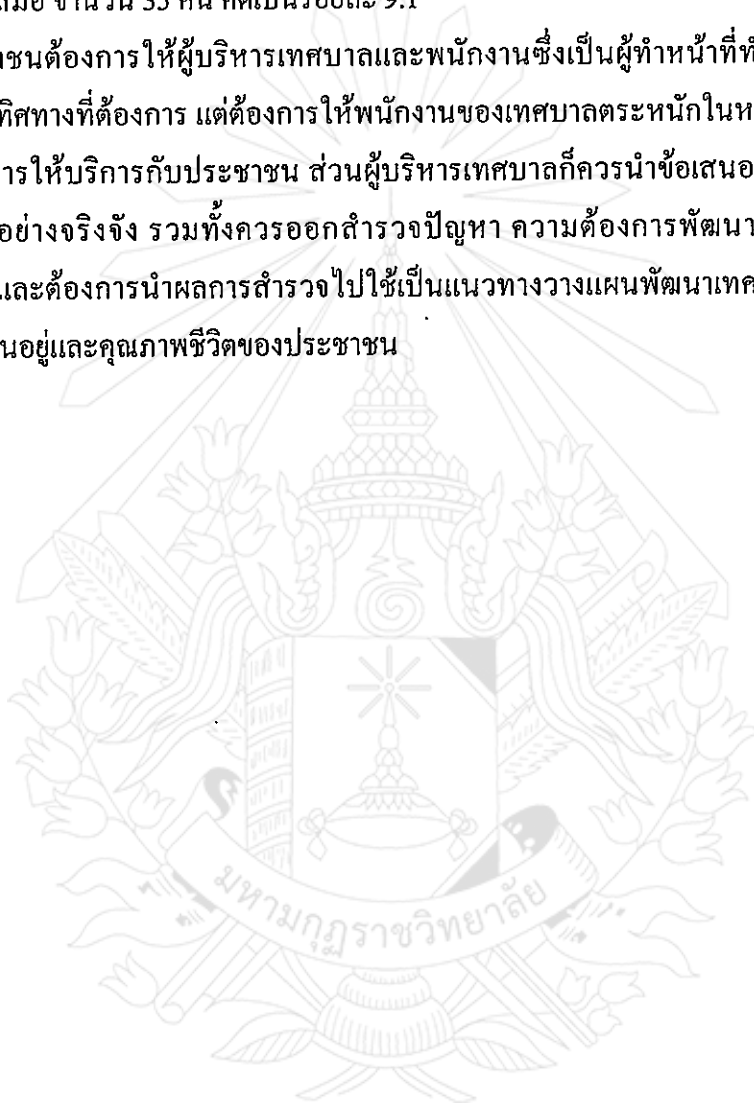
จากตารางที่ 10 แสดงข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานเพื่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะจำนวนมากที่สุดดังนี้

อันดับแรก เกี่ยวกับเรื่องพนักงานเทศบาล ควรมีความตั้งใจการให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

อันดับที่สอง เกี่ยวกับเรื่องเทศบาลควรนำกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นที่เสนอโดยประชาชนไปปฏิบัติอย่างจริงจัง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

อันดับที่สาม เกี่ยวกับเรื่องเทศบาลควรออกสำรวจปัญหา ความต้องการการพัฒนาการ พัฒนาของประชาชนสม่ำเสมอ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

สรุปได้ว่า ประชาชนต้องการให้ผู้บริหารเทศบาลและพนักงานซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ทำให้เทศบาลมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ต้องการ แต่ต้องการให้พนักงานของเทศบาลตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการกับประชาชน ส่วนผู้บริหารเทศบาลก็ควรนำข้อเสนอแนะ ของประชาชนไปปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งควรออกสำรวจปัญหา ความต้องการพัฒนาของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและต้องการนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาเทศบาล เพื่อประโยชน์ด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน



4.3.4 ข้อเสนอแนะด้านหลักความคุ้มค่า

ตารางที่ 11 แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เทศบาลต้องจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาพื้นที่ให้ทั่วถึง โดยไม่คำนึงถึงฐานะความเสี่ยง	43	11.2
2. เทศบาลควรจัดให้พนักงานสลับกันให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในช่วงพักเที่ยงหรือวันหยุด	39	10.1
3. เทศบาลควรมีสวัสดิการให้แก่พนักงานที่คุ้มกับเงินภาษีที่เก็บจากประชาชน	32	8.3
4. ผู้บริหารเทศบาลต้องออกพบปะประชาชนรวมทั้งให้ประชาชนเข้าพบได้ง่าย	27	7.0
5. การปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อให้บริการควรกระทำอย่างสม่ำเสมอ แต่ควรทำอย่างประหยัด	26	6.8
6. ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชน	17	4.4
7. เทศบาลควรพิจารณาปรับลดอัตราภาษีที่จัดเก็บกับประชาชน เช่น ภาษีที่ดินและโรงเรือน และภาษีป้าย	15	3.9
รวม	199	51.7

จากตารางที่ 11 แสดงข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานเพื่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะจำนวนมากที่สุด ดังนี้

อันดับแรก เกี่ยวกับเรื่องเทศบาลต้องจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาพื้นที่ให้ทั่วถึง โดยไม่คำนึงถึงฐานะความเสี่ยง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

อันดับที่สอง เกี่ยวกับเรื่องเทศบาลควรจัดให้พนักงานสลับกันให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในช่วงพักเที่ยงหรือวันหยุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1

อันดับที่สาม เกี่ยวกับเรื่องเทศบาลควรมีสวัสดิการให้แก่พนักงานที่คุ้มกับเงินภาษีที่เก็บจากประชาชน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

สรุปได้ว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลจัดการเกี่ยวกับด้านบริการ และการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สำหรับการพัฒนา

ท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาในพื้นที่ให้ทั่วถึงและตามความจำเป็นแก่การพัฒนามากกว่าการคำนึงถึงคะแนนเสียง นอกจากนี้ยังต้องการให้จัดสวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณรายได้ที่สามารถจัดเก็บได้ และต้องการให้พนักงานทำหน้าที่เพื่อการให้บริการตลอดเวลา

4.3.5 ข้อเสนอแนะด้านหลักความโปร่งใส

ตารางที่ 12 แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านหลักความโปร่งใส

หลักความ โปร่งใส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกสิ้นปีงบประมาณ ควรสรุปการใช้จ่ายเงินของเทศบาล เผยแพร่ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	33	8.6
2. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมตรวจสอบความ โปร่งใสในการบริหารงานและการใช้จ่ายของเทศบาล	29	7.5
3. ควรทำการประชาสัมพันธ์แผนงาน/โครงการ และการใช้ งบประมาณให้ประชาชนทราบ	17	4.4
4. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร้องการประมุขของสภา หรือฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะวาระสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น	16	4.2
รวม	95	24.7

จากตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานเพื่อการบริหารของเทศบาลเมืองลำพูน ของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะจำนวนมากที่สุดดังนี้

อันดับแรก เกี่ยวกับเรื่องทุกสิ้นปีงบประมาณ ควรสรุปการใช้จ่ายเงินของเทศบาลเผยแพร่ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

อันดับที่สอง เกี่ยวกับเรื่องควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมตรวจสอบความ โปร่งใสในการบริหารงานและการใช้จ่ายของเทศบาล จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

อันดับที่สาม เกี่ยวกับเรื่องควรทำการประชาสัมพันธ์แผนงาน/โครงการ และการใช้ งบประมาณให้ประชาชนทราบ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

สรุปได้ว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลเปิดเผยการใช้จ่ายงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ แผนงานหรือโครงการ และงบประมาณแต่ละโครงการ ตลอดจนต้องการให้ประชาชนเข้าไปมี

ส่วนร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญสำหรับการสร้างความโปร่งใสให้เกิดขึ้นในความรู้สึกรักของประชาชน

4.3.6 ข้อเสนอแนะด้านหลักคุณธรรม

ตารางที่ 13 แสดงข้อเสนอแนะการบริหารงานเพื่อบริการด้านหลักคุณธรรม

หลักคุณธรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เทศบาลควรสร้างทัศนคติให้แก่พนักงานเทศบาลเพื่อให้บริการประชาชนอย่างสุภาพ เต็มใจ และไม่เลือกปฏิบัติ	38	9.9
2. สมาชิกสภาเทศบาลควรคำนึงการพัฒนาในพื้นที่ที่ควรพัฒนามากกว่าคำนึงถึงฐานเสียงหรือหวังผลการเมือง	25	6.5
3. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารเทศบาลได้	17	4.4
4. ควรปรับปรุงอัยาศัยการให้บริการของพนักงานเทศบาล	12	3.1
รวม	92	23.9

จากตารางที่ 13 แสดงข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานเพื่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน ของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะจำนวนมากที่สุดครั้งนี้ อันดับแรก เกี่ยวกับเรื่องเทศบาลควรสร้างทัศนคติให้แก่พนักงานเทศบาลเพื่อให้บริการประชาชนอย่างสุภาพ เต็มใจ และไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

อันดับที่สอง เกี่ยวกับเรื่องสมาชิกสภาเทศบาลควรคำนึงการพัฒนาในพื้นที่ที่ควรพัฒนามากกว่าคำนึงถึงฐานเสียงหรือหวังผลการเมือง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

อันดับที่สาม เกี่ยวกับเรื่องควรเปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารเทศบาลได้ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

สรุปได้ว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลสร้างทัศนคติที่ดีด้านต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นกับประชาชน วิธีการสร้างทัศนคติคือ การให้บริการของพนักงานแก่ประชาชน สมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่กำหนด และให้ประชาชนติดตามการปฏิบัติงานของเทศบาลได้ง่าย

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลเมืองลำพูน จำนวน 17 ชุมชน ซึ่งมีประชากรจำนวน 14,886 คน และทำการสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยโดยทำการเลือกสุ่มแบบเป็นระบบ (systematic sampling) จำนวน 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคคลของประชาชน สอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล และความคิดเห็นและแนวทางในการแก้ไข ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าคะแนนสะสม

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 53.0) มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 27.3) คุณวุฒิประถมศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 44.9) และประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ (คิดเป็นร้อยละ 25.2)

5.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

1. ความพึงพอใจภายใต้หลักนิติธรรม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักนิติธรรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 252.4 คะแนน เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้วยมากที่สุดคือ เรื่องการจัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะมีผลบังคับให้กับชุมชน จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4

2. ความพึงพอใจภายใต้หลักการมีส่วนร่วม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักการมีส่วนร่วม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 255.6 คะแนน เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้วยมากที่สุด คือ เรื่องฝ่ายบริหารของเทศบาล ได้ใช้กลไกประชาพิจารณ์ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชน จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7

3. ความพึงพอใจภายใต้หลักความรับผิดชอบ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความรับผิดชอบ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 246.4 คะแนน เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้วยมากที่สุด คือ เรื่องมีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9

4. ความพึงพอใจภายใต้หลักความคุ้มค่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความคุ้มค่า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 256.6 คะแนน เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้วยมากที่สุด คือ เรื่องเทศบาลมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากร ตามเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ที่ปฏิบัติ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9

5. ความพึงพอใจภายใต้หลักความโปร่งใส

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักความโปร่งใส ด้วยคะแนนเฉลี่ย 249.3 คะแนน เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้วยมากที่สุด คือ มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาลในการปฏิบัติงาน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8

6. ความพึงพอใจภายใต้หลักคุณธรรม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเห็นด้วยกับการบริหารภายใต้หลักคุณธรรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 250.7 คะแนน เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้วยมากที่สุด คือ เรื่องพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1

5.1.3 ข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

1. ข้อเสนอแนะด้านหลักนิติธรรม

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น วิจารณ์ ข้อเสนอแนะการทำงาน และร้องทุกข์เรื่องราวต่าง ๆ ได้หลากหลายยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันต้องการให้เทศบาลชี้แจงผลการร้องทุกข์ ชี้แจงการใช้งบประมาณ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลให้ มากหรือบ่อยครั้งยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วม

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังสังเกตได้จากประชาชนต้องการให้เทศบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ประสานงาน กลุ่มประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ เพื่อเข้าด้วยกันทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ให้กับเทศบาล และที่สำคัญขอให้กลุ่มคนที่เข้าร่วมกิจกรรมสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ในด้านการสร้าง การมีส่วนร่วมด้วย

3. ข้อเสนอแนะด้านความรับผิดชอบ

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ผู้บริหารเทศบาลและพนักงานซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ทำให้เทศบาล มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ต้องการ แต่ต้องการให้พนักงานของเทศบาลตระหนักในหน้าที่ความ รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการกับประชาชน ส่วนผู้บริหารเทศบาลก็ควรนำข้อเสนอแนะของ ประชาชนไปปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งควรออกสำรวจปัญหา ความต้องการพัฒนาของประชาชน อย่างสม่ำเสมอและต้องการนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาเทศบาลเพื่อ ประโยชน์ด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน

4. ข้อเสนอแนะด้านความคุ้มค่า

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลจัดการเกี่ยวกับด้านบริการ และการบริหารให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้เงินงบประมาณอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สำหรับการพัฒนา ท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาในพื้นที่ให้ทั่วถึงและตามความจำเป็นแก่การ พัฒนามากกว่าการคำนึงถึงคะแนนเสียง นอกจากนี้ยังต้องการให้จัดสวัสดิการแก่พนักงานอย่าง เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณรายได้ที่สามารถจัดเก็บได้ และต้องการให้พนักงานทำหน้าที่ เพื่อการให้บริการตลอดเวลา

5. ข้อเสนอแนะด้านความโปร่งใส

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเปิดเผยการใช้จ่ายงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ แผนงานหรือโครงการ และงบประมาณแต่ละโครงการ ตลอดจนต้องการให้เทศบาลเข้าไปมีส่วน

ร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญสำหรับการสร้างความโปร่งใสให้เกิดขึ้นในความรู้สึกรับรู้ของประชาชน

6. ข้อเสนอแนะด้านหลักคุณธรรม

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลสร้างทัศนคติที่ดีด้านต่าง ๆ ของเทศบาลให้เกิดขึ้นกับประชาชน วิธีการสร้างทัศนคติคือ การให้บริการของพนักงานแก่ประชาชน สมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด และให้ประชาชนติดตามการปฏิบัติงานของเทศบาลได้ง่าย

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่สรุปมาทั้งหมด มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาใช้สำหรับการอภิปรายผล ดังนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ อยู่บนพื้นฐานความคิดเห็น คือ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมกับเทศบาลเมือง โดยการกำกับดูแล และสนับสนุนการบริหารงานเทศบาลเมือง เทศบาลเมือง จะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ ผลประโยชน์สูงสุดก็จะตกแก่ประชาชนทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงความตระหนักและการมองเห็นความสำคัญในการที่ผู้บริหารบุคลากรและประชาชน ในองค์กรการบริหารเทศบาลเมืองลำพูน ว่ามีการนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้เพื่อนำไปสู่การเป็นราชการยุคใหม่หรือไม่ อย่างไร โดยนำความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองลำพูนมาพิจารณาเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดข้อสงสัยดังกล่าว โดยนำหลักเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาเป็นคำถามสำหรับการวิจัย ซึ่งผลการศึกษาที่มีประเด็นสำหรับการอภิปรายผลดังนี้

5.2.1 การบริหารเพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักนิติธรรม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ตอบคำถามเห็นด้วยกับคำถามการบริหารเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักนิติธรรมจำนวน 7 ข้อ เฉลี่ย 252.4 คะแนน ไม่เห็นด้วยเฉลี่ย 132.6 คะแนน แสดงว่าประชาชนจำนวนประมาณ 2 ใน 3 มีความพึงพอใจที่เทศบาลนำหลักการบริหารภายใต้หลักนิติธรรมใช้เพื่อการบริการประชาชน เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประชาชนจำนวนมากมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ การบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักนิติธรรมเกี่ยวกับ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวข้องข้อบังคับที่เทศบาลนำไปใช้กับประชาชน ให้ประชาชนทราบเรื่องบันทึกเกี่ยวกับการร้องเรียนและผลการตรวจสอบข้อ

ร้องเรียน และการให้ประชาชนทราบข่าวสารของเทศบาลผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ แต่ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค แสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในแง่ของการใช้หลักนิติธรรมในการบริหารเทศบาลเพื่อประโยชน์ด้านการให้บริการ โดยหลักนิติธรรมที่เทศบาลคำนึงถึงเป็นประการแรก คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนวิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย เทศบัญญัติ ระเบียบ ได้อย่างกว้างขวาง สอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านหลักนิติธรรมที่มีระเบียบ ข้อบังคับชัดเจน เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มีการตรวจสอบจากภายนอกและองค์กรท้องถิ่นตลอดมา อย่างไรก็ตาม ข้อดีของการบริหารภายใต้หลักนิติธรรม ที่ประชาชนเห็นว่าต้องการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ เทศบาลต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น หรือทำการประชาพิจารณ์เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และพระราชบัญญัติ ได้หลากหลายช่องทาง เพราะในปัจจุบันนี้ประชาชนจะหาช่องทางแสดงความคิดเห็นในเชิงวิจารณ์ได้เฉพาะกรณีที่เทศบาลจัดให้มีขึ้นเท่านั้น หรือการส่งจดหมายไปยังผู้บริหารของเทศบาล

5.2.2 การบริหารเพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักหลักการมีส่วนร่วม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ตอบคำถามเห็นด้วยกับคำถามการบริหารเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักการมีส่วนร่วม จำนวน 5 ข้อ เฉลี่ย 255.6 คะแนน ไม่เห็นด้วย เฉลี่ย 130.4 คะแนน แสดงว่าประชาชนจำนวนประมาณ 2 ใน 3 มีความพึงพอใจที่เทศบาลนำหลักการบริหารภายใต้หลักการมีส่วนร่วมมาใช้ในการบริการประชาชน เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประชาชน ค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการใช้กลไกประชาพิจารณ์เป็นเครื่องมือตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ สำหรับการบริหารเทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนรวมกลุ่มเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของเทศบาล และเข้าร่วมประชุมรับฟังประชุมของสภาเทศบาล แต่ความพึงพอใจในหลักการเดียวกันนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ-จัดจ้างเทศบาล แสดงว่า แม้เทศบาลจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชาพิจารณ์ ตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ที่กระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน แต่ประชาชนกลับมองไปในอีกมุมหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักถูกตั้งเป็นข้อครหา คือ การจัดซื้อ-จัดจ้าง ดังนั้นประชาชนจึงให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลได้หมุนเวียนเข้าไปร่วมเป็นคณะกรรมการจัดซื้อ-จัดจ้าง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ นอกเหนือจากนั้น ประชาชนก็ต้องการให้เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการของเทศบาลและการทำแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งข้อเสนอแนะนี้ คล้ายคลึงกับวิธีการปฏิบัติของ

หน่วยงานอื่น ๆ เช่น งานระดับสถาบันการศึกษา การบริหารมหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ผู้บริหารหลายคนสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้สรรหาอธิการบดี ควบคู่ไปกับการสร้างระบบประเมินอธิการบดีต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลเป็นผู้นำ เป็นที่ยอมรับทางวิชาการ อุทิศเวลา และมีความสามารถในการบริหาร หน่วยงานที่เป็นตัวแทนของประชาชน ควรเป็นผู้นำที่ตรวจสอบการทำงานของอธิการบดี สภาคณาจารย์มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ประสานงานระหว่างประชาคมและผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่งเสริม จริยธรรม คุณธรรม และเป็นหน่วยงานในเรื่องราว อุทธรณ์ ร้องทุกข์

5.2.3 การบริหารเพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักหลักความรับผิดชอบ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ตอบคำถามเห็นด้วยกับคำถามการบริหารเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักความรับผิดชอบ จำนวน 7 ข้อ เฉลี่ย 246.4 คะแนน ไม่เห็นด้วย เฉลี่ย 138.6 คะแนน แสดงว่าประชาชนจำนวนประมาณ 2 ใน 3 มีความพึงพอใจที่เทศบาลนำหลักการบริหารภายใต้หลักความรับผิดชอบ มาใช้เพื่อการบริการประชาชน เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการบันทึกและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เทศบาลรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของประชาชน และนำโครงการที่เสนอ โดยประชาชนหรือประชาคมไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม แต่ในหลักการเดียวกันนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ ยังไม่ดี ขาดความยิ้มแย้มแจ่มใส ขาดความเป็นมิตร ไม่ตรีต่อประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ แสดงว่า หลักความรับผิดชอบเกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานเทศบาล สร้างผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในระดับหนึ่งจึงเป็นสิ่งที่ควรแก้ไขให้มีปัญหาด้านความรู้สึกของประชาชนให้น้อยที่สุด ในส่วนของข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลปรับปรุง เรื่องหลักก็คือ ต้องการให้พนักงานเทศบาลมีความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชน จึงเป็นข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับเรื่องที่มีส่วนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจหลักความรับผิดชอบไม่สูง ส่วนในกรณีอื่น ๆ ประชาชนต้องการให้เทศบาลนำกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นที่เสนอโดยประชาชนไปปฏิบัติอย่างจริงจังไม่ค้ำนึ่งถึงประโยชน์อื่น ๆ อย่่างไรก็ตามหลักสำคัญของธรรมาภิบาลที่เป็นพื้นฐานสำคัญของหน่วยงานราชการต้องปฏิบัติ สิ่งแรกคือ ภาระรับผิดชอบ เพราะภาระความรับผิดชอบเป็นการกำหนดให้บุคคลและองค์กร ทั้งที่มาจาก การเลือกตั้งและการแต่งตั้ง ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ ต้องมีภาระความรับผิดชอบต่อสาธารณะในเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำกิจกรรม หรือการตัดสินใจใดๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ

สาธารณะ หรือ กระทำในนามของสาธารณะ ในความหมายแคบภาระรับผิดชอบมุ่งเน้นเรื่องความสามารถที่จะอธิบายที่มาที่ไปของการจัดสรร การใช้และการควบคุมอันเป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบงบประมาณการบัญชีและการตรวจสอบบัญชีในความหมายกว้างภาระรับผิดชอบยังหมายรวมถึงการจัดตั้งและการใช้บังคับกฎเกณฑ์ และระเบียบกติกาต่าง ๆ ของบรรษัทภิบาลด้วย

5.2.4 การบริหารเพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักหลักความคุ้มค่า

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ตอบคำถามเห็นด้วยกับคำถามการบริหารเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักความคุ้มค่า จำนวน 5 ข้อ เฉลี่ย 256.6 คะแนน ไม่เห็นด้วยเฉลี่ย 128.4 คะแนน แสดงว่าประชาชนจำนวนประมาณ 2 ใน 3 มีความพึงพอใจที่เทศบาลนำหลักการบริหารภายใต้หลักความคุ้มค่า มาใช้เพื่อการบริการประชาชน เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักความคุ้มค่า เกี่ยวกับการบริหารบุคคลที่สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้น ใช้งบประมาณที่คุ้มค่ากับผลงาน และธรรมาภิบาลให้ทุกฝ่ายมีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ แต่ประเด็นที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำคือ ความเหมาะสมของการนำเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน อาคารสถานที่ของสำนักงานมาใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความเห็นในระบอบราชการมีการจัดซื้อโดยอาศัยหลักความประหยัด มากกว่าความมีคุณภาพ ทำให้อุปกรณ์เครื่องมือของสำนักงาน โดยเฉพาะอุปกรณ์ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอุปกรณ์ที่ขาดประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการนำมาใช้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ส่วนข้อเสนอแนะของประชาชนที่น่าสนใจเกี่ยวกับหลักความคุ้มค่านั้น ประชาชนต้องการให้ เทศบาลจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาพื้นที่ให้ทั่วถึง โดยไม่คำนึงฐานคะแนนเสียง นับว่าเป็นเสียงสะท้อนประการหนึ่งที่เทศบาลจำเป็นต้องนำไปพิจารณา เพราะในปัจจุบันมักจะได้ยินเสียงตำหนิจากมวลชนว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นนำงบประมาณไปพัฒนาท้องถิ่นโดยอาศัยหลักการกลุ่มจำนวนมากกว่าความต้องการพัฒนาจริง ๆ แม้จะมีแผนพัฒนาพื้นที่ไว้ชัดเจนแล้วก็ตามแต่ก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ประชาชนหรือพื้นที่ที่ต้องการพัฒนาไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ประชาชนยังเสนอแนะให้เทศบาลจัดให้มีพนักงานเทศบาลบริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยไม่คำนึงว่าช่วงเวลาให้บริการนั้นเป็นช่วงหยุดพักหรือวันหยุดทำการ ความคุ้มค่าในมุมมองของประชาชนที่ต้องการให้เทศบาลยึดถืออัน การบริหารจัดการต้องใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลประโยชน์คุ้มค่าแก่ส่วนรวม สอดคล้องกับแนวทางการบริหารของหน่วยงานราชการอื่น ๆ ซึ่งความคุ้มค่าจะพิจารณาจากการบริหารจัดการด้านการเงิน และทรัพย์สิน ที่ต้องมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ การใช้จ่ายทุกอย่างจำเป็นต้องมีคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นอิสระจากฝ่าย

บริหารเป็นผู้ตรวจสอบการบริหารต้องมีความเป็นอิสระมีกฎระเบียบที่ชัดเจนแต่ยืดหยุ่นพอสมควร มีระบบตรวจสอบที่ถ่วงดุล เป็นการตรวจสอบที่เน้นเป้าหมาย การจัดสรรงบประมาณต้องชัดเจน และเป็นธรรมและมีการประเมิน

5.2.5 การบริหารเพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักหลักความโปร่งใส

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ตอบคำถามเห็นด้วยกับคำถามการบริหารเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักความโปร่งใส จำนวน 3 ข้อ เฉลี่ย 249.3 คะแนน ไม่เห็นด้วย เฉลี่ย 135.6 คะแนน แสดงว่าประชาชนจำนวนประมาณ 2 ใน 3 มีความพึงพอใจที่เทศบาลนำหลักการบริหารภายใต้หลักความโปร่งใสมาใช้ในการบริการประชาชน เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักความโปร่งใส เกี่ยวกับการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงาน ของเทศบาลให้โปร่งใส โดยเฉพาะความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาล แต่ประเด็นที่ทำให้ความพึงพอใจหลักความโปร่งใสในการบริหารของเทศบาลของประชาชนลดน้อยลงคือ เรื่อง การบริหารกิจการต่าง ๆ ของเทศบาลมีการสรุปเปิดเผยและเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ แสดงว่าประชาชนเห็นว่าในปัจจุบันเทศบาลยังไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบแผนงาน โครงการ การจัดซื้อ-จัดจ้าง ดูแลข้อมูลด้านการเงิน-การคลัง เทศบัญญัติงบประมาณ เป็นต้น ทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งมีความเคลือบแคลงสงสัยการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาล มีส่วนทำให้ความพึงพอใจหลักความโปร่งใสลดน้อยลง ซึ่งความโปร่งใสเป็นเรื่องเข้าใจง่ายและเป็นจริยธรรมของการบริหารงานเช่นเดียวกัน ปัจจุบันมีการเรียกร้องเรียกหาความโปร่งใสกันมาก เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบการบริหารภาครัฐได้ เรามีบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญและในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร บัญญัติให้รัฐเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาธารณประโยชน์แก่ประชาชน การหลีกเลี่ยงไม่เปิดเผยข้อมูลถือได้ว่าขัดจริยธรรม ซึ่งความโปร่งใส เป็นสิ่งที่สาธารณชนมีโอกาสรับรู้ นโยบายด้านต่าง ๆ ของรัฐบาลและมีความมั่นใจว่ารัฐบาลมีความตั้งใจจริง ในการดำเนินตามนโยบายนั้นซึ่งจะเกิดเช่นนั้นได้เมื่อประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงาน คำชี้แจง และถ้อยแถลงต่าง ๆ ของรัฐบาลและกระบวนการทางการเมือง ในการกำหนดและดำเนินนโยบายเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้งเปิดให้มีการต่อสู้แข่งขันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ อย่างเต็มที่ในการกำหนดทางเลือกของสังคม นอกจากนี้ความโปร่งใสยังทำให้การติดตามตรวจสอบของสาธารณชนมีความถูกต้องมากขึ้น และได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวข้องกับสภาพเงื่อนไขทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม นั้นหมายถึงเป็นเรื่องที่เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณานำไปยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้ง พบว่า ประชาชนเห็นว่า เทศบาลจะมีการบริหารที่

โปร่งใสมากขึ้นถ้าเทศบาลใส่ใจสรุปการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบทุกปีงบประมาณ และที่สำคัญต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าไปร่วมตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานและการใช้จ่ายของเทศบาล

5.2.6 การบริหารเพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักหลักคุณธรรม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ตอบคำถามเห็นด้วยกับคำถามการบริหารเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลภายใต้หลักคุณธรรม จำนวน 3 ข้อ เฉลี่ย 250.7 คะแนน ไม่เห็นด้วยเฉลี่ย 134.3 คะแนน แสดงว่าประชาชนจำนวนประมาณ 2 ใน 3 มีความพึงพอใจที่เทศบาลนำหลักการบริหารภายใต้หลักคุณธรรมมาใช้สำหรับการบริการประชาชน เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประชาชนค่อนข้างพึงพอใจการบริหารราชการเพื่อการบริการประชาชนภายใต้หลักคุณธรรมเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลที่ยึดหลักความซื่อสัตย์ สุจริต มีศีลธรรมเพื่อให้บริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการ แต่มีประเด็นที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการบริหารในหลักคุณธรรมต่ำลงคือ ไม่มั่นใจในคณะผู้บริหารเทศบาลว่าจะมีการปฏิบัติงานภายใต้ความซื่อสัตย์ สุจริต มีศีลธรรมและจริยธรรมหรือไม่ แสดงว่าในปัจจุบันนี้การบริหารของเทศบาลนั้นประชาชนส่วนหนึ่งยังขาดความไว้วางใจในแง่ของความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งขององค์กรปกครองท้องถิ่นทุกรูปแบบ การยึดหลักคุณธรรม คือเทศบาลต้องดำเนินงานอย่างสุจริต ถูกต้อง ดึงตาม บนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม ภายใต้กฎระเบียบของสังคม

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การบริหารเทศบาลเพื่อบริการประชาชนด้านหลักคุณธรรม เทศบาลควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารเพื่อการบริการเกี่ยวกับ

1.1 การดูแลเอาใจใส่งานด้านบริการของพนักงานเทศบาล โดยเฉพาะความเสมอภาคการให้บริการ พยายามให้บริการตามลำดับ หรือความสำคัญเร่งด่วน ไม่ควรให้ผู้รับบริการขอจัดขั้นตอนการบริการ

1.2 เปิดช่องทางการแสดงความคิดเห็น และการร้องเรียนความเดือดร้อนของประชาชนเพิ่มให้หลากหลายช่องทางขึ้น เช่น การส่งเป็นหนังสือทางราชการผ่านระบบไปรษณีย์ การส่งผ่านสมาชิกสภาเทศบาล ผ่านพนักงานของเทศบาล หรือการตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นการเฉพาะ เป็นต้น เมื่อประชาชนได้ทำเรื่องร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นมาถึงเทศบาลแล้ว เทศบาล

ควรมีหนังสือตอบกลับเพื่อชี้แจงว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หรือเรื่องร้องเรียนนั้นได้รับการพิจารณาทางช่วยเหลืออยู่ในขั้นตอนใด และจะเสร็จสิ้นเมื่อใด เป็นต้น

2. การบริหารเทศบาลเพื่อบริการประชาชนด้านหลักการมีส่วนร่วม เทศบาลควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารเพื่อการบริหารเกี่ยวกับ

2.1 เพิ่มแนวทางการนำผู้นำชุมชน ประชาคม หรือบุคคลที่สนใจ หมุนเวียนเข้ามา ร่วมเป็นคณะกรรมการพัสดุ เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้าง ในแต่ละชั้นตอนที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด และที่สำคัญควรให้ชุมชนเป็นผู้เสนอบุคคลที่จะเข้าร่วมทำหน้าที่ เท่านั้นเทศบาลไม่ควรเป็นผู้เข้าคัดเลือกเข้ามาเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการเอง

2.2 กิจกรรมที่สำคัญของเทศบาล โดยเฉพาะกิจกรรมในโครงการเมืองน่าอยู่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม หรือการพัฒนาอื่น ๆ นอกเหนือจากโครงการดังกล่าว ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมเข้าไปร่วมแสดงความคิดเห็นในลักษณะการทำประชาพิจารณ์ และเทศบาลนำผลการประชาพิจารณ์นั้นไปพิจารณาเป็นแนวทางวางแผนการพัฒนาต่อไป

3. การบริหารเทศบาลเพื่อบริการประชาชนด้านหลักความรับผิดชอบ เทศบาลควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารเพื่อการบริหารเกี่ยวกับ

3.1 พัฒนาความเข้าใจให้แก่พนักงานเทศบาลเพื่อเป็นผู้มีจิตให้บริการ (service mind) แก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งกำหนดกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละเรื่องด้วยระยะเวลาที่แน่นอน และพยายามให้บริการในชั้นตอนนั้น ๆ ตามเวลาที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด

3.2 เทศบาลควรพิจารณากิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ที่พระราชบัญญัติกำหนดทุกข้อ และพยายามนำอำนาจหน้าที่ที่กำหนดให้เทศบาลอาจกระทำได้ มาใช้เพื่อประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเทศบาล

4. การบริหารเทศบาลเพื่อบริการประชาชนด้านหลักความคุ้มค่า เทศบาลควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารเพื่อการบริหารเกี่ยวกับ

4.1 เทศบาลควรปรับปรุง จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยี และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัยมาใช้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะระบบอุปกรณ์สารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบส่วนกลางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนหมั่นตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยของอุปกรณ์เหล่านั้นให้อยู่ในสภาพที่พร้อมสำหรับการให้บริการ

4.2 เทศบาลควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาในพื้นที่ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเทศบาล การพิจารณาจัดสรรงบประมาณนั้นควรพิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วน ไม่ควรขึ้นอยู่กับเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ทางการเมือง

5. การบริหารเทศบาลเพื่อบริการประชาชนด้านหลักความ โปร่งใส เทศบาลควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารเพื่อการบริหารเกี่ยวกับ

5.1 เทศบาลต้องเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนทราบ ข้อมูลที่ควรเปิดเผยในเบื้องต้นคือ การใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละแผนงาน แต่ละโครงการ นอกจากนี้เทศบาลควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวของเทศบัญญัติที่มีผลบังคับใช้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

5.2 เปิดโอกาสให้ประชาชน หรือตัวแทนชุมชน เข้าไปมีส่วนร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล หรือเข้าไปมีส่วนร่วมตรวจสอบกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่ต้องเข้ามาทำหน้าที่ตรวจสอบ เช่น เข้าร่วมตรวจสอบร่วมกับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

6. การบริหารเทศบาลเพื่อบริการประชาชนด้านหลักคุณธรรม เทศบาลควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารเพื่อการบริหารเกี่ยวกับ

6.1 ผู้บริหารเทศบาลควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากกิจกรรมที่ปฏิบัติ โครงการที่ปฏิบัติ ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับความไม่โปร่งใส เพื่อนำมาพิจารณาปรับวิธีการบริหาร ตลอดจนไปประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบข้อเท็จจริง

6.2 ควรสร้างทัศนคติด้านการปฏิบัติงานท้องถิ่นให้แก่พนักงาน สมาชิกสภาเทศบาลและหรือผู้บริหารระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจวิธีการดำเนินงานของเทศบาล โดยเฉพาะในช่วงปัจจัยที่ท้องถิ่นต้องมีการระงับเพิ่มมากขึ้นตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยเกิดความสมบูรณ์ ครอบคลุมประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล ดังนั้น ในโอกาสต่อไปควรทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การนำภาษีไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่น

บรรณานุกรม

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

1) พระไตรปิฎก

กระทรวงศึกษาธิการ. พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับหลวง เล่ม 20, พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : กรมศาสนา, 2525.

2. ข้อมูลทุติยภูมิ

1) หนังสือภาษาไทย

กองราชการส่วนตำบล สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. กรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาวิชาคินแดน, 2542.

กวี วงศ์พุดิ. วิเคราะห์นโยบายของรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร กับ นายชวน หลีกภัย.

พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : โนว์เลจ เซ็นเตอร์, 2544.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์วิญญูชน, 2544.

ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ. แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2545.

ณรงค์ สิ้นสวัสดิ์. จิตวิทยาการเมือง. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : วัชรินทร์การพิมพ์, 2539.

เทศบาลเมืองลำพูน. บรรยายสรุปการประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ลำพูน : เทศบาลเมืองลำพูน, 2547.

นรนิติ เศรษฐบุตร. การมีส่วนร่วมทางการเมืองในสหภาพโซเวียต. กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.

นฤมล ทับจุมพล. แนวคิดและวางกรรมว่าด้วย : ธรรมรัตน์แห่งชาติในธรรมาภิบาลกับ

คอร์รัปชันในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิถึทรรศน์, 2546.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance). กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, 2542.

ประเวศ วะสี. แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติในธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชันไทย.

กรุงเทพมหานคร : หมอชาวบ้าน, 2541.

ประมวล รุจนเสรี. การบริหาร-การจัดการที่ดี Good Governance. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
 อักษรศึกษาคินแดน, 2542.

ไพรัตน์ เคชะรินทร์. ทบทวนการพัฒนาชนบทไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ดี แอนด์ เอส,
 2525.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). การพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิ
 พุทธธรรม, 2539.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย, 2544.

ยุกศรี อาริยะ. โลกาภิวัตน์ กับ Good Governance ใน ธรรมชาติกับคอร์รัปชันในสังคมไทย.
 กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจิตรศิลป์, 2544.

วรศักดิ์ ถิ่นถิ่นทิพย์. การมีส่วนร่วมการปกครองส่วนท้องถิ่น อบต. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ, 2545.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

สุดจิต นิมิตรกุล. กระบวนการพัฒนาประเทศไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี good
 governance, กรุงเทพมหานคร : บริษัทการพิมพ์, 2543.

สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ. อบต.ในอุดมคติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คลัง
 นาวิทยา, 2544.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. ธรรมชาติกับสิทธิมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการ
 ด้านสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2544.

อรพินท์ สฟ โชคชัยและคณะ. แนวทางการนำหลักธรรมชาติมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหาร
 งานส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2543.

2) วิทยานิพนธ์

ทวนธง ครุฑจ้อย. “ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน
 อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 รัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

พิน คงพูล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ
 ประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
 บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.

วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

3) สารนิพนธ์

นคร พันธุ์สวัสดิ์. “การวิเคราะห์ผลการนำนโยบายการปรับโครงสร้างองค์กรปกครองท้องถิ่นไปปฏิบัติ : กรณีการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลของสุขาภิบาลในจังหวัดศรีสะเกษ”. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

4) รายงานการวิจัย

จิตตินันท์ เคชะอุบต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542.

ฐิติ วิทยาสรณะ. “ความรู้ ทักษะคติและการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2544.

นุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ถี. “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า, 2544.

ปรัชญา เวสารัชช์. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.

ปิยะนุช คล้ายเงิน และคณะ. “การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน : ศึกษาเปรียบเทียบประชาชนในเขตเมืองกับประชาชนในเขตชนบท”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.

รัชนา ศานติยานนท์ และคณะ. “รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

5) หนังสือพิมพ์

เปรม ติมสุถานนท์, พล.อ., “จริยธรรมการบริหารภาครัฐ”, มติชน, (11 กรกฎาคม 2548) : 2.

6) บทความจากเว็บไซต์

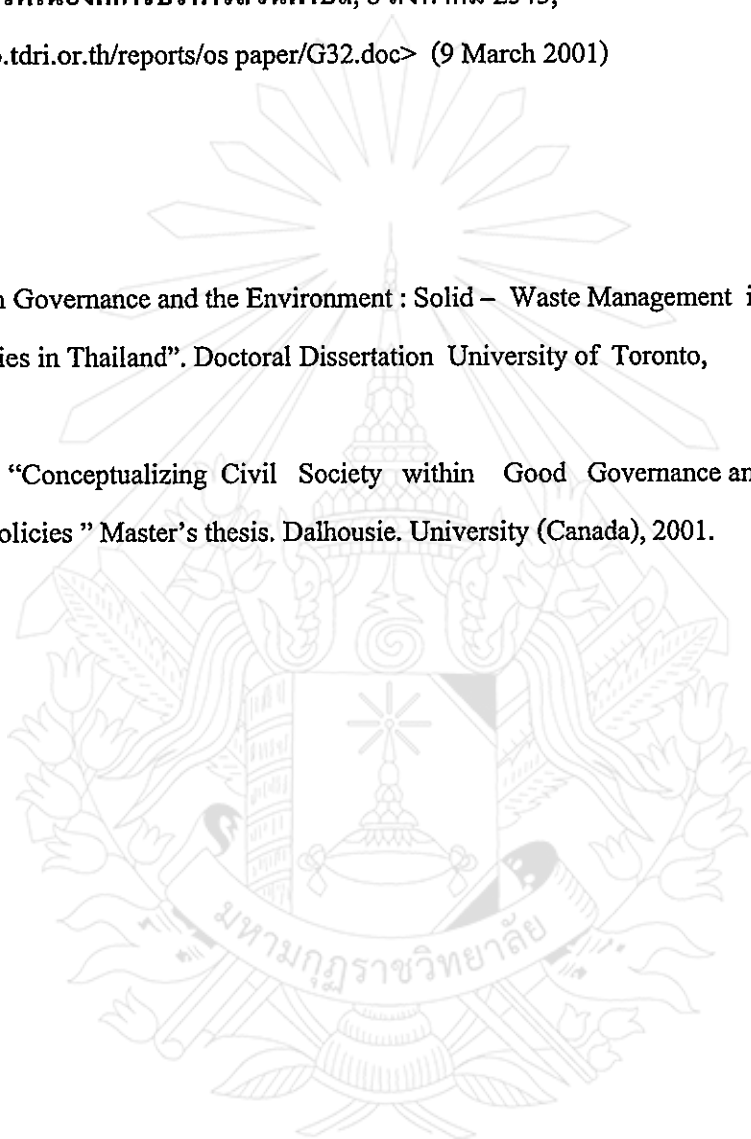
พันธุ์ชัย วัฒนชัย, การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบล, 8 สิงหาคม 2543,
<[http://www.info.tdri.or.th/reports/os paper/G32.doc](http://www.info.tdri.or.th/reports/os_paper/G32.doc)> (9 March 2001)

3. ภาษาอังกฤษ

1) วิทยานิพนธ์

Kokpol, Orathai. “Urban Governance and the Environment : Solid – Waste Management in Two Municipalities in Thailand”. Doctoral Dissertation University of Toronto, (Canada), 1998.

Morren, Tatiana. 2001. “Conceptualizing Civil Society within Good Governance and Social Capital Policies ” Master’s thesis. Dalhousie. University (Canada), 2001.

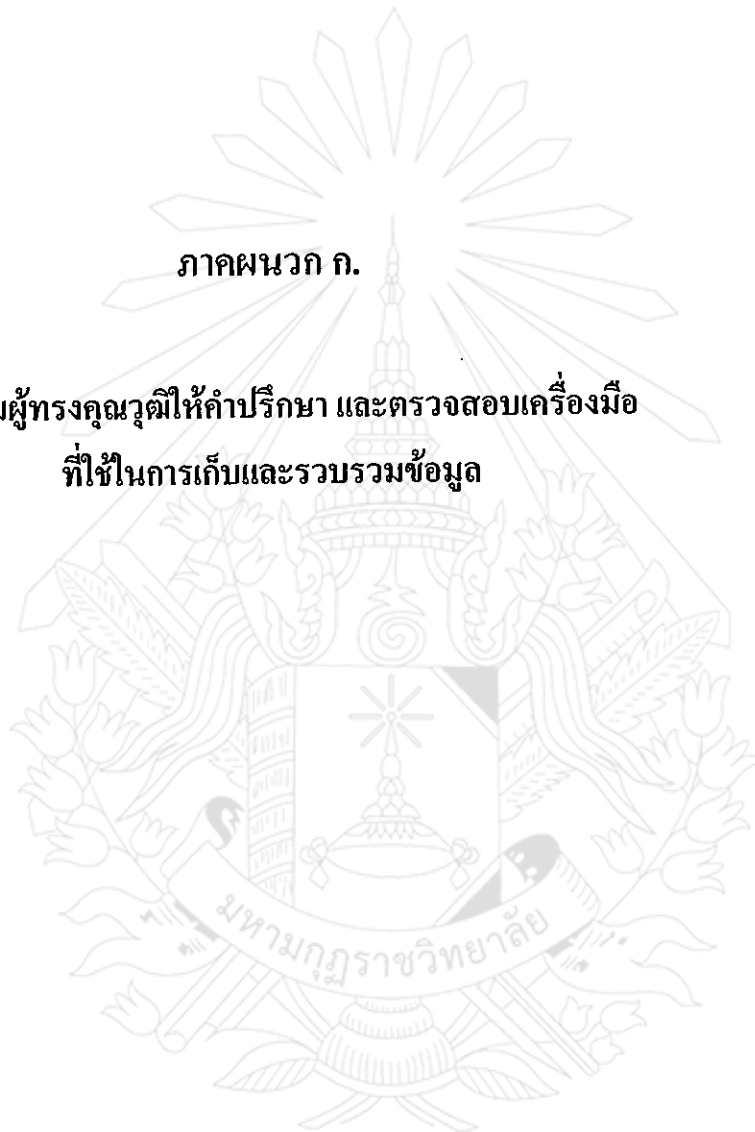




ภาคผนวก

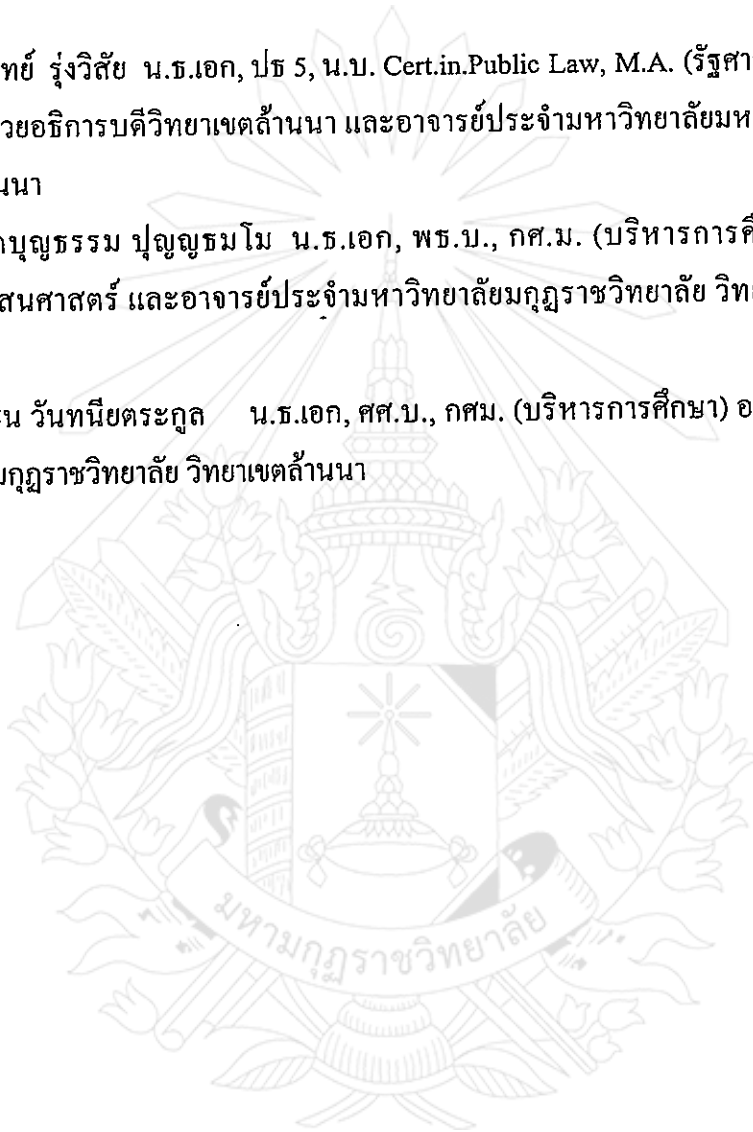
ภาคผนวก ก.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิให้คำปรึกษา และตรวจสอบเครื่องมือ
ที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล



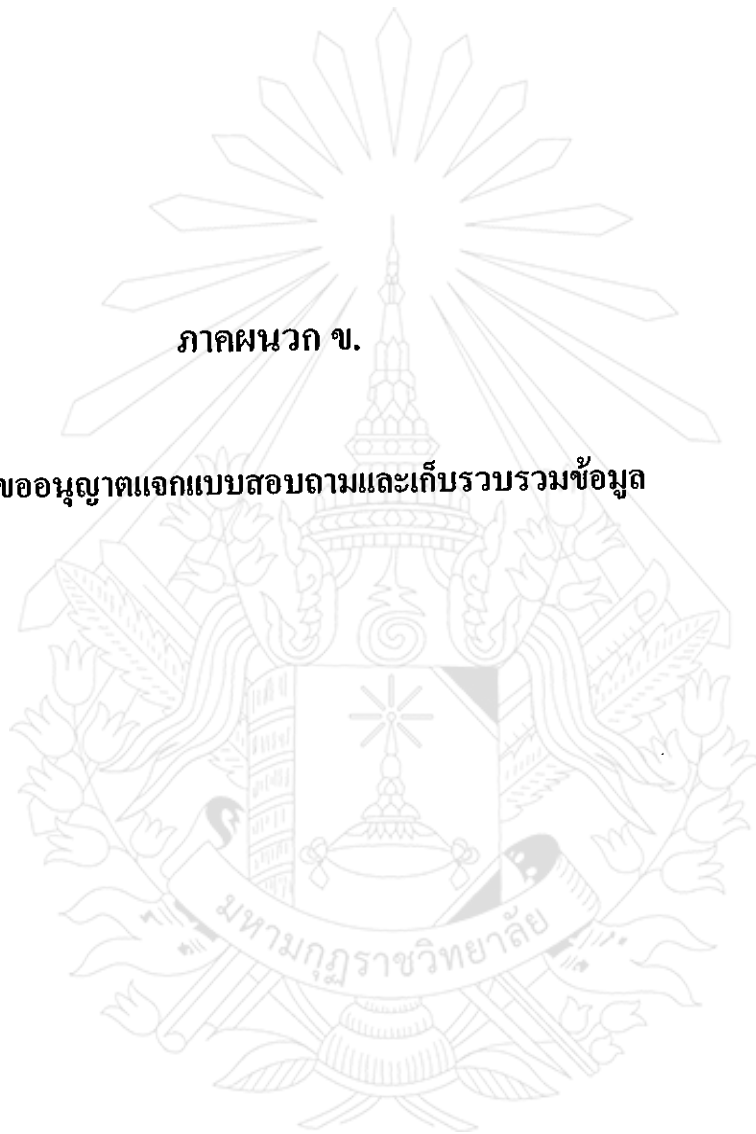
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ
ให้คำปรึกษา และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล

1. รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย น.ธ.เอก, ปช 5, น.บ. Cert.in.Public Law, M.A. (รัฐศาสตร์), Ph.D. (สังคมวิทยา) ผู้ช่วยอธิการบดีวิทยาเขตล้านนา และอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
2. พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม น.ธ.เอก, พช.บ., กศ.ม. (บริหารการศึกษา) ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ และอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
3. ผศ. เขียน วันทนีบุตรกุล น.ธ.เอก, ศศ.บ., กศ.ม. (บริหารการศึกษา) อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ข.

หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูน

คำชี้แจง

ในการตอบแบบสอบถาม

1. โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ได้รับความสมบูรณ์
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำพูน
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 21 – 25 ปี () 2. 26 – 30 ปี
 () 3. 31 – 35 ปี () 4. 36 – 40 ปี
 () 5. 41 – 45 ปี () 6. 45 ปีขึ้นไป

3. คุณวุฒิ

- () 1. ไม่ได้เรียน () 2. ประถมศึกษา
 () 3. มัธยมศึกษา () 4. อนุปริญญา
 () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. ธุรกิจส่วนตัว
 () 3. ค้าขาย () 4. เกษตรกร
 () 5. รับจ้าง () 6. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน
ของเทศบาลเมืองลำพูน

หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. จัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะมีผลบังคับใช้กับชุมชน 2. มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารราชการ เทศบัญญัติ งบประมาณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิหน้าที่ของประชาชน 3. มีการเปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารงานของเทศบาล 4. มีการบริหารงานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน 5. มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนทราบหรือผู้ร้องเรียนทราบ 6. การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค 7. มีความชัดเจนของการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบและ ข้อกำหนดในการบริหารงานของเทศบาล		

หลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. ฝ่ายบริหารของเทศบาล ได้ใช้กลไกประชาพิจารณ์ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชน 2. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาของเทศบาล 3. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนหรือสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ 4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล 5. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ จัดจ้างของเทศบาล		

หลักความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. ผู้บริหารและหน่วยงานปฏิบัติงานของเทศบาลรับฟังและนำข้อเสนอข้อร้องเรียนของประชาชนไปดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ 2. มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นให้ประชาชน หรือผู้ร้องเรียนทราบ 3. เทศบาลนำโครงการ กิจกรรม ที่เสนอโดยประชาชน ประชาคมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม 4. ผู้บริหารของเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชน จัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง 5. พนักงานของเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชน จัดให้บริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและ ทั่วถึง รวดเร็ว 6. การใช้ระยะเวลาในการบริการตั้งแต่รับเรื่อง ไปจนถึงเสร็จสิ้นงานบริการ ใช้เวลาได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 7. การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ เช่น ความยิ้มแย้ม เป็นมิตร ไมตรีต่อประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ		

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. เทศบาลได้มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมทั้งประชาชนในพื้นที่ให้ความ ความสะดวกในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้ใช้ได้ยาวนาน 2. เทศบาลใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับผลงาน ที่ท้องถิ่นได้รับ 3. เทศบาลมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากร ตามเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ปฏิบัติ 4. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน อาคารสถานที่ของสำนักงาน มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 5. นโยบายการบริหารจัดการ มีความเหมาะสมกับโครงสร้าง ของเทศบาลซึ่งง่ายต่อการปฏิบัติ		

หลักความโปร่งใส	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การบริหารกิจการต่าง ๆ ของเทศบาล มีการสรุปเปิดเผยและ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ เช่น แผนงาน โครงการ ต่าง ๆ เอกสารการจัดซื้อ จัดจ้าง ข้อมูลด้านการเงิน-การคลัง เทศบัญญัติงบประมาณ วาระการประชุม มติการประชุม เป็นต้น 2. มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิก สภาเทศบาลในการปฏิบัติงาน 3. มีการติดตาม ตรวจสอบแผนงาน/โครงการต่าง ๆ และการใช้ งบประมาณของเทศบาลว่าถูกต้องโปร่งใสเพื่อให้เกิดประโยชน์		

หลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. คณะผู้บริหารเทศบาล ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต บนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม 2. พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐาน ของศีลธรรมและจริยธรรม 3. มีการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมของสมาชิกสภาเทศบาล อย่างสม่ำเสมอ		

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

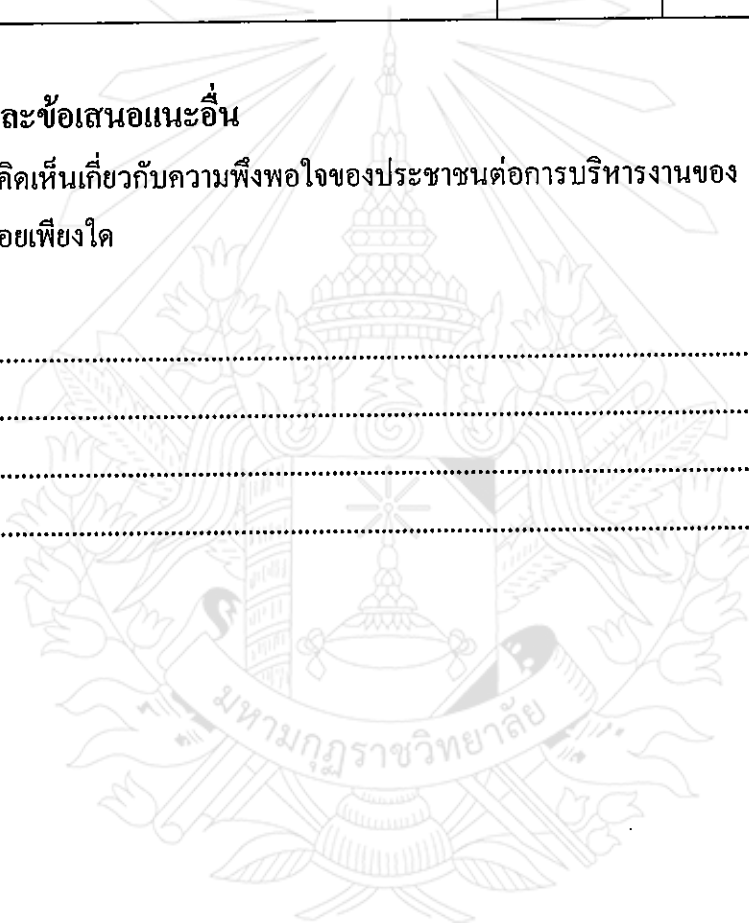
โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำพูน มากน้อยเพียงใด

.....

.....

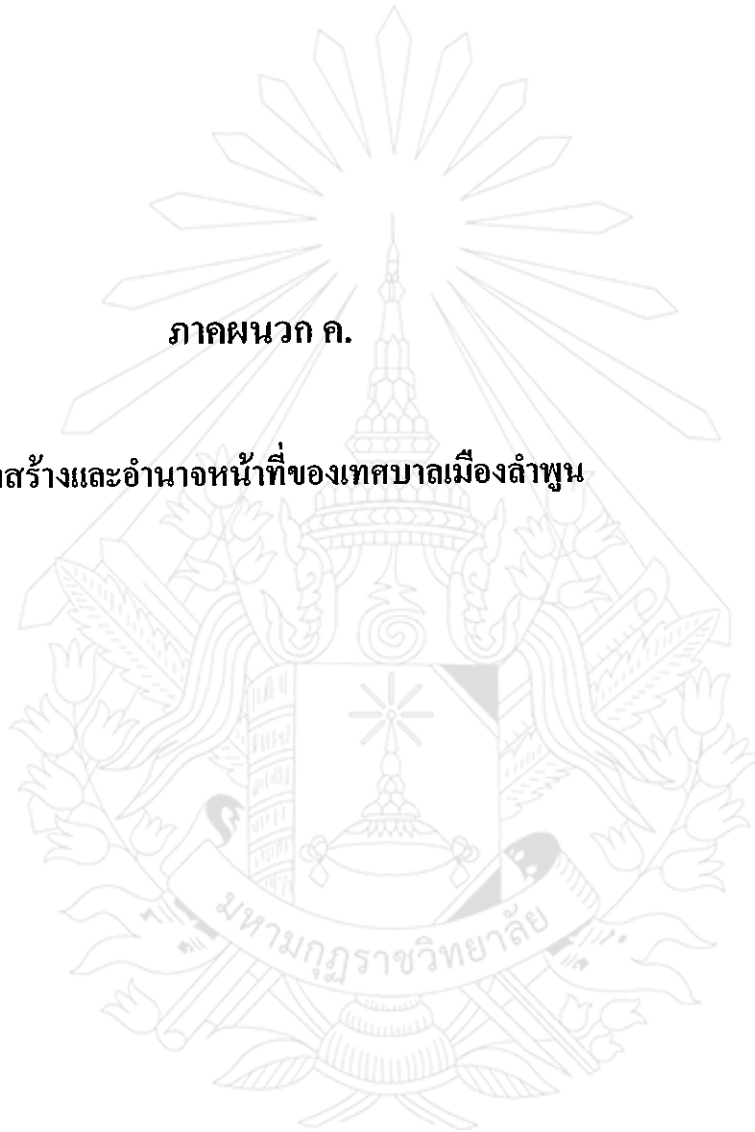
.....

.....

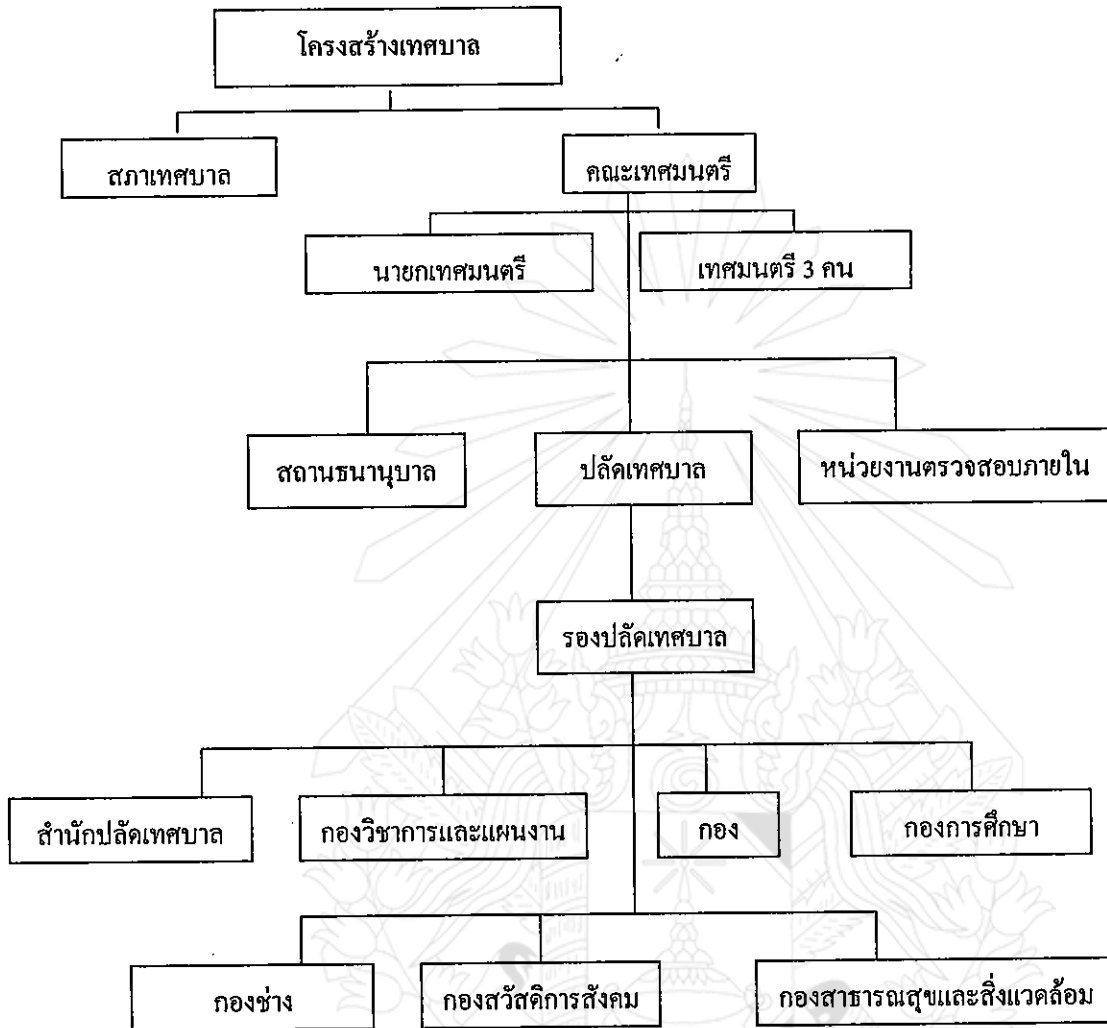


ภาคผนวก ก.

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองลำพูน

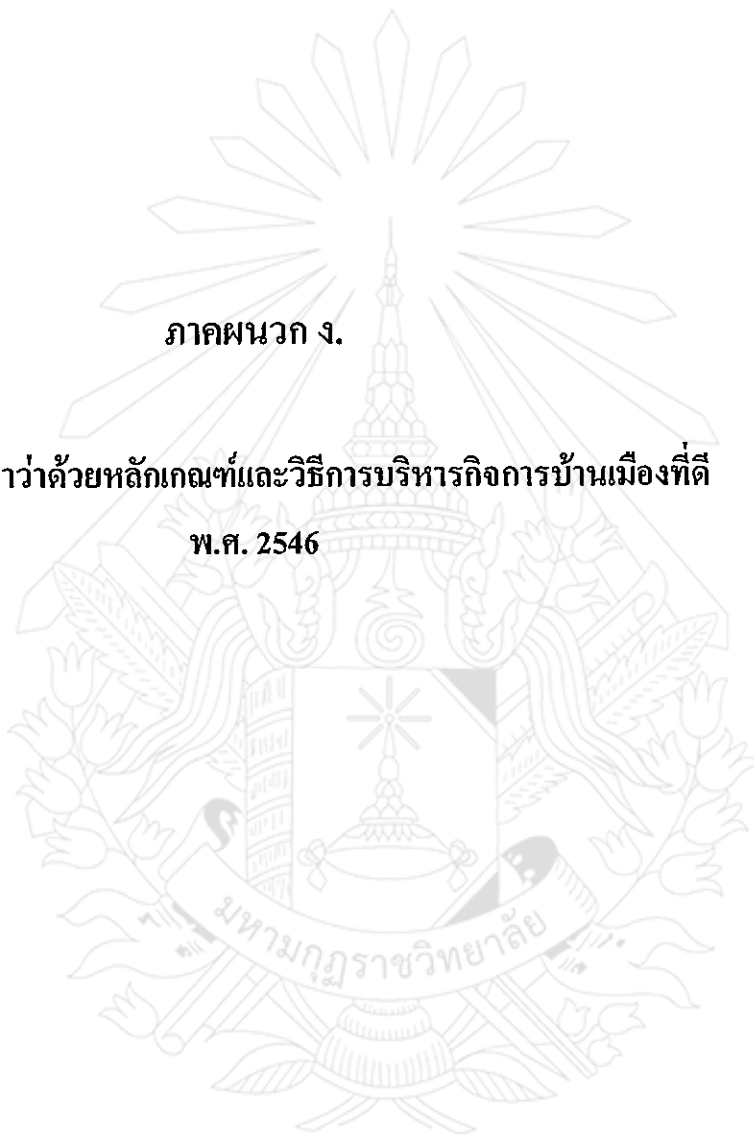


แผนภูมิ : โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองลำพูน



ภาคผนวก ง.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. 2546



พระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. 2546

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2546
เป็นปีที่ 58 ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้
ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 221 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับ
มาตรา 3/1 และ มาตรา 71/10 (5) แห่ง พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 จึงทรง
พระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546”

มาตรา 2 พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

มาตรา 3 การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติ
เมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ
ก.พ.ร.

มาตรา 4 ในพระราชกฤษฎีกานี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง
ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราช
กฤษฎีกา

“ข้าราชการ” หมายความว่า รวมถึงพนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ

มาตรา 5 ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังต่อไปนี้

- (1) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม มาตรา 7 และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของ คณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
- (2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น
- (3) ก่อนเริ่มดำเนินการส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่เกิดภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความ

คิดเห็นของประชาชน หรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชน ได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

(4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคม โดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(5) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น โดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานนี้ด้วยก็ได้

หมวด 3

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา 9 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(2) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (1) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอนเป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(3) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(4) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา 10 ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศแล้วแต่กรณีสามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วน ตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา 12 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา 13 ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานงบประมาณ ร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา

เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการ ที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น

มาตรา 14 ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตาม มาตรา 13 ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนานโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์

ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้ และรายจ่าย และทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

มาตรา 15 เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนนิติบัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ

แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา 16 ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตาม มาตรา 13

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้จ่ายเสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อความเห็นชอบ

เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใด ตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว

ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในภารกิจใด หรือภารกิจใดไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำรายงาน แสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

มาตรา 17 ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการเพื่อขอรับงบประมาณ ให้สำนักงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตาม มาตรา 16 ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติราชการที่ ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา 18 เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ จะกระทำได้อีกเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันแล้ว

การปรับแผนปฏิบัติราชการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้เฉพาะในกรณี ที่งานหรือภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ

เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา 19 เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่ สั่งการ ทั้งนี้ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณา กำหนด นโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

หมวด 4

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

มาตรา 20 เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการและงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

มาตรา 21 ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ให้ส่วนราชการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ

ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะใดของส่วนราชการใดสูงกว่า รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการ

อื่น ให้ส่วนราชการนั้นจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะดังกล่าวเสนอ
สำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ และถ้ามิได้มีข้อทักท้วงประการใดภายในสิบ
ห้าวันก็ให้ส่วนราชการดังกล่าวถือปฏิบัติ ตามแผนการลดรายจ่ายนั้นต่อไปได้

มาตรา 22 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนัก
งบประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการ
ดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะ
ได้ดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปี
ต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ
ความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้และ
รายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย

ความคุ้มค่าตามมาตรานี้ ให้หมายความถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์
หรือผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา 23 ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการ โดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม
โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะใช้
ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในกรณีที่วัตถุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพ และการดูแลรักษาเป็น
สำคัญ ให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

ให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดูแล ระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้
ส่วนราชการดำเนินการ ตามวรรคหนึ่งและวรรคสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา 24 ในการปฏิบัติภารกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือ
ความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติ
คณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าว แจ้ง
ผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด
ขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลาเกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการที่มี
อำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วน
ราชการอื่นทราบ

ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบมิได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้น ให้ถือว่าข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้อง

และหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่อ อย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความล่าช้านั้นมิได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน

มาตรา 25 ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่รับผิดชอบในปัญหานั้น ๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาวินิจฉัย ให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ในการพิจารณาเรื่องใด ๆ โดยคณะกรรมการ เมื่อคณะกรรมการมีมติเป็นประการใดแล้ว ให้มติของคณะกรรมการผูกพันส่วนราชการซึ่งมีผู้แทนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วย แม้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องนั้นผู้แทนของส่วนราชการที่เป็นกรรมการจะมีได้เข้าร่วมพิจารณาวินิจฉัยก็ตาม ถ้ามีความเห็นแตกต่างกันสองฝ่าย ให้บันทึกความเห็นของกรรมการฝ่ายข้างน้อยไว้ให้ปรากฏในเรื่องนั้นด้วย

ความผูกพันที่กำหนดไว้ในวรรคสอง มิให้ใช้บังคับกับการวินิจฉัยในปัญหาด้านกฎหมาย

มาตรา 26 การสั่งราชการ โดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ในกรณีที่ยับยั้งบัญชาที่มีความจำเป็นที่ไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น จะสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและ เมื่อได้ปฏิบัติราชการตามคำสั่งดังกล่าวแล้วให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบ ในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย

หมวด 5

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา 27 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกั้นกรงงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผล

เสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ โทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ตามวรรคหนึ่ง หรือได้มีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ โทรคมนาคมตามวรรคสองแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา 28 เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตาม มาตรา 27 ก.พ.ร. ด้วย ความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการหรือแนวทางในการกระจาย อำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอน ในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา 29 ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและ ระยะเวลา การดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำ การของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่ เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

มาตรา 30 ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการ ภายใน กระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็น อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียง แห่งเดียว

มาตรา 31 ในศูนย์บริการร่วมตาม มาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และ ดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้ พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐาน ที่ ประชาชนจะต้องจัดทำมาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มา ติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้น ประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการใน เรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตาม มาตรา 30 ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา 32 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกัน ในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความใน มาตรา 30 และ มาตรา 31 มาใช้บังคับด้วย โดยอนุโลม

หมวด 6

การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา 33 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนด

ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ ก.พ.ร. พิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการใดรับผิดชอบดำเนินการ อยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา 34 ในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมีเหตุผล

จำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ หรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และโดยได้รับความเห็นชอบจาก ก.พ.ร.

มาตรา 35 ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนมาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา 36 ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ไม่สอดคล้องหรือเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการ หรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือก่อให้เกิดภาระหรือความยุ่งยากต่อประชาชนเกินสมควร ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอแนะต่อส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับการเสนอแนะไม่เห็นชอบด้วย กับคำแนะนำของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ให้เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

หมวด 7

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบ ให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน สิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา 37

มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของ ส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตาม มาตรา 40

มาตรา 40 เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

กรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา 42 เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็น

ว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

มาตรา 43 การปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็น ความลับได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา 44 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใด ๆ ที่ได้มี การอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการ ของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัด จ้าง

ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง ห้ามมิให้มีข้อความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผย ข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการ หรือในส่วนที่เป็นความลับ ทางการค้า

หมวด 8

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา 45 นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตาม มาตรา 9 (3) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้ มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด

มาตรา 46 ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

มาตรา 47 ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

มาตรา 48 ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร.เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการ หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

มาตรา 49 เมื่อส่วนราชการใดได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงาน และผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและค้ำค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

หมวด 9

บทเบ็ดเตล็ด

มาตรา 50 เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ค้ำค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ใน มาตรา 48 และ มาตรา 49 ก็ได้

มาตรา 51 ในกรณีที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องใด และมีกฎหมายฉบับอื่นกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องเดียวกันทั้งหมดหรือ

บางส่วน เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้วให้ถือว่า ส่วนราชการนั้นได้จัดทำแผนตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วยแล้ว

มาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับทบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7

ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 53 ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

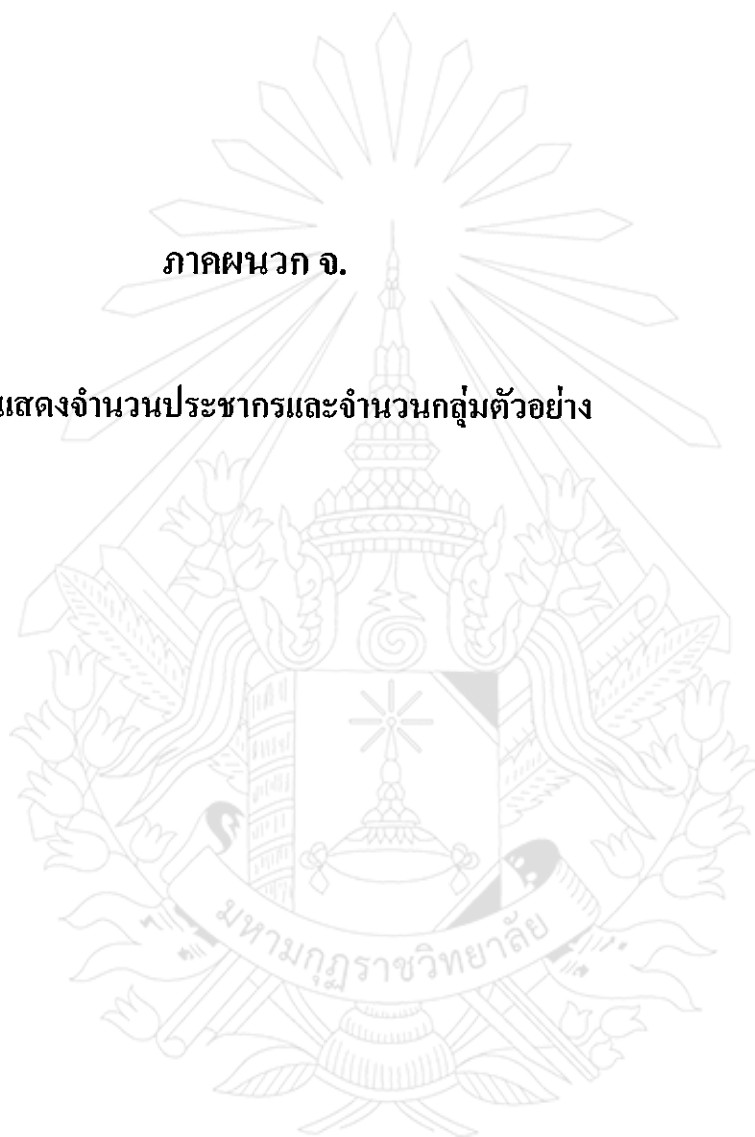
พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอและเนื่องจาก มาตรา 3/1 แห่ง พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

ภาคผนวก จ.

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง



ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	150	108	460	210	2200	327
15	14	160	113	480	241	2400	331
20	19	170	118	500	217	2600	335
25	24	180	123	550	226	2800	338
30	28	190	127	600	234	3000	341
35	32	200	132	650	242	3500	346
40	36	210	136	700	248	4000	351
45	40	220	140	750	254	4500	354
50	44	230	144	800	260	5000	357
55	48	240	148	850	265	6000	361
60	52	250	152	900	269	7000	364
65	56	260	155	950	274	8000	367
70	59	270	159	1000	278	9000	368
75	63	280	162	1100	285	10000	370
80	66	290	165	1200	291	15000	375
85	70	300	169	1300	297	20000	377
90	73	320	175	1400	302	30000	379
95	76	340	181	1500	306	40000	380
100	80	360	186	1600	310	50000	381
110	86	380	191	1700	313	75000	382
120	92	400	196	1800	317	100000	384
130	97	420	201	1900	320		
140	103	440	205	2000	322		

(ที่มา: Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan Education and Psychological Measurement, 1970 : 608-609)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางอรัญญา ม่วงแดง
วัน เดือน ปี เกิด	วันอาทิตย์ ที่ 17 ตุลาคม 2503
ชาติภูมิ	บ้านเลขที่ 31 ถนนบ้านกล้วย ตำบลในเมือง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 31 ถนนบ้านกล้วย ตำบลในเมือง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
การศึกษา	
พ.ศ. 2522	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
พ.ศ. 2534	อนุปริญญา หลักสูตรการบริหารธุรกิจ วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์
พ.ศ. 2536	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร ศึกษาศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ. การจัดการทั่วไป) วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์
หน้าที่การงาน	
พ.ศ. 2524 – 2532	ดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี/เจ้าหน้าที่บริหารงาน การเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดอุตรดิตถ์
พ.ศ. 2532 – 2544	ดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี (เสมียนตรา อำเภอ) ที่ทำการปกครองอำเภอบ้านโฮ่ง อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน
พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน	ดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี (ผู้ช่วย เสมียนตราจังหวัด) ที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน (ฝ่ายการเงินและ บัญชี) ศาลากลางจังหวัดลำพูน จังหวัดลำพูน