



ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย



การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย



การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE ACCORDING TO THE GOOD  
GOVERNANCE PRINCIPLES BY KHAO CHAO SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION, PRAN BURI DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Seaspitch Petchploy

Independent Study Submitted is Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE ACCORDING TO THE GOOD  
GOVERNANCE PRINCIPLES BY KHAO CHAO SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION, PRAN BURI DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Seaspitch Petchploy

Independent Study Submitted is Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการศึกษาอิสระ  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อการศึกษาอิสระ	ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นายเศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย
วิชาเอก	นวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุดม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(ดร.ทศวน ชูเพ็ญ)

..... กรรมการ  
(รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว)

..... กรรมการ  
(ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุดม)



**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title** The Effectiveness of Public Service According to The Good Governance Principles by Khao Chao Subdistrict Administrative Organization, Pran buri District, Prachuap Khiri Khan Province

**Researcher** Mr. Seaspitch Petchploy

**Major** Innovative Public Administration and Management

**Advisor** Asst. Prof. Col. Vorasit Chareonput, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent in Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

..... Director of College of Innovation  
(Mr.Rapee Moungnont) Management

**Independent Study Committee**

..... Chairperson  
(Hhakuan Choopen, Ph.D.)

..... Member  
(Assoc Prof Dr. Viporn katekao, Ph.D.)

..... Member  
(Assist.Prof.Col. Vorasit Chareonput, Ph.D.)

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ	ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นายเศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุดม
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) อธิบายประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างและ (3) อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรในพื้นที่ตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำนวน 345 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง 3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าวการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....



<b>Independent Study Title</b>	The Effectiveness of Public Service According to The Good Governance Principles by Khao Chao Subdistrict Administrative Organization, Pran buri District, Prachuap Khiri Khan Province
<b>Researcher</b>	Mr. Seaspitch Petchploy
<b>Degree Sought</b>	Master of Public Administration
<b>Advisor</b>	Asst. Prof. Col. Vorasit Chareonput, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2018

### Abstract

This research aimed to (1) explain effectiveness of public service according to the good governance principles.(2) compare the effectiveness of public service verified by demographic factors (3) explain correlation among critical successes factors with the effectiveness of public service according to the good governance principles.

This research adopted quantitative approach. The sample were 345 residents of Khao Chao Subdistrict. Questionnaires were used as data gathering tools, analytical statistics were percentages, mean, standard deviation and t- test, analysis of variance (ANOVA), Perrson's R.

The findings were as follows 1) The effectiveness of providing in services according to good governance principles was high level. 2) There were not statistical difference toward effectiveness of public service according to good governance principles, And 3) there was a significant correlation among critical factors with an effectiveness at 05 level.

**Keywords:** Effectiveness, Khao Chao subdistrict administrative organization, Public services according to good governance principles.

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่อง ทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการศึกษาอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยผู้วิจัยได้รับความเมตตาจากอาจารย์ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้ และคำแนะนำในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตาและให้โอกาสในการเรียนรู้แก่ศิษย์ด้วยความปรารถนาดียิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.หจกวน ชูเพ็ญ ประธานกรรมการ การศึกษาอิสระ ที่ให้คำแนะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณประยงค์ สุวรรณชาติ นายกองค้การบริหารส่วนส่วนตำบล เขาจ้าว คุณเฉลิมชัย แก้วกระจ่าง รองนายกองค้การบริหารส่วนส่วนตำบลเขาจ้าว และคุณฐิติกาญจน์ คำสอน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ตลอดจนบุคลากรและสมาชิกกองค้การบริหารส่วนส่วนตำบลเขาจ้าวทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยประสานงานในการดำเนินงาน ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอโน้มระลึกถึงพระคุณของ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัวที่คอยห่วงใย และให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มการศึกษาจนกระทั่งทำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 602 ทุกคนที่ให้กำลังใจ ห่วงใย คอยช่วยเหลือ และร่วมฝ่าฟันอุปสรรคมาด้วยกัน จนมาถึงวันนี้ได้ด้วยดีเสมอมา สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

เศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย  
กุมภาพันธ์ 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(2)
กิตติกรรมประกาศ .....	(3)
สารบัญ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(6)
สารบัญภาพ .....	(8)
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย .....	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและประสิทธิผลการบริการ.....	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล.....	26
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น .....	39
2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว .....	43
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	60
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	61
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	61
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	64
3.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ .....	64
3.5 สมมติฐานทางสถิติ.....	68
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย .....	70
4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางมบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	72
4.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิ บาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง .....	78
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	88
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	88
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	92
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	97
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย .....	97
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ .....	97
5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	97
บรรณานุกรม .....	99
ภาคผนวก .....	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	106
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น Reliability.....	113
ประวัติผู้วิจัย .....	116



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลจำนวนประชากร .....	44
2.2 ข้อมูลจำนวนนักเรียน.....	44
2.3 ผลงานวิจัยและข้อค้นพบทางการวิจัยของนักวิชาการ .....	55
3.1 ข้อมูลประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ .....	61
3.2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
3.3 ตัวชี้วัดนิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	66
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล .....	71
4.2 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม.....	73
4.3 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรมในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	73
4.4 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรมในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	74
4.5 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใสในการ บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ..	75
4.6 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมในการ บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ..	76
4.7 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบในการ บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ..	76
4.8 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบในการ บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ..	77
4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมา ภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม .....	78
4.10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศกับบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม.....	79
4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมา ภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและจำแนกตามกลุ่มอายุ .....	80
4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมา ภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและจำแนกตามระดับการศึกษา ....	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและจำแนกตามอาชีพ .....	82
4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและจำแนกตามระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน .....	83
4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มตัวอย่างมีที่ศนะต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ในด้านต่าง ๆ โดยเฉลี่ย และรายด้าน....	84
4.16 แสดงผลรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว .....	85
4.17 ผลทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ .....	85
4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว .....	86
<b>ตารางผนวก</b>	
ก.1 แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	109
ข.1 ค่าความเชื่อมั่น Reliability .....	114

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว.....	46
2.2	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	60



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีความเป็นมาระยะเวลากว่าร้อยปี หากนับตั้งแต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระราชดำริให้ทดลองจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2440 ซึ่งเป็นการจัดตั้งจากผู้ปกครองรัฐในส่วนกลาง ต่อมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 จึงทยอยเกิดสุขาภิบาล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้น อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงการปกครองท้องถิ่นครั้งใหญ่ที่เป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจทางเมือง เกิดขึ้นในช่วงปี พ.ศ.2540 โดยรัฐธรรมนูญบัญญัติห้ามมิให้ข้าราชการของรัฐเข้าไปดำรงตำแหน่งทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาท้องถิ่น ให้ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน โกวิท พงงาม(2550,หน้า 19) และสถานการณ์ปัจจุบันของโลกยุคโลกาภิวัตน์ทำให้สถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การบริหารงานภาครัฐและเอกชน มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพราะความก้าวหน้าทางด้านการสื่อสารเทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วของประชาชน แต่ระบบการบริหารงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เกิดความไม่สอดคล้องและทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจึงมีผลกระทบต่อด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรอื่น ๆ อย่างมากมาย การบริหารเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จและความล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพหรือความไร้ประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารจัดการแบบบูรณาการที่คำนึงถึงเป้าหมายและความต้องการของประชาชน การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยนำไปสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน อันจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนโดยรวมต่อไป (กฤษ เพิ่มพันจิตต์,2549,หน้า 1)

โดยมติดคณะรัฐมนตรีที่ได้เห็นชอบแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2543 ได้มีวิสัยทัศน์ที่สำคัญว่าในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ.2544 - 2547) เป็นช่วงการปรับปรุงระบบบริหารงานภายในของราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น พัฒนายุทธศาสตร์ สร้างความพร้อมรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณ และทรัพย์สิน แก่ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากรส่วนหนึ่งจะมีการถ่ายโอนไปปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับ ช่วง 6 ปีหลัง (พ.ศ.2548 - 2553) เป็นช่วงเปลี่ยนผ่าน มีการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชน ให้เรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ ปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการบริหารส่วนภูมิภาค ปรับปรุงกฎหมายที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับช่วงหลังปีที 10



(พ.ศ.2554 เป็นต้นไป) จากผลของแผนการกระจายอำนาจซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ โดยการลดบทบาทหน้าที่ของรัฐสำหรับราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้เหลือแต่ภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน โดยเฉพาะด้านการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น ซึ่งรัฐจะดำเนินการที่เป็นงานส่วนรวมของประเทศและที่เกี่ยวข้องกับกิจการต่างประเทศมากขึ้น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบภารกิจที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนแทนรัฐ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และสอดคล้องกับสภาพปัญหาและการพัฒนาของแต่ละท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล และการตรวจสอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นและสภาท้องถิ่นมีความสามารถและวิสัยทัศน์ในการบริหาร สำหรับราชการบริหารส่วนภูมิภาคเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วุฒิสภา ตันไชย(2551,หน้า 105) ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับ ถึงปัจจุบันเป็นแนวความคิดให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งสอดคล้องอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งหลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีขึ้นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างไรก็ตามในด้านนโยบายที่สำคัญยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง และนโยบายในการป้องกันประเทศ ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งเกี่ยวกับกิจกรรมทางการบริหาร แต่อีกส่วนหนึ่งยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ ทั้งนี้เพื่อความมั่นคงอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับเปลี่ยนไปจากเดิม กระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน สำหรับราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค รวมถึงให้คำปรึกษาและสนับสนุนกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น (โกวิทย์ พวงงาม,2550,หน้า 18)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีความสำคัญยิ่งในการบริหารงานพัฒนาในระดับตำบล เป็นองค์กรที่ได้รับการคาดหวังว่าจะเป็นหลักหรือเป็นแกนนำที่สำคัญในการพัฒนาที่จะแก้ไขปัญหา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในระดับตำบล ตลอดจนกระตุ้นให้ประชาชนในพื้นที่ได้ตื่นตัวและร่วมกิจกรรมพัฒนาในด้านต่าง ๆ แต่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าความสามารถในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามนโยบายรัฐบาลที่มุ่งหวังให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรดำเนินงานพัฒนางานในท้องถิ่นนั้น ประสบผลสำเร็จแตกต่างกันออกไป

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าเรื่องของการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น สังคมไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นในฐานะรากฐานของการพัฒนาประเทศ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้ทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ ทั้งนี้มีมิติสำคัญมิใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้นและกระทบต่อประชาชนทุกด้าน แต่ยังหมายรวมถึงอำนาจอิสระหรือดุลยพินิจในการตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้นในบทบาทที่หลากหลายทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา สุขภาพ และความปลอดภัย ขณะเดียวกันการเพิ่มขึ้นของพื้นที่และประชากรย่อมมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการ

ให้บริการ ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น

สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเกิดขึ้นจากความบกพร่อง ความอ่อนแอและหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการในระดับชาติ และระดับองค์กรของภาครัฐรวมไปถึงการทุจริตและการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพซึ่งแยกพิจารณาได้ดังนี้

1. การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม ขณะที่กลไกที่มีอยู่บกพร่อง ไม่สามารถปรับเปลี่ยนกลไกและฟันเฟืองการบริหารงานของภาครัฐให้ทันต่อสถานการณ์ได้
2. ความอ่อนด้อยและถดถอยของกลุ่มข้าราชการ นักวิชาการ คนกลุ่มนี้ต้องมีบทบาทสำคัญในการศึกษา ค้นคว้า เสนอแนะนโยบายและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นในการบริหารประเทศ
3. ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการของภาครัฐ มีลักษณะที่ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์และยุติธรรมส่งผลให้ตัวระบบเองไม่มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดความฉ้อฉลผิดจริยธรรมในวิชาชีพขึ้นได้
4. ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหา
5. ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและมีการร่วมกันกระทำทุจริตอย่างเป็นกระบวนการ

ดังนั้นการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน คือการขจัดสาเหตุของปัญหาดังกล่าวข้างต้น แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะองค์การภาครัฐได้ให้ความสำคัญและนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์การหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสู่ประชาชน โดยมุ่งให้เกิดความเป็นอิสระในการบริหารงาน การลดการควบคุมให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย สถาบันที่ทำหน้าที่บริหารงานภาครัฐ นอกจากจะต้องกำหนดบทบาทของตนอย่างชัดเจนแล้ว มีความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบต่อแนวทางการใช้อำนาจในการดำเนินงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักการมีส่วนร่วม เป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่าถ้าระบบการบริหารมีความยุติธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาร่วมกัน นอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและมีประสิทธิภาพ ยังสร้างค่าน้ำเชื่อถือให้กับองค์กรสามารถนำไปสู่ความโปร่งใสในองค์การบริหารส่วนตำบลและลดการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังที่ผ่านมาลงได้

หลักธรรมาภิบาลได้กลายเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตยและได้มีการเสนอและกล่าวถึงแนวคิดนี้อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรม คือ กฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติมาตราต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล ถ้าหากมีการนำ แนวคิดธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการตรวจสอบการทำงานของรัฐโดยประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องและระบบบริหารของรัฐ มีความยุติธรรมและเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งนำไปสู่การลดการทุจริต ซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังของบ้านเมืองได้ การแก้ปัญหาประสิทธิผล การปฏิบัติงานและการทุจริตในวงราชการ โดยการประยุกต์ใช้หลักการบริหารธรรมาภิบาลรัฐบาล โดยคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดเป็นนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยนำ

นโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติและมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลพร้อมทั้งมีหน้าที่ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้น และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ความพยายามสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปกครองตนเอง รวมถึงการกระจายอำนาจยังไม่เกิดผลลัพธ์ที่ดีไม่มีความเข้มแข็ง หรือเกิดประสิทธิภาพที่ดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังคงประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการในการจัดบริการสาธารณะสนองตอบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ สาเหตุสำคัญ อาจเกิดจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองคือความพร้อมหรือการเพิกเฉยต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร พบว่า มากกว่าร้อยละ 60 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด ยังไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ทั้งในด้านจำนวนบุคลากร การจัดเก็บรายได้ และความสามารถบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขีดจำกัดความสามารถค่อนข้างต่ำ โกวิท พงงาม(2554, หน้า 23) ในการบริหารจัดการของบางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล ได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ แต่ยังมีปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหาร พบว่ามีคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้นบางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ชุมชน แต่จะเข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง

องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทั่วทั้งตำบลเขาจ้าว มีพื้นที่ 340 ตารางกิโลเมตร หมู่บ้านในเขตบริการ จำนวน 6 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 2,478 คน 1,283 ครัวเรือน (ที่มา สำนักทะเบียนราษฎร์อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ณ เดือนธันวาคม 2561) ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการในหลาย ๆ เรื่อง องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว พบปัญหาในการจัดบริการไม่ทั่วถึง ไม่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย มีการเลือกปฏิบัติ การบริการบางจุดยังล่าช้า ไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ การกำหนดนโยบายและเป้าหมายของคณะผู้บริหารไม่ชัดเจน ขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์มในการให้บริการไม่ชัดเจน อาคารสถานที่คับแคบ เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีไม่เพียงพอทำให้ประชาชนที่มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร อีกทั้งการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่น ๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากปัญหาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ยังขาดการบริหารจัดการที่ดีในการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ทำการศึกษาหัวข้อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพของการบริการให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่องานบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่เพียงแต่จะเกิดประโยชน์แก่ตัวของผู้วิจัยเองและองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาจ้าวเท่านั้น แต่ยังเป็นประโยชน์ทางวิชาการ ใน ทางการปฏิบัติและจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ครอบครัวของประชาชน ชุมชนและสังคม รวมถึงต่อประเทศชาติโดยรวมอีกด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2.2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 คือ หลักธรรมาภิบาล (Good governance) ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า

### 1.3.2 ขอบเขตตัวแปร

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดตัวแปรที่ถือเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาล จึงพอสรุปกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยได้ดังนี้

#### 1.3.2.1 ตัวแปรอิสระ ( Independent Variables ) ประกอบด้วย

##### 1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

##### 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล

- 2.1) ด้านการวางแผน
- 2.2) ด้านการจัดองค์กร
- 2.3) ด้านภาวะผู้นำ
- 2.4) ด้านการประเมินผล

##### 3) ตัวแปรตาม ( Dependent Variables ) ธรรมาภิบาลภายใต้ 6 ประเด็น

- 3.1) หลักนิติธรรม
- 3.2) หลักคุณธรรม
- 3.3) หลักความโปร่งใส
- 3.4) หลักการมีส่วนร่วม

3.5) หลักความรับผิดชอบ

3.6) หลักความคุ้มค่า

1.3.3 ขอบเขตพื้นที่ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 2,478 คน (ที่มาหน้า สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ณ เดือนธันวาคม 2561)

1.3.4 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรผู้ที่อาศัยในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำนวน 2,478 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ Yamane Taro(1970,p.886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน

1.3.5 ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการทำวิจัยในช่วง เดือนกันยายน 2561 - เดือนกุมภาพันธ์ 2562 รวมระยะเวลา 6 เดือน

#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก

1.4.2 ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากร ของกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พิจารณาจากการนำผลของงานโครงการ หรือกิจกรรมที่ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ประสิทธิผลการให้บริการ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาไว้ซึ่งทรัพยากรและวัสดุ อุปกรณ์ สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ และรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และองค์การส่วนรวมสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้ ประกอบด้วย

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการพื้นฐาน 6 ประการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

หลักนิติธรรม หมายถึง การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ยึดหลักกฎหมายและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับโดยในการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่ได้กำหนดไว้

หลักคุณธรรม หมายถึง การส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ยึดถือในความถูกต้องดีงาม คุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณโดยคำนึงถึงประชาชนให้มากที่สุด

หลักความโปร่งใส หมายถึง การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการเปิดเผยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ แผนและผลการดำเนินงานตามโครงการผ่านทางช่องทางสื่อสารต่าง ๆ โดยประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ชัดเจนขึ้น

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ รับฟัง เสนอความคิดเห็น ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การประชาคมหมู่บ้าน และการแก้ไขปัญหาต่างที่เกิดขึ้นในตำบลรวมถึงการตรวจสอบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการต่าง ๆ

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม กระตือรือร้นช่วยแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความเห็นที่ต่างกัน และความกล้าที่จะรับผลจากการกระทำ ของตนเองดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปรับปรุง ทบทวนภารกิจ ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้

การวางแผน หมายถึง การวางแผนทาง การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ขั้นตอน และวิธีการ ในการปฏิบัติงาน โดยการสำรวจข้อมูล การรวบรวมและประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ในการจัดทำแผนงานล่วงหน้า รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงาน

การจัดองค์กร หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การให้ชัดเจน พิจารณาความเหมาะสมในการ กำหนดอำนาจหน้าที่บุคลากรที่รับผิดชอบอย่างเป็นทางการภายในองค์การ พร้อมทั้งจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์การให้เพียงพอต่อปริมาณและคุณภาพงาน หรือลักษณะเฉพาะของงาน ให้พร้อมต่อการ ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นตามเป้าหมายที่ชัดเจน

ภาวะผู้นำ หมายถึง การสั่งการ กระตุ้น ชี้นำ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในดำเนินการตามกำหนดแผนงาน สามารถทำให้นโยบายไปปฏิบัติ ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่ได้จนบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าไว้ บุคลิกลักษณะความสามารถในเชิงบริหารที่สามารถ ทำให้ผู้ร่วมงาน มีความพร้อมใจในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้

การประเมินผล หมายถึง การดำเนินงานด้านการกำกับควบคุม เพื่อติดตามความก้าวหน้าและ ผลงานของเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือประเมินว่าภารกิจความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องในการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ใช้ในการ ประเมินอย่างชัดเจน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 ทราบถึงระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล
- 1.6.2 ทราบถึงความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.6.3 ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาล
- 1.6.4 เป็นแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือประเทศชาติ ให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากขึ้น



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมารวบรวมและสรุปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา ตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย นำมาประกอบในการศึกษา ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและประสิทธิผลการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการหรือตอบสนองต่อความต้องการ ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคเอกชนที่สามารถตอบสนองความต้องการ ลูกค้ำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำไปสู่ผลประกอบการที่ดี

##### 2.1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

ความหมายของประสิทธิผล

มีผู้ให้ความหมายไว้ในหลายลักษณะซึ่งมีเนื้อหาสาระไม่แตกต่างกันมากนัก สามารถสรุปความหมายได้ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 667) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

Dunn (1981,p.405) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายตามทิศทางหวังไว้

อนันท์ งามสะอาด (2551, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความเจตนา (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าประสงค์ (Target) ได้แก่

1) เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิตสุดท้าย ต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จ

2) เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ

3) มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน Schein(1970,p.117) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (survive) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow) ไม่ว่าจะองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดต้องการให้ลูล่วง Arnold and Feldman (1986,p 6) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ (organizational effectiveness) หมายถึง ระดับของ



การปฏิบัติงานที่องค์การมุ่งหวัง หรือ วางแผนไว้สามารถบรรลุหรือสำเร็จลุล่วงไปได้นอกจากนั้น ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์การที่มีประสิทธิผล ได้แก่

1) การเจริญเติบโตขององค์การ (growth) เช่น จำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่เพิ่มขึ้น

2) การได้มาซึ่งทรัพยากรทางการจัดการ (resource acquisition) เป็นความสามารถ ขององค์การในการสรรหาปัจจัยนำเข้าตามกรอบการพิจารณาองค์การ ได้แก่ ทุน คน วัตถุดิบ และแนวความคิดใหม่ ๆ เป็นต้น

3) ความสามารถในการปรับตัว (adaptability) ขององค์การภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในส่วนของผู้รับบริการ คู่แข่งขัน พนักงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4) นวัตกรรม (innovation) คือ ความสามารถขององค์การในการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เช่น การให้บริการรูปแบบใหม่ การใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือระบบการจัดการที่ทันสมัย เป็นต้น

5) ผลผลิตการให้บริการ (productivity) คือ การจัดหาบริการที่มีคุณค่าในระดับสูง โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด หรือความมีประสิทธิภาพในการจัดการ

6) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer/client satisfaction) และความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงาน หรือสมาชิกที่มีต่อองค์การ

Robbins(1987,p.22) ได้กล่าวถึง การวัดประสิทธิผลขององค์การ ว่ามีแนวความคิดและเกณฑ์การวัดที่แตกต่างกัน และได้แนวทางในการศึกษา เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การไว้เป็น 4 แนวทาง คือ

1) แนวทางที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (the goal-attainment approach) โดยวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยยึดหลักว่า องค์การมีความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง อาจมีเป้าหมายเดียวหรือหลายเป้าหมายก็ได้ แนวทางที่มุ่งการบรรลุเป้าหมาย คือ องค์การต้องมีความมั่นคง มีเหตุผลและแสวงหาเป้าหมายที่แท้จริง

2) แนวทางเชิงระบบ (the systems approach) วัดประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดเชิงระบบที่มีการนำทรัพยากรเข้ากระบวนการแปรสภาพทำให้เกิดผลผลิต การศึกษาในแนวนี้นอกจากจะมุ่งเน้นเป้าหมายแล้ว ยังมุ่งเน้นวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายด้วย

3) แนวทางเชิงกลยุทธ์-เฉพาะส่วน (the strategic-constituencies approach) กล่าวถึงการที่องค์การต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา ได้แก่ ความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ แต่จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์การ คือ กลุ่มผลประโยชน์นั้น ๆ มีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อองค์การ ดังนั้น ความอยู่รอดขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดหาและรักษาทรัพยากรจะแสดงถึงระดับความมีประสิทธิภาพขององค์การ

4) แนวทางการแข่งขัน-คุณค่า (the competing-values approach) กล่าวถึงเป้าหมาย ที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ มาจากบุคคลที่กำหนดเป้าหมายที่มีค่านิยมต่างกัน ดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์การจึงขึ้นกับค่านิยม (values) ความพึงพอใจ (preferences) และความสนใจ (interests) ของผู้ประเมินหรือวัดประสิทธิผลขององค์การ

Seldin(1988,p.24) ให้ความเห็นว่า การวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมาก

แต่ถ้ามีความแตกต่างกันมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับ เป้าหมายที่ได้รับไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุ เป้าหมายขององค์การหรือไม่ หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อันใด อันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมิน ประสิทธิภาพขององค์การ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในแสวงหา ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการ วิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจ มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ผู้ให้แนวคิด ในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้

ได้สรุปวิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ดังต่อไปนี้คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการประเมินที ละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมิน

กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลายๆ คนพร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมินจะ ถูกประเมินพร้อม ๆ กัน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ในครั้งเดียวกัน

คารมณีย์ เพียรภายลุน (2548, หน้า 1) กล่าวว่า การจัดองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานสูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1) หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of objectives) ในธุรกิจใดจะต้องกำหนดหรือ ระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตาม วัตถุประสงค์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่ การประสานกิจกรรมต่าง ๆ โดย มีการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการ นั้น ๆ สูงขึ้นโดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวกหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการและมีความพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันที

2) หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of responsibility) ความรับผิดชอบขององค์การ เป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น ผู้บริหารงานกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

3) หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of delegate authority with responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจ หน้าที่ที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่แต่ละบุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตาม หน้าที่ที่ได้รับและจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

4) หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of unity of command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5) หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective delegation) การจัดการที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่าใครทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีจำนวนเท่าใด ใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใด หรือระบุให้ชัดเจนว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้องานเดียวกันทั้งหมด

6) หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of span of control) หมายถึง การกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้น ๆ

7) หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8) หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of work related relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9) หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำ ๆ ก็เกิดทักษะขึ้นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่าการไปทำงานหลาย ๆ ด้าน แล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ

10) หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure) ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และ หน่วยงานสนับสนุน (Staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์การ เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่างหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน นอกจากการจัดโครงสร้างองค์การโดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุนแล้ว ยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

จากการนำเสนอความหมายประสิทธิภาพขององค์การดังกล่าวข้างต้น ทำให้กล่าวได้ว่าความแตกต่างของคำจำกัดความเป็นผลมาจากการใช้เกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกัน Cameron & Whetten (1983,p.4) กล่าวถึงเรื่องนี้ในหนังสือชื่อ Organizational Effectiveness หน้า A Comparison of Multiple Models ว่าในเชิงทฤษฎีนั้น ธรรมชาติขององค์การมักตั้งอยู่บนฐานความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ กล่าวคือ ทุกทฤษฎีองค์การมีแนวคิดพื้นฐานปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้นแนวทางการศึกษาความมีประสิทธิภาพจึงต้องให้ความสนใจกับเกณฑ์ (Criterion) ที่ใช้ในการประเมิน ในระยะแรกของการศึกษาพบว่ารูปแบบการวัดประสิทธิภาพขององค์การมักใช้เพียงเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งเพียงเกณฑ์เดียว แนวความคิดนี้จึงถูกเรียกว่า การวัดประสิทธิภาพเชิงเดี่ยว

(Univariate Effectiveness Measure) เพื่อแสวงหาเกณฑ์ที่เหมาะสมที่สุด (Ultimate Criterion) ในการประเมินความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้จากการรวบรวมวรรณกรรมต่าง ๆ Campbell (1977,p.36 - 39) พบว่า เกณฑ์หรือตัวแปรที่มักถูกใช้นำมาใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การมีทั้งสิ้นถึง 30 ตัวแปร โดยตัวแปรเหล่านี้จะถูกใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อศึกษาเชื่อมโยงกับตัวแปรอิสระ

ในการศึกษาครั้งนี้การประเมินประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ครอบคลุมควรรนำเกณฑ์จากแนวทางต่าง ๆ มาผสมผสานกัน ทั้งนี้โดยคำนึงถึงฐานคติของแต่ละแนวทาง ผู้ศึกษาจึงนำแนวทางการบรรลุเป้าหมาย แนวทางกระบวนการภายใน และแนวทางระบบทรัพยากร เป็นดัชนีบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล อันมีเหตุผลสนับสนุน 2 ประการ คือ

ประการแรก องค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นองค์การที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน การวัดประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงสามารถกระทำโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแนวทางการบรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยตระหนักดีว่าการวัดระดับผลสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่อาจพิจารณาจากระดับการบรรลุผล (Achievement) เพียงประการเดียว แต่ต้องประเมินระบบการดำเนินงานทั้งด้านการแสวงหาปัจจัยนำเข้า กระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงความพึงพอใจของพนักงานร่วมด้วย

ประการที่สอง สืบเนื่องมาจากฐานคติเบื้องหลังของแนวทางประเมินประสิทธิผลขององค์การสำหรับแนวทางที่ถูกเลือกนำมาใช้พบว่ามีความสอดคล้องกับประเด็นการศึกษาครั้งนี้ทั้งในเชิงเนื้อหาและกระบวนการ อันจะส่งผลต่อความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ขณะที่อีก 2 แนวทาง คือแนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดประสิทธิผลเกิดจากความสามารถในการเอาชนะใจกลุ่มตัวแทน ด้วยการสร้างผลลัพธ์ที่แต่ละองค์การประเมินคุณค่าหรือความสำคัญของกลุ่มเหล่านั้นไว้ล่วงหน้าแล้ว ซึ่งอิทธิพลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละองค์การย่อมไม่เหมือนกัน อีกทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ดังนั้น การนำเกณฑ์ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นไปใช้ประเมินประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลย่อมไม่สอดคล้องกับฐานคติดังกล่าวเช่นเดียวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การตามแนวทางการแข่งขันด้านค่านิยมที่การเลือกใช้ค่านิยมใดเป็นเกณฑ์การวัด ต้องพิจารณาจากวิถีจักรหรือวงจรชีวิตขององค์การแต่ละชั้น หากในความเป็นจริงแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีการเจริญเติบโตไม่เท่ากัน จึงอาจนำค่านิยมใดค่านิยมหนึ่งไปตรวจสอบองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพัฒนาการแตกต่างกันได้

สรุปได้ว่าประสิทธิผล หมายถึง การที่องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ด้วยทรัพยากรและวิธีหรือวิถีทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและวิธีหรือวิถีทางที่มีอยู่ต้องเสียหาย ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย เกิดความพึงพอใจในสมาชิกขององค์กรและคุณค่าขององค์กรที่มีต่อสังคม

### ความหมายของพัฒนาองค์การ

ผู้ศึกษาได้นำเกณฑ์การประเมินองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดขึ้นจากหน่วยงานต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางเพื่อกำหนดตัวแปรสำหรับการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548, หน้า 7)

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมด ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดตัวแปรด้านประสิทธิผล การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็น 3 มิติ เพื่อประเมินว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบรรลุตัวแปรเหล่านี้ได้มากน้อยเพียงใด ดังนี้

1) มิติความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นนิติบุคคลที่เป็นองค์การทางการเมืองที่กำเนิดขึ้นเพื่อรองรับการกระจายอำนาจจากรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งให้ชุมชนใช้ศักยภาพทางบริหารจัดการและพัฒนากิจการท้องถิ่นด้วยตนเอง บทบาทหน้าที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยดำเนินงานสอดคล้องสนองกับแนวนโยบายของรัฐและภารกิจที่กำหนดไว้ในกฎหมาย เพื่อผลประโยชน์แห่งรัฐและประชาชนส่วนรวม การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยทั่วไปไม่มีพันธกิจในการตอบสนองต่อเป้าหมายของหลายฝ่าย อาทิ ชุมชนท้องถิ่น รัฐบาล และสังคม อย่างไรก็ตามการให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ กิจกรรมที่ให้บริการ และผู้รับบริการ

### 2) มิติผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่มีพื้นฐานแนวคิดจากทฤษฎีระบบ (System Theory) ซึ่งผลการดำเนินงานเหล่านี้ถือเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญขององค์การ Katz & Kahn (1978, p.170) กล่าวคือ ไม่ว่าองค์การที่ถือกำเนิดขึ้นจะมีขนาดเท่าใดก็ตาม ล้วนมุ่งกระทำการเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายทั้งสิ้น การประเมินผลลัพธ์การดำเนินการจึงเป็นการประเมินระดับการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การนั้น

สำหรับประเทศไทยนั้นพบว่าปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างเริ่มให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของหน่วยงานให้สูงขึ้น และสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน รวมถึงความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการบริหารจัดการ สำหรับองค์การราชการนับตั้งแต่มีการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นหลักการบริหารราชการ ได้ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ จึงได้มีการจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเกณฑ์ดังกล่าวนี้ได้ระบุถึงหมวดที่เป็นผลลัพธ์การดำเนิน การดำเนินการที่ประกอบด้วยความสำเร็จตามพันธกิจ คุณภาพการบริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในมิติผลลัพธ์การดำเนินการดังนี้มีรายละเอียดต่อไปนี้

ความสำเร็จตามพันธกิจจัดเป็นการประเมินประสิทธิผลขององค์การตามแนวทาง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment Approach) ที่นิยามว่าประสิทธิผลขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ แต่ละองค์การจะต้องกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนแล้วจึงดูว่าองค์การสามารถสร้างผลผลิต (Output) ให้บรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ ระดับการบรรลุเป้าหมายจึงวัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ระบุไว้อย่างเป็นทางการ

คุณภาพการบริการ เนื่องจากปัจจุบันหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ดังนั้นทุกองค์การจึงมุ่งหา

เกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของหน่วยงานให้สูงขึ้น Reeves & Bednar (1994,p.435) เสนอว่า การวัดคุณภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรสามารถกระทำ 3 แนวทาง คือ 1) การวัดความเป็นเลิศของสินค้าหรือบริการ เป็นการวัดกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรที่สามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดของตลาด 2) การประเมินคุณค่า โดยประเมินจากการรับรู้ของผู้บริโภคว่าสินค้าหรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพหรือประโยชน์เพียงใด และ 3) การประเมินโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการจัดบริการสาธารณะ ขณะเดียวกันก็ให้อำนาจแก่ประชาชนตรวจสอบการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญย่อมเป็นส่งผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพตรงตามลักษณะการวัดคุณภาพดังกล่าว เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ (Best Practices) หรืออย่างน้อยจะต้องไม่ควรต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำ (Standard Practices) ที่กำหนดไว้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548, หน้า 21)

### 3) มิติการพัฒนาองค์การ

ความหมายของการพัฒนาองค์การ การพัฒนาองค์การได้มีนักวิชาการให้ความหมาย และแนวทางไว้มากมาย ดังนี้

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551, หน้า 118) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาองค์การ คือ วิธีการอย่างเป็นระบบต่อการปรับปรุงองค์การที่นำทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ และการวิจัยมาใช้เพื่อเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีและควมมีประสิทธิภาพของคนและองค์การ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, หน้า 265-269) ได้สรุปว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์การ โดยที่มีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้าในเรื่องต่าง ๆ อาทิ กำหนดผู้รับผิดชอบขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง พร้อมศึกษาผลกระทบและวิธีแก้ไข เพื่อให้้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสม และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 436) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาองค์การ (Organization Development) เป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนยุทธศาสตร์ และใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้ง้องค์การ เริ่มจากระดับผู้บริหารไปสู่ระดับล่างทั้ง้องค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ้องค์การ

### ความสำคัญของการพัฒนาองค์การ

สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร (2549, หน้า 52-53) ได้ร่วมกันสรุปเกี่ยวกับความสำคัญของการพัฒนาองค์การ ดังต่อไปนี้

1) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะของ้องค์การอย่างมีแผนซึ่งจะต้องกระทำโดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมของ้องค์การตลอดเวลา

2) การพัฒนาสมรรถนะของ้องค์การ จะเน้นในเชิงกระบวนการของกลุ่ม และของ้องค์การเป็นที่ตั้ง โดยกระบวนการเหล่านี้จะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกใน้องค์การได้ใช้ศักยภาพหรือสติปัญญาความสามารถอย่างเต็มที่

- 3) เน้นทีมงานเป็นเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมขององค์กรเป็นส่วนรวม
- 4) เน้นความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงาน
- 5) เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กรทั้งระบบใหญ่และระบบย่อย
- 6) ใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ
- 7) ใช้ที่ปรึกษาหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาช่วยให้คำปรึกษา
- 8) ยุทธศาสตร์อันสำคัญยิ่งของการพัฒนาองค์กรก็คือ การใช้เครื่องมือทางการพัฒนาองค์กรเข้าสู่อดแทรก
- 9) กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง
- 10) มุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์กร ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และควมามีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์กร

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551, หน้า 125-126) ได้เสนอรูปแบบของการพัฒนาองค์กรว่าโดยทั่วไปตั้งอยู่บนพื้นฐานของรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของเลวิน โดยการวินิจฉัยจะถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระหว่างของการละลายพฤติกรรม (Refreezing) ส่วนการเปลี่ยนแปลง (Change) จะถูกแนะนำอย่างระมัดระวังผ่านการเข้าแทรกที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อสถานการณ์ที่องค์กรเผชิญอยู่หรือเพื่อความเหมาะสมกับสภาพขององค์กรในขณะนั้น และสุดท้าย การติดตามผลอย่างเป็นระบบเป็นการคงสภาพพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่พึงปรารถนาขององค์กรโดยมีกระบวนการเป็นลำดับขั้น

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551, หน้า 265-269) ได้สรุปว่าการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร โดยที่มีการวางแผนล่วงหน้า ในเรื่องต่าง ๆ อาทิ กำหนดผู้รับผิดชอบขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง และศึกษาผลกระทบและวิธีแก้ไข เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาองค์กรยังเป็นวิธีการที่เป็นระบบในการสร้างการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ 2 ประการ ต่อไปนี้

1) เป้าหมายกระบวนการ (Process Goals) มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคล เช่น การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา และการจัดการความขัดแย้งระหว่างสมาชิก เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2) ผลลัพธ์รวม (Outcomes Goals) การพัฒนาองค์กรจะให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน (Task Performance) ขององค์กร โดยมุ่งพัฒนาความสามารถในการปรับตัวขององค์กรให้สามารถดำเนินงานภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม โดยใช้เทคนิคในระดับต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ

กระบวนการในการพัฒนาองค์กรมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) การวินิจฉัย (Diagnosis) เป็นขั้นตอนเริ่มต้นในการพัฒนาองค์กร ภายหลังจากการรับรู้ปัญหา นักพัฒนาองค์กร (OD Practitioner) จะทำเพื่อที่จะกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งปรับปรุงพฤติกรรมของระบบ โดยอาศัยความรู้จากการวิจัยและเทคนิคการพัฒนาองค์กรประกอบกัน

2) การปฏิบัติ (Active Intervention) ผู้ทำหน้าที่พัฒนาองค์การจะดำเนินการพัฒนาองค์การ โดยประยุกต์วิธีการต่าง ๆ ตามแผนการที่กำหนด เพื่อให้การพัฒนาองค์การดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพโดยการวัดและประเมินความก้าวหน้าของแผนการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อที่จะปรับปรุงให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3) การเสริมแรง (Reinforcement) ผู้ทำหน้าที่พัฒนาองค์การต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานว่าประสบผลตามที่ต้องการเพียงใด ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงให้การดำเนินงานเหมาะสมกับสถานการณ์ จากนั้นทำการเสริมแรงและทำพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงให้คงตัว (Refreezing) เพื่อให้พฤติกรรมที่ต้องการคงอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ผันแปรหรือย้อนกลับสู่สภาวะเดิม เนื่องจากความเฉื่อยที่เกิดจากความเคยชินของบุคคลหรือกลุ่ม ตลอดจนติดตามผล (Follow Up) เพื่อทำการปรับปรุงและเสริมแรงให้ระบบที่ต้องการคงอยู่อย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าการพัฒนาองค์การ

สรุปได้ว่าการพัฒนาองค์การที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์การ โดยบุคลากรทุกระดับในองค์การ มีการวางแผนล่วงหน้าและเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันเพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ อย่างเรียบร้อย

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการดำเนินการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการให้บริการ (deliver services) แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ดังนี้

Max Weber (อ้างใน ทองใบ สุตขารี, 2545, หน้า 5) เป็นนักปราชญ์ที่มีชื่อเสียงที่มีความรอบรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เช่น วิชากฎหมาย การเมืองการปกครองประวัติศาสตร์และเศรษฐกิจ และได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการ ตามแบบระบบราชการในการทำความเข้าใจองค์การแบบระบบราชการนั้น มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1) หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of Labour) หมายถึง หลักในการสร้างความชัดเจนและความสมดุลระหว่างอำนาจหน้าที่กับความรับผิดชอบโดยให้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบขององค์การ การแบ่งงานกันทำ ตามวิธีนี้ถือว่าเป็นความรับผิดชอบที่เป็นทางการ

2) หลักของการกำหนดอำนาจหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchy of Authority) หมายถึง การกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ ที่ให้อำนาจหน้าที่ลดหลั่นลงมาตามสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในสายการบังคับบัญชา

3) หลักของความสามารถ (Technical Competency) หมายถึง หลักการสำคัญในการจัดบุคคล เพื่อบรรจุหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งตามหลักความรู้ความสามารถของบุคคล โดยการใช้กระบวนการทดสอบ การฝึกอบรม และการศึกษาของบุคลากร



4) หลักของกฎ ระเบียบ ความมีวินัย และการควบคุม (Rules, Disciplines and Control) หมายถึง การบริหารงานโดยใช้กฎระเบียบเป็นหลักและกำหนดรูปแบบไว้ให้ชัดเจน ในการบริหารจะต้องยึดระบบเอกสารเป็นหลักสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนตัว

5) หลักของความเป็นกลางทางการบริหาร (Administrative Officials) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ เป็นผู้ที่มีเกียรติมีอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบในการทำงาน ตามตำแหน่งนั้น อุปกรณ์และเครื่องมือจะต้องอยู่กับตำแหน่งไม่ใช่อยู่กับตัวบุคคล

6) หลักของการเป็นบุคลากรของฝ่ายบริหารและได้รับเงินเดือนประจำ (Career Official and Fixed Salary) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารจะต้องเป็นบุคลากรประจำมีการจ้างงานตลอดชีพและจัดให้มีเงินเดือนประจำในอัตราคงที่ในแต่ละปี

Millett(1954,p.110) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ซึ่งหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางด้านสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service แต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra,1986,p.21) ได้พิจารณาถึงการบริการตามฐานะหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่า ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้รับบริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนดุล (2549,หน้า 119-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมโดยรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นตามกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก หากบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาพบว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

จริน อุตมเลิศ (2540, หน้า 47-48) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่อาจจะสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะสร้างขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการได้ทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นทางด้านจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของ ทั้ง 7 นี้ คือ

s = smiling and sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับบริการ

e = early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยมาต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

r = respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

v = voluntariness การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ

i = image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และขององค์การ

c = courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

e = enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการ

Gillbert and Birkhead (อ้างถึงใน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2538, หน้า 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญคือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบเขตของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรมหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจและสนใจเข้าใจต่อปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง ให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่นในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541, หน้า 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการเข้าถึงบริการขอรับบริการ
  - 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
  - 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย
- รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535, หน้า 14-15) กล่าวถึงหลักการการบริการที่ดีต้อง ประกอบด้วย
- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
    - 1.1) ความสม่ำเสมอ
    - 1.2) ความพึงพาได้

- 2) การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย
    - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
    - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
    - 2.3) ความต่อเนื่องในการติดต่อ
    - 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
  - 3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
    - 3.1) ความสามารถในการให้บริการ
    - 3.2) ความสามารถในการสื่อสาร
    - 3.3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
  - 4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
    - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
    - 4.2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
    - 4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
    - 4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
  - 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
    - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
    - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
    - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
  - 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
    - 6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
    - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
  - 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของพนักงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
  - 8) มีความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
  - 9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
    - 9.1) การเรียนรู้ผู้บริการ
    - 9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ
    - 9.3) การให้ความสนใจต่อผู้บริการ
  - 10) การสร้างสิ่งเร้าที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
    - 10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
    - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
    - 10.3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก package service ดังนี้
- 1) ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้หลักฐานเอกสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3) จากการศึกษาที่ข้าราชการมองตนเองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

2) ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่นความล่าช้าที่เกิดขึ้นจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนา หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 2 ลักษณะ คือ

2.1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือการรับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ เป็นต้น

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประเภทหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุงยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการ

บริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือ ศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบ โดยกลไกภายในระบบราชการเอง การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยสำนักรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7) ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้บริการไม่มีเจตนาที่จะเลียงต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าบริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ขอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540, หน้า 26) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ หรือไม่นั้น พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

สรุปได้ว่าการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการติดตามและประเมินผล

ความหมายของการกำหนดนโยบาย

มีนักวิชาการให้ความหมายของการกำหนดนโยบายสาธารณะ ดังนี้

เยเชกเกิล ดรอร์ กล่าวว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะก็คือ การตัดสินใจนโยบาย

ชาร์ลส์ ลินด์บลอม กล่าวว่า การกำหนดนโยบายเป็นกระบวนการทางการเมือง

จากการให้ความหมายการกำหนดนโยบาย จะเห็นว่าการกำหนดนโยบายเกิดจากการตัดสินใจว่าจะทำอะไรบ้าง หรือได้ตัดสินใจแล้วในการวางเป้าหมายการทำงาน

ทอมัส ดาย ได้ระบุถึงกระบวนการกำหนดนโยบายว่าเป็นกิจกรรมทางการเมืองที่อาจสรุปได้เป็นขั้นตอน 5 ขั้นตอน (สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2552, หน้า 6-7)

1. ขั้นระบุปัญหา เป็นขั้นตอนที่มีการแสดงออกถึงความต้องการต่าง ๆ ที่เรียกร้องการกระทำของรัฐบาล

2. ขั้นจัดทำข้อเสนอแนะนโยบาย เป็นขั้นตอนที่มีการจัดระเบียบวาระเพื่อให้มีการอภิปรายกันอย่างกว้างขวางและจัดทำข้อเสนอแผนงานเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหา

3. ขั้นประกาศเป็นนโยบาย เป็นขั้นตอนที่มีการคัดเลือกข้อเสนอแนะนโยบาย เสริมสร้างแรงสนับสนุนทางการเมือง และการประกาศใช้นโยบาย

4. ขั้นตอนดำเนินการตามนโยบาย เป็นขั้นตอนของการจัดหน่วยงานรับผิดชอบ จัดหาค่าใช้จ่ายหรือบริการที่จำเป็นให้ และทำการจัดเก็บภาษีอากร

5. ขั้นประเมินผล ในขั้นตอนนี้จะมีการศึกษาแผนงานต่าง ๆ รายงานผลที่เกิดจากแผนงานเหล่านั้น ประเมินผลผลกระทบของโครงการที่มีต่อสังคมทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และกลุ่มที่ไม่เป็นเป้าหมายด้วย รวมตลอดถึงเสนอแนะแนวทางการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงต่อไป

สมพิศ สุขแสน (2551, หน้า 2) เสนอว่ากระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะมี 3 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การก่อตัวของนโยบายสาธารณะ การก่อตัวของนโยบายหรือการก่อรูปนโยบาย เป็นการระบุสภาพปัญหาสาธารณะให้ชัดเจนเสียก่อนว่าปัญหานี้เป็นปัญหาของใคร ใครได้รับความเดือดร้อนบ้าง ถ้ารัฐบาลไม่เข้าไปแก้ไขจะทำให้เกิดผลกระทบอะไรตามมา ถ้ารัฐบาลเข้าไปแก้ไขใครจะได้ประโยชน์ใครเสียประโยชน์และใครควรจะเป็นผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ การก่อตัวของนโยบายจึงมีใช้เพียงแต่ระบุปัญหาสาธารณะเท่านั้น แต่จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการนำนโยบายไปปฏิบัติอีกด้วย

2. การเตรียมเสนอร่างนโยบาย ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย การวางข้อกำหนดเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของนโยบาย การเสนอทางเลือกของนโยบาย และการจัดทำร่างนโยบาย

3. การอนุมัติและประกาศเป็นนโยบาย ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย การคัดเลือกข้อเสนอ นโยบาย การสร้างเสียงสนับสนุนทางการเมือง และการประกาศใช้นโยบายสาธารณะ ครอบคลุมถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติและประเมินผล

การนำนโยบายไปปฏิบัติ

หมายถึง เมื่อมีการกำหนดนโยบายแล้ว ต้องมีการนำไปปฏิบัติจริง

ความหมายและความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Public Policy Implementation)

การนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึง

Horn and Meter, 1976 (อ้างถึงใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552) การนำนโยบายไปปฏิบัติ ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดที่กระทำโดยรัฐบาลและเอกชน ทั้งปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากการตัดสินใจนโยบาย

Bardach, 1980 (อ้างถึงใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552) การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ เกมส์ของกระบวนการทางการเมือง ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดทฤษฎีและการวิจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Mazmanian and Sabatier, 1989 (อ้างถึงใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552) การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการนโยบายสาธารณะ หมายถึง การนำการตัดสินใจนโยบายที่ได้กระทำไว้ไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ

G. Shabbir Cheema และ Dennis A. Rondinelli, 1983 (อ้างถึงใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552) การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การนำนโยบายหรือแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ

การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลโครงการ เป็นขั้นตอนสุดท้ายเพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำโครงการไปปฏิบัติ ซึ่งควรประเมินทุกขั้นตอน



หมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ

การประเมินผลจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ ปรากฏการณ์ งาน หรือกิจกรรม หรือสิ่งที่ต้องการจะวัด วัตถุประสงค์ของสิ่งที่ต้องการวัดและประเมิน กฎเกณฑ์หรือมาตรฐานของการวัดและการประเมิน การวัด เครื่องมือ การประเมิน การเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์และการสังเคราะห์หลักฐานหรือข้อมูลที่เป็นผลจากกระบวนการประเมินไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้าย

สรุปได้ว่า การกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการติดตามและประเมินผล เป็นกรอบคลุมถึงก่อนที่จะมีนโยบายต้องมีการตัดสินใจ โดยการตัดสินใจนั้นต้องผ่านการวิเคราะห์ หรือการศึกษาข้อมูลก่อนจึงจะกำหนดนโยบายได้ กรอบคลุมถึงการนำไปปฏิบัติและประเมินผล เป็นการแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบายซึ่งอาจเป็นกฎหมาย หรือคำสั่งให้เป็นแนวทาง แผนงาน โครงการ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรมประกอบด้วยการจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด การออกแบบองค์การและการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานที่กำหนดไว้โดยมีการติดตามและประเมินผลในการดำเนินงานตามโครงการทุกโครงการ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่า ควรจะสนับสนุนหรือยกเลิกโครงการต่อไป

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล (Good governance) แม้จะเป็นแนวความคิดที่ใหม่ แต่ก็ก็เป็นแนวความคิดที่ทั่วโลกให้ความสนใจมากแนวคิดหนึ่งในสถานการณ์โลกปัจจุบัน ดังที่ธนาคารโลกมีข้อสรุปไว้ว่า

หลักธรรมาภิบาล (Good governance) หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน กล่าวว่า แนวความคิดนี้จะเป็นกุญแจที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของบรรดาประเทศต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจให้กลับคืนสู่ภาวะปรกติ มีเสถียรภาพได้อย่างรวดเร็ว องค์ประกอบของธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับกรอบเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แนวทางและวิธีปฏิบัติ ในการดำเนินงานเพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมที่เรียกว่า สังคมที่ประกอบด้วยธรรม เป็นสังคมที่ใช้หลักธรรมาธิปไตยเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจในทุกกรณีที่ตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ฉะนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ จึงได้รวบรวมและสรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ของหลักธรรมาภิบาลที่ปรากฏอยู่ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อนำมาประกอบในการศึกษาวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้

### 2.2.1 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

แนวความคิดเรื่องธรรมาภิบาลหรือที่เรียกว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในยุคปัจจุบันได้

มีผู้พยายามที่ให้คานิยามความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาล (Good governance) หมายถึงระบบการบริหารที่มีลักษณะอย่างไร ซึ่งแต่ละท่านก็พยายามที่จะคิดค้นหาเพื่อที่จะหาคำจำกัดความที่รัดกุมที่อ่านแล้วเข้าใจได้โดยง่ายโดยไม่ต้องแปลความหมายอีก ดังนั้นเมื่อเป็นเช่นนี้ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมคานิยามของธรรมาภิบาลที่องค์กรหรือคณะบุคคลต่าง ๆ ที่พยายาม ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในสังคมไทย ไว้ดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของธรรม หมายถึง ความยุติธรรม, ความถูกต้อง, กฎ, เกณฑ์, กฎหมาย, และได้ให้ความหมายของอภิบาล หมายถึง บำรุงรักษา, ปกครอง

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2549, หน้า 50) ได้ให้ความหมายของคำว่า ธรรมไว้ 4 ความหมาย ดังนี้

ธรรมในความหมายที่ 1 รูปธรรมนามธรรมทั้งหมดหรือสิ่งที่ไม่ใช่รูปธรรมนามธรรม แต่เป็นธรรมชาติด้วยก็รวมอยู่ในคำว่าธรรม

ธรรมในความหมายที่ 2 หมายถึง กฎ ตัวกฎของธรรมชาติ ที่มีอยู่ในธรรมชาตินั้น ๆ

ธรรมในความหมายที่ 3 หมายถึง หน้าที่ที่สิ่งมีชีวิตต้องประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้อง ตามกฎของธรรมชาติ

ธรรมในความหมายที่ 4 คือ ผลที่จะได้รับจากการทำหน้าที่

สุดท้ายท่านอาจารย์พุทธทาสได้นำความหมายของคำว่าธรรม 4 ประการนี้ มาสรุปเข้าด้วยกันเป็นความหมายสั้น ๆ เป็น "ธรรม คือ ประพฤติกระทำที่ถูกต้องแก่ความเป็นมนุษย์ทุกชั้นทุกตอนแห่งวิวัฒนาการของเขา"

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

ได้ระบุหลักการของค่านิยม การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า "การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างความค้ำกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะเกิดในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข สอดคล้องความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจเจก" พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด ขอบเขตความหมายของคำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ต่อไปนี้

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

องค์การสหประชาชาติ หรือ United Nations (UN) ให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลเพราะเป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อ

กระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใส ธรรมภิบาล คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนและสังคม อย่างเท่าเทียมกันและสามารถให้คำตอบพร้อมเหตุผลที่สามารถชี้แจงกันได้

ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย หรือ The Asian Development Bank (ADB) กล่าวว่าธรรมภิบาล คือ การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่ กำหนดไว้ได้ผล หมายถึง การมีบรรทัดฐานเพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้

ไพโรจน์ พรหมสาสน์ (2541, หน้า 15-19) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการบริหารการปกครองที่มีการจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากรที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยการบริหารการปกครองที่ดีนั้น จะมีลักษณะการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participation) โปร่งใส (Transparent) เสมอภาค (Equity) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นธรรม (Rule of law) และรับผิดชอบต่อประชาชน (Responsibilities)

ปัญญา ฉายะจินตวงศ์และรัชนี ภูตระกูล (2549, หน้า 3) ได้เขียนหนังสือเรื่อง ธรรมภิบาลกับสังคมไทย ใจความตอนหนึ่งว่า ธรรมภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อการพัฒนาของประเทศ โดยนำองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม มาเชื่อมโยงกัน และให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจสังคมการเมืองอย่างสมดุล ส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจหน้าที่ในการพัฒนาประเทศชาติให้เป็นอย่างดีอย่างมั่นคงยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 86) ได้ให้ความเห็นว่าธรรมภิบาล หรือ Good Governance นี้เป็นเรื่องที่ทุกสังคม ทุกประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเทศกำลังพัฒนาหรือพัฒนาแล้ว ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นการวางกรอบการทำงานในระบบราชการ เพื่อให้เกิดระบบที่ดีเอื้อต่อคนดีให้อยู่ในระบบที่ดีและไม่ให้คนไม่ดีดำรงตำแหน่งที่ดีในราชการ ซึ่งคือเป้าหมายสำคัญของการปฏิบัตินโยบาย ธรรมรัฐจะเป็นตัวเชื่อมให้สังคมที่มีการแยกส่วนทั้งภาครัฐบาล เอกชน ประชาชน และองค์กรเอกชนเกิดความสัมพันธ์กัน ทุกส่วนให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่อเป็นการตอบสนองต่อสังคม

ธีรยุทธ์ บุญมี (2542, หน้า 52) ธรรมรัฐเป็นการมอบอำนาจการเมือง การปกครองแบบใหม่ที่ไม่ยึดหยุ่น แต่ให้ปฏิสัมพันธ์กับภาคประชาชนและให้มีลักษณะแยกย่อยมากขึ้น แนวคิดธรรมรัฐ คือ การเป็นหุ้นส่วนกันในการบริหารและการปกครองโดยรัฐ ประชาชนและเอกชนซึ่งกระบวนการนี้ทำให้เกิดความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความยุติธรรม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนดี ซึ่งแนวคิดนี้เกิดจากการที่ประชาชนเห็นว่าระบบราชการที่ล่าช้าทุกส่วนต้องการ การปฏิรูปต้องมีการปรับโครงสร้างราชการให้ดีขึ้น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และประชาชนต้องการให้มีการตรวจสอบโดยสื่อมวลชนและนักวิชาการ ในการสร้างธรรมภิบาลและอธิบายว่าธรรมรัฐ คือ กระบวนการความสัมพันธ์ (Interactive Relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้มีความร่วมมือของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การที่จะสร้างธรรมภิบาลในสังคมไทยได้นั้นต้องปฏิรูประบบ 4 ส่วน คือ ปฏิรูปภาคราชการ ภาครัฐกิจเอกชน ภาคเศรษฐกิจสังคม และปฏิรูปกฎหมาย

มหาธีร์ โมฮัมหมัด (อ้างถึงใน ไชยวัฒน์ คำชู, 2548, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของธรรมภิบาลว่าหมายถึง การใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อการบริหารกิจกรรม

ต่าง ๆ ของชาติบ้านเมืองและหมายรวมถึงกระบวนการความสัมพันธ์และสถาบันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกัน อย่างซับซ้อน ซึ่งประชาชนพลเมืองใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการบริหารจัดการกิจการต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับชีวิตประเทศ ซึ่งมืองค์ประกอบร่วมซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างหลักธรรมาภิบาล อันได้แก่

- 1) การรับผิดชอบ
- 2) ความโปร่งใส
- 3) การปราบปรามทุจริตและการประพฤติมิชอบ
- 4) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 5) กรอบกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม

ฉะนั้น เมื่อดูความหมายที่ท่านผู้รู้ได้ให้ความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล คือ การปกครองที่โดยธรรมที่ถูกต้อง มีเหตุผล เป็นการกระทำหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายอันตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรมจริยธรรมที่ดีงาม

ธรรมาภิบาล ในยุคปัจจุบันนี้ ได้มีผู้พยายามที่ให้คำนิยามความหมายของ Good governance ไว้หลากหลาย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมคำนิยามของธรรมาภิบาลที่องค์กรหรือคณะบุคคลต่าง ๆ ที่พยายามส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในสังคมไทยไว้ ดังนี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตความหมายของคำว่าบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

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

สถาบันพระปกเกล้า (2549, หน้า 22) ได้ทำการวิจัยเรื่องทศธรรม หน้า ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและได้ให้ความหมายธรรมาภิบาลว่า ทำหน้าที่เป็นกลไกเครื่องมือและแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โดยเน้นความจำเป็นของการสร้าง ความร่วมมือ จากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมทางการกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ความถูกต้องในภาครัฐและภาคธุรกิจมีลักษณะอย่างน้อย 5 ประการ คือ

- 1) มีความสุจริต
- 2) มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
- 3) มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- 4) มีความร่วมมือกันทำความดี (ไม่ร่วมมือกันไปล้นผู้อื่น)
- 5) มีความเข้มแข็งทางปัญญา เรียนรู้และปรับตัวได้

สุทธิพร บุญส่ง (2550, หน้า 77) ได้ให้ความหมายธรรมาภิบาลว่า หมายถึง การจัดการบริหาร ประเทศทุก ๆ ด้านและทุกระดับที่ดี ซึ่งรวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะบริหาร ส่วน ราชการ องค์กรของรัฐและรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นองค์กร ที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรเอกชน ชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคล ภาคเอกชนและภาค ประชาชน มีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ และสอดคล้องสัมพันธ์กับความคิดเห็นของหลัก ธรรมาภิบาล

อรพินท์ สฟโชคชัย (2553, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาล (Good governance) หมายถึง ระบบ โครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

บุษบง ชัยเจริญวัฒน์และบุญมี ลี (2554, หน้า 10) ได้ให้คำนิยามว่าธรรมาภิบาล ทำหน้าที่เป็น กลไก เครื่องมือและแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โดยเน้น ความจำเป็นของการสร้างความร่วมมือจากภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพมี โครงสร้างและกระบวนการการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้อันจะ นำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาลหรือ (Good governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากร ทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศโดยมีการเชื่อมโยง องค์ประกอบ 3 ส่วนของสังคม เข้า ด้วยกัน คือ ภาครัฐภาค เอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างสมดุล ซึ่งจะส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความแข็งแกร่ง มี ประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม จริยธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลให้การ พัฒนาประเทศชาติเป็นไปอย่างมั่นคง และมีเสถียรภาพอย่างยั่งยืน

#### 2.2.2 องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล

สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 สำนัก นายกรัฐมนตรี เมื่อปี พ.ศ.2542 โดยมติคณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติในการสร้างระบบ บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยกำหนดเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบ บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 และระเบียบนี้เริ่มมีผลการบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ.2542 ซึ่งในระเบียบในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรส่งเสริมให้ สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 หลัก คือ (สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2542)

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับ ของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับ เหล่านั้น โดยถือว่าเป็น การ ปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

ในการนำหลักนี้มาปฏิบัติจะต้องคำนึงถึงเรื่องความเป็นธรรมและความยุติธรรมเพราะเมื่อระบบ กฎหมายมีความซับซ้อนมากขึ้น คนในสังคมก็เริ่มมองว่ากฎหมายเป็นเรื่องที่เข้าใจยากมีวิธีปฏิบัติที่สับสน และเกิดความระแวงว่าข้าราชการจะแสวงหาประโยชน์ในการดำเนินการ โดยจะบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ เหล่านี้อย่างไม่เป็นธรรม ในเรื่องนี้ภาครัฐจะต้องมีการทบทวน ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้เข้าใจ

ง่าย และมีการเผยแพร่ทำความเข้าใจเนื้อหาสาระของกฎหมายกับประชาชนให้ดีให้ประชาชนเข้าใจว่า การตราและบังคับใช้กฎหมายอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความจำเป็นจริง ๆ มิฉะนั้น ประชาชนจะต่อต้านไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้ นอกจากนี้เรื่องความเป็นธรรมแล้ว จะต้องมีการปรับปรุง กระบวนการร่างออกกฎหมาย และบังคับใช้กฎหมายให้มีความรัดกุมรวดเร็วและเป็นธรรมด้วย

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือ หลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้พยายามแก้ไขปัญหานี้ บางส่วนโดยวางมาตรการให้ผู้แทนประชาชน ที่เข้าไปบริหารราชการต้องเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรม โดยการกำกับดูแลขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพให้ ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน จัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและปฏิบัติ ตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 คือ มีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน ต่อประชาชนและสังคม

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุง กลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและ เข้าใจง่าย มีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนได้ นอกจากนี้ การตัดสินใจและ ปฏิบัติงานของภาครัฐต้องมีความโปร่งใส เปิดเผยให้สาธารณชนตรวจสอบได้ เรื่องนี้เป็นประเด็นสำคัญใน การตัดสินใจได้ถูกต้องและประชาชนจะมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐมากขึ้นด้วย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการรับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐ ข่าวสารข้อมูลดังกล่าว จะช่วยให้ประชาชนสามารถแสดง ความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้ โดยถูกต้องเป็นความจริงอันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็น รัฐบาลโดยประชาชน

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นใน การตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะการประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ ตามรัฐธรรมนูญพุทธศักราช 2540

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อ สังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพใน ความคิดเห็นที่แตกต่างและความกลัวที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำของตนประชาชนทุกคน จะต้องทำความเข้าใจเรื่องสิทธิ เสรีภาพและหน้าที่ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและใช้อำนาจ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ส่วน ภาคธุรกิจเอกชนจะมีหน้าที่สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัยให้ผู้บริโภคและไม่สร้าง ความเดือดร้อนแก่ผู้อาศัยในท้องถิ่น

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ส่วนรวม หลังจากเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ รัฐบาลได้เข้มงวดในการใช้งบประมาณอย่างประหยัด

และทบทวนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างหมุนเวียนและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ โดยการสร้างปลูกทดแทนใหม่ ในส่วนของการบริหารราชการได้มีแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐมีบทบาทภารกิจที่ชัดเจน มีการปรับปรุงงบประมาณ ระบบการบริหารบุคคลในภาครัฐปรับเปลี่ยนกฎหมายให้ทันสมัยและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมในการทำงานของภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทุกหน่วยงานในภาครัฐจะต้องรายงานผลการทำงานและแสดงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรต่อสาธารณะ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยบทบัญญัติต่าง ๆ รวม 9 หมวด หมวดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของ

หมวดที่ 1 เป็นการกำหนดขอบเขตของความหมายของคำว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมซึ่งที่จะเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจใดภารกิจหนึ่งว่า ต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ

1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (Positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (Outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective) ที่วางไว้โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยการผลงาน (Performance agreement) ในทุกระดับ

3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ Cost - benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนการทำงานและวัดผลงานแต่ละบุคคล (Individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์กร (Organization scorecards)

4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ One - stop service

5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ (Process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระดับ (Program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ

6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (Citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal control) ซึ่งจะทำได้สามารถผลักดันการ

ปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันราชประชาสมาสัย กล่าวว่า ธรรมชาติของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง ขบวนการหรือขั้นตอนในการทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ ที่จัดขึ้นในสถาบันฯ เริ่มจากงานในหน้าที่รับผิดชอบแต่ละคน งานที่ได้รับคำสั่งให้ทำหรืองานที่ร่วมกันทำจะต้องเป็นไปตามหลักธรรมชาติ 6 หลัก คือ

1) หลักนิติธรรม เคารพ และปฏิบัติตามกติกา ระเบียบแบบแผนและกฎหมายต่าง ๆ โดยไม่ละเมิดอย่างตั้งใจหรือจงใจ หลีกเลียงหรือไม่ตั้งใจเพราะไม่รู้ ฉะนั้นถ้าไม่แน่ใจต้องศึกษาก่อนว่าจะไม่ผิดหลักนิติธรรมหรือไม่ ก่อนที่จะทำลงไป

2) หลักคุณธรรม ในหลายแง่มุม เช่น เมตตาธรรมหรือความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขจริยธรรมทำอะไรให้ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน กตัญญูกตเวทิตา การรู้จักบุญคุณและคิดจะตอบแทน หิริธอดัสปะ การรู้จักละอายและเกรงกลัวบาปกรรมไม่ดี โดยการมีคุณธรรมจะช่วยยกคุณค่าความเป็นมนุษย์ให้สูงขึ้นเป็นที่ยกย่องของคนทั่วไป

3) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกเรื่องราวในการทำงานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบอยู่ ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนทุกคำถาม

4) การมีส่วนร่วม พึงระลึกไว้ว่าตนเองเป็นสมาชิกของสถาบันฯ นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้ว กิจกรรมอื่นที่มีผลต่อสถาบันฯ จะต้องร่วมแสดงความคิดเห็นหรือทักท้วง

5) ร่วมรับผิดชอบต่อผลงานที่ทำเอง ทำโดยกลุ่ม ทำในนามสถาบัน ฯ ถ้าดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ถ้าผิดพลาดบกพร่องต้องช่วยกันแก้ไข ไม่วางเฉย

6) ความคุ้มค่า ทั้งในแง่รูปธรรมและนามธรรมที่สัมผัสจับต้องมองเห็นได้หรือรู้สึกคุณค่าหรือไม่คุ้มค่า ถ้าทำตามหลักข้างต้นทั้ง 5 มาครบถ้วนแล้ว เมื่อพิจารณาถึงหลักความคุ้มค่าแล้ว ไม่ผ่านก็ควรทบทวนปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผลงานให้มากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จากรายงานผลการประชุมประจำปีระหว่างส่วนราชการกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2542 พบว่า องค์ประกอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการให้บริการของรัฐ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม ประกอบด้วย กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเป็นธรรมสามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็วโปร่งใสตรวจสอบได้และได้รับการยอมรับจากประชาชน

2. หลักความโปร่งใส ประกอบด้วย การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จำนวนเรื่องกล่าวหา ร้องเรียน หรือสอบสวนเจ้าหน้าที่ของรัฐเกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการมีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับส่วนราชการเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะ

3. หลักความรับผิดชอบต่อ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับและความพอใจจากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติคุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ



4. หลักความคุ้มค่า ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

5. หลักการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ความสัมฤทธิ์ผลของโครงการต่าง ๆ รวมถึงการประหยัดงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบจำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินงานเรื่องต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพของการเข้ามามีส่วนร่วม

6. หลักคุณธรรม ประกอบด้วย การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กร ตลอดจน คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรในชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สังคมมีเสถียรภาพอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยความมีระเบียบวินัย

องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทย มี 11 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนร่วม ความยั่งยืน สิ่งที่ชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคทางเพศ ความอดกลั่นอดทน หลักนิติธรรม ความรับผิดชอบ และการเป็นผู้กำกับดูแล เป็นองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นไปทางด้านบริหารการปกครองการพัฒนา และการกระจายอำนาจ โดยมีความหมายดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในการบริการประชาชน

2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศน์ และทรัพยากรธรรมชาติ

3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตัวไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการ และสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจน และเป็นไปตามที่กำหนดไว้

5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน

6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากร และมีวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promotion of gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

8. การอดทนอดกลั่น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse Perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผลหาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9. การดำเนินการตามหลักธรรม (Operating by rule of law) พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10. ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11. การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่น ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชน หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้เอกชนดำเนินการแทน

ฉะนั้น แนวคิดในการที่จะทำให้ระบบธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเกิดขึ้นในสังคมเพื่อที่จะช่วยให้ประเทศที่ประสบปัญหาได้ฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสามารถพัฒนาประเทศให้กลับเข้าสู่สภาวะปกติเป็นสังคมที่มีเสถียรภาพ เป็นสังคมที่ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข อีกทั้งจะทำให้เป็นสังคมที่มีการพัฒนาที่ยั่งยืน จากแนวความคิดดังกล่าวนี้ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าส่วนหนึ่งเป็นอิทธิพลที่มาจากธนาคารโลก ซึ่งเป็นองค์การหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากในการส่งเสริมสนับสนุนให้ระบบนี้เกิดขึ้นได้จริงในสังคม โดยการนำแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลมาเป็นเงื่อนไขในการที่จะปล่อยเงินกู้หรือการให้ความช่วยเหลือกับบรรดาประเทศต่าง ๆ โดยได้กำหนดไว้เป็น มาตรฐานสากล ซึ่งธนาคารโลกมีความหวังว่าแนวความคิดนี้จะช่วยป้องกันปัญหาการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการทุจริตคอร์รัปชันของรัฐบาลในประเทศที่กำลังพัฒนาที่ต้องการเน้นเรื่องความเชื่อมั่น ความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของรัฐบาล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ฉบับนี้ ก็ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล ดังจะเห็นได้ในบางมาตราของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้มีการกล่าวถึงแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเอาไว้เช่นกัน ดังจะยกตัวอย่างให้เห็นในบางมาตรา ดังนี้

มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่นหรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อนิติและเสรีภาพของตน

มาตรา 62 บุคคลย่อมมีสิทธิตามและร้องขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

มาตรา 74 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงานลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอันนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

1) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

2) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

3) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐ ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

มาตรา 84 (2) สนับสนุนให้มีการใช้คุณธรรมจริยธรรมและหลักธรรมาภิบาล ควบคู่กับการประกอบกิจการ

มาตรา 87 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

2) ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพ หรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลายหรือรูปแบบอื่น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good governance) เป็นขั้นตอนในการบริหารงานที่จัดขึ้นในองค์กรหรือเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ประกอบด้วย 6 หลักการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งนับว่าเป็นหลักในการบริหารจัดการที่ดี ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยนำหลักการเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหาร

โดยองค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย การเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ของสังคมให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันและกันมีความเป็นธรรมทั้งในความคิดและการปฏิบัติ มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน มีความเสมอภาครับผิดชอบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก อันจะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคงและมีการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป ประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

### 2.2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับธรรมาภิบาล

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล ทฤษฎีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลตามภาษาไทย เป็นแนวคิดที่ได้มีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางหลังจากมีเหตุการณ์วิกฤติทางเศรษฐกิจในประเทศไทยและในเอเชียตะวันออกเฉียง โดยแนวคิดเรื่องการจัดการปกครองที่ดีได้รับการรณรงค์อย่างมากโดยสถาบันทางเศรษฐกิจและการเงินระดับโลก พงศพิศาน ชุมพล(2546,หน้า 130) และตั้งที่ทราบแล้วว่าแนวคิดนี้ได้มีการค้นพบมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 แต่ถึงกระนั้นก็ได้มีการนำคำว่า Good governance มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกล่าวได้ว่าคำว่า Good governance เพิ่งมีการนำมาใช้อย่างเป็นจริงเป็นจังเมื่อไม่นานนี้เอง คำว่า Good governance ได้ปรากฏและมีการใช้ในวงการของนักวิชาการที่สนใจการพัฒนาการการบริหารและการปกครองของสังคมเมื่อไม่นานมานี้ ส่วนคำว่า Governance นั้นได้ปรากฏอยู่ในพจนานุกรมและมีผู้ใช้กันมานานแล้ว โดยพจนานุกรมได้ให้ความหมายคำว่า Governance ดังนี้ “Governance means 1) The act, process, or power of governing ;government, 2) The state of being governed” ซึ่งแปลกันตรง ๆ ก็หมายถึงการกระทำ กระบวนการหรืออำนาจในการบริหารการปกครอง ซึ่งเมื่อใช้กับรัฐก็น่าจะมีความหมายใกล้เคียงเกี่ยวข้องกับคำว่า ภาครัฐ (State) ซึ่งอาจจะหมายถึงทั้งรัฐบาล (Government) และระบบราชการ (Civil service) (อรพินท์ สฟโชคชัย, 2553,หน้า 2)

จากการที่สังคมในยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับคำว่า Governance มากยิ่งขึ้น ประเด็นนี้ว่า ในสมัยโบราณเน้นการปกครอง (Governing) ผู้ปกครองก็เรียกว่ารัฐบาล ในสมัยราชาธิปไตยการปกครองที่ คืออยู่ที่การมีธรรมราชา ดังที่มีการเน้นเรื่องทศพิธราชธรรมถัดจากสมัยราชาธิปไตย ผู้ปกครองก็เป็นทหาร บ้างเป็นนักการเมืองบ้าง เมื่อสังคมวิวัฒนาการไปภาคธุรกิจเติบโตขึ้นและมีผลกระทบต่อสังคมมากและ ภาคประชาชนหรือสังคมก็มีบทบาทมากขึ้น หลักการเรื่องการปกครอง (Governing) โดยรัฐลักษณะใช้อำนาจจากบนลงสู่ล่างก็ไม่เพียงพอ เพราะอำนาจไม่ได้อยู่ที่รัฐบาลเท่านั้น แต่อยู่ที่ภาคธุรกิจและภาคสังคมด้วย จึงมีการนำคำว่า Governance เข้ามาใช้แทน (Governing) เพื่อจะให้ความหมายกว้างและ ถูกต้องมากกว่า (Governing) ในสังคมสมัยใหม่คงจะต้องคำนึงถึง 3 องค์ประกอบ คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคสังคมในการอภิบาล ทั้งภาครัฐบาลและภาคธุรกิจต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงจะตั้งอยู่ใน ความถูกต้อง (ธรรมะ หรือ Good) สังคมต้องเข้มแข็ง จึงจะทำให้รัฐและธุรกิจโปร่งใส Good governance จึงประกอบด้วยรัฐโปร่งใส ธุรกิจ โปร่งใสและสังคมเข้มแข็ง (ประเวศ วะสี, 2542, หน้า 279)

แนวคิดเรื่อง Good governance หรือหลักธรรมาภิบาลสากลนี้ จึงยังเป็นแนวคิดที่ใหม่และจาก การอ้างอิงข้อมูลจากองค์การบางองค์กร พบว่าเพิ่งมีการใช้ครั้งแรกของธนาคารโลกเมื่อ ปี 1989 ใน รายงานเรื่อง Sub-Sahara Africa หน้า From Crisis to Sustainable Growth ซึ่งเป็นรายงานของ ธนาคารโลกในยุคแรกที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมี Good governance และการฟื้นฟูเศรษฐกิจถึง กระนั้นก็ตามธนาคารโลกเองก็ได้มีการพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร ฝ่ายองค์กรที่ได้นำแนวคิดนี้มา ใช้อย่างจริงจัง อีกทั้งได้เป็นแกนนำในการผลักดันแนวคิดและสร้างความยอมรับร่วมกันในระดับโลกว่า กลไกประชาธิปไตยที่ตีการพัฒนาคนที่ยั่งยืนเป็นประเด็นสำคัญที่ไม่สามารถจะแยกออกจากกันได้ กลไก ประชาธิปไตยเป็นรากฐานที่ทำให้คนในสังคมโดยรวมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข คือ องค์กรพัฒนาแห่ง ประชาชาติ (United Nations Development Program, (UNDP) โดยที่ UNDP ได้นำแนวคิดดังกล่าว ไปศึกษาวิเคราะห์และได้อธิบายรายละเอียดไว้ในเอกสารนโยบายเรื่อง Governance for Sustainable Human Development อธิบายไว้ว่า

โดยทั่วไปกลไกประชาธิปไตยเป็นส่วนที่เชื่อมโยงองค์ประกอบของสังคมทั้ง 3 ส่วนเข้าด้วยกัน คือ ภาครัฐ (State หรือ Public sector) ภาคธุรกิจเอกชน (Private sector) และประชาสังคม (Civil society) ดังนั้น การที่สังคมมีกลไกประชาธิปไตยที่ดีก็จะเป็นกลไกแกนในการสร้างความสมดุลระหว่าง องค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้ดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและสังคมมีเสถียรภาพ กลไกประชาธิปไตยที่มี บทบาท อำนาจหน้าที่ในการดูแลบริหารจัดการใน 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ การเมืองและการบริหาร ประเทศ ซึ่งมีองค์ประกอบของโครงสร้างอำนาจหน้าที่ 3 ด้าน คือ กลไก ประชาธิปไตย ด้านการเมือง (Political governance) หมายถึง กระบวนการกำหนดนโยบายที่มีผลต่อปวงชนในประเทศ ได้แก่ รัฐสภาหรือฝ่ายการเมือง ไม่ว่าจะเป็นผู้แทนจากการเลือกตั้ง แต่งตั้ง หรือแต่งตั้ง และกลไกบริหารรัฐ กิจหรือภาคราชการ (Administrative governance) หมายถึง กลไกและกระบวนการเปลี่ยนแปลง นโยบายและทรัพยากรไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและอย่างเที่ยงธรรม ซึ่งจะผ่านทาง กลไกการกำหนดนโยบายและหน่วยงานปฏิบัติ ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ความหมายของคำว่า Governance ตามนิยามข้างต้น ก็ควรมีความหมายรวมถึงระบบโครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนา และอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข

สรุปได้ว่า ธรรมนูญเป็นแนวทางการบริหารงานของภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงองค์ประกอบของสังคมเข้าด้วยกัน รวมถึงการพัฒนากระบวนทัศน์โครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงจะตั้งอยู่ในความถูกต้องยั่งยืนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของชาติ

#### 2.2.4 หลักธรรมนูญในประเทศไทย

ประเทศไทยเริ่มมีการนำแนวคิดธรรมนูญมาใช้แพร่หลาย ภายหลังจากใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และหลังจากวิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคม ในปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา ทั้งนี้ เนื่องจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจากกองทุนระหว่างประเทศ (IMF) ที่ระบุให้รัฐบาลไทยให้คำมั่นสัญญาว่าจะสร้าง Good Governance ให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรัฐบาลในขณะนั้นได้พิจารณาเห็นความจำเป็นที่ประชาชนต้องมีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบูรณะสังคมและประเทศ เพื่อพลิกฟื้นภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ สร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศเพื่อสามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ทันสถานการณ์ รัฐบาลได้มีหนังสือลงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2540 โดยขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ในการดำเนินการค้นคว้าวิจัยเพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสม ได้มีการระดมแนวคิดเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาประเทศไทยในระยะสั้นและระยะยาวให้ยั่งยืน ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวได้จัดทำเอกสารข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมนูญไทยและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ซึ่งมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ได้ระดมแนวคิดในประเทศไทยหลายสาขาที่อาสาสมัครมาร่วมทำงานและคณะทำงานได้จัดทำเอกสาร ข้อเสนอเพื่อเสริมสร้างธรรมนูญไทย เมื่อวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2542 นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้เลขาธิการคณะกรรมการราชการพลเรือน จัดทำบันทึกข้อกำหนดเรื่องนี้เป็นวาระแห่งชาติโดยเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยนายกรัฐมนตรีได้ลงนามในระเบียบดังกล่าว เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2542 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 116 ตอนที่ 63 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

การนำแนวคิดธรรมนูญมาใช้ในประเทศไทยเมื่อครั้งแรกที่มีการอ้างถึงคำว่า “Governance” ตามความหมายที่ใช้กันในวงวิชาการนั้น คำว่า Governance ถูกใช้ในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินของประเทศไทยจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ในปี พ.ศ.2540 เมื่อคราวประเทศไทยเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ซึ่งภายหลังการแสดงเจตจำนงการกู้เงินในครั้งนั้นของรัฐบาลไทยนี้เอง ที่ทำให้นักวิชาการกลุ่มต่าง ๆ เริ่มหันมาสนใจ Governance ในบริบทของสังคมไทยมากขึ้น (ธีรยุทธ์ บุญมี, 2542, หน้า 11)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ระบุหลักการของค่านิยมการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ ดังนี้ “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคีร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตอันตรายที่อาจจะมิมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์

ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน(สุดจิต นิमितกุล, 2553, หน้า 14)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่การบริหารราชการ เพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, หน้า 2)

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาลที่มาใช้ในประเทศไทย เป็นความพยายามของรัฐบาล ภาคประชาสังคมและนักวิชาการ มีความต้องการให้ส่วนราชการหรือองค์กรภาคเอกชน นำระบบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในสังคมไทย เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและสร้างความชอบธรรมให้กับสังคมและประเทศชาติ

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้ดังนี้

Wit, 1967 (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2555, หน้า 22) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง เพื่อเปิดโอกาสให้ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน และดำเนินกิจการบางอย่าง เพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดการเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตของตน สาระสำคัญของหลักการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่
2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ
  - 3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น
  - 3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549, หน้า 37 - 39) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ และเข้าใจถึงการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงมิใช่เรียนแต่เฉพาะทางทฤษฎี ซึ่งถือได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนหรือสถานที่ฝึกหัดและปลูกฝังการเมืองการปกครองและการบริหารตามหลักการประชาธิปไตย

2. เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในส่วนกลางไปให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอันเป็นลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครองและการบริหารไปให้ประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นตัวแทนของรัฐบาลในส่วนกลางเพื่อปฏิบัติงานด้านการปกครอง การบริหารและการจัดบริการสาธารณะ เพื่อประชาชนส่วนร่วมในท้องถิ่นโดยการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วยตนเอง

และยังได้กำหนดหลักการปกครองท้องถิ่นไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์กรหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นหลักและแกนนำในการปกครอง การบริหารงานและการจัดกิจกรรมสาธารณะบางอย่าง โดยขนาดหน่วยการปกครองท้องถิ่นไม่ควรใหญ่เกินไป

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่น อาจแบ่งเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น องค์การปกครองส่วนตำบล ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร คือ คณะผู้บริหารองค์การปกครองส่วนตำบล และฝ่ายนิติบัญญัติคือ สภาองค์การปกครองส่วนตำบล เป็นต้น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2551, หน้า 52 - 55) ได้เสนอการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติในหน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมาจากการเลือกตั้งฝ่ายบริหารอาจมาจากการเลือกตั้งทางตรงและทางอ้อมก็ได้

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระหรือมีอำนาจอิสระในการปกครองและการบริหารงานในท้องถิ่นของตน การกำกับดูแลจากรัฐบาลในส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคจะต้องมีอยู่ในวงจำกัด ในเวลาเดียวกันความเป็นอิสระมากเกินไปอันจะนำไปสู่การแยกตัวเป็นอิสระ

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคล คือ มีอำนาจในการทำนิติกรรมสัญญา ตามกฎหมายหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชนได้ ซึ่งการทำนิติกรรมสัญญาอาจต้องมีขอบเขตหรือวงเงินจำกัดมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับขนาด ความรู้ความสามารถ และฐานะทางเศรษฐกิจของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่ง

4. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องสังกัดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องได้รับอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลในส่วนกลางให้เพียงพอกับขนาดความรู้ความสามารถและฐานะทางเศรษฐกิจ ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น

6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย โดยเฉพาะสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งเพื่อใช้บังคับแก่ประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการอันเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นด้วย

7. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีงบประมาณและแหล่งรายได้ของตนเอง โดยต้องพยายามไม่ขอรับเงินอุดหนุนจากส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคหรือขอรับเงินอุดหนุนน้อยที่สุด

8. ข้าราชการประจำจะต้องไม่เข้าไปเป็นหัวหน้าหรือเข้าไปมีบทบาทสำคัญอยู่ในหน่วยการปกครองท้องถิ่น

9. ประชาชนในท้องถิ่นจะต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในหน่วยการปกครองท้องถิ่นหรือเรียกว่าต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น นับตั้งแต่การคิด การวางแผน การตัดสินใจและการลงมือปฏิบัติ

10. รัฐบาลในส่วนกลางต้องมีเจตนารมณ์ พร้อมทั้งมีการลงมือปฏิบัติ ให้เกิดผลอย่างชัดเจนในการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

11. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีจิตสำนึก ในการรักและหวงแหนชุมชนหรือท้องถิ่นของตน พร้อมกับมีจิตสำนึกในการเสียสละและร่วมกันทำงานเพื่อส่วนรวม ตลอดจนมีความซื่อสัตย์ สุจริต ขยันและอดทน

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงกิจการแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยเป็นการดำเนินการปกครองท้องถิ่นด้วยประชาชนในท้องถิ่นเองมีอิสระในการบริหารงาน และรัฐบาลควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

### 2.3.2 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ.2542) บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม นอกจากนี้ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว, 2562, หน้า 4-9)

#### 1) ภารกิจและหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- 1.1) จัดให้มีการบำรุงทางน้ำและทางบก
- 1.2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูล

ฝอย

- 1.3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 1.4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 1.6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 1.7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้

ตามความจำเป็นและเหมาะสม

#### 2) ภารกิจและหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- 2.1) ให้น้ำเพื่อการบริโภค อุปโภคและการเกษตร
- 2.2) ให้มีการบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น



- 2.3) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 2.4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 2.5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 2.6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 2.7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 2.8) การคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะของแผ่นดิน
- 2.9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.10) ให้มีตลาด ท่าเรือเทียบและท่าข้าม
- 2.11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 2.12) การท่องเที่ยว
- 2.13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ดังนี้

1. มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

2. มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล

3. มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- 3.2 ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- 3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
- 3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 3.12 การท่องเที่ยว
- 3.13 การผังเมือง

4. มาตรา 69/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยงานนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ของ อบต. ที่กล่าวมานั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของ กระทรวง ทบวงกรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หาก อบต. มีความเห็น เกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ นำ ความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

## 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

ที่ตั้ง/อาณาเขต

จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นองค์กรขนาดเล็ก และได้ทำ การปรับขนาดเป็น อบต.ขนาดกลาง เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2550 ที่ตั้งไม่มีเลขที่ อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 5 บ้าน กระทุ่น ตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ห่างจากอำเภอปราณบุรี 32 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 100 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบล เขาจ้าว 2559 หน้า 4-9)

ทิศเหนือ	หน้า	ติดต่อกับตำบลห้วยสัตว์ใหญ่, ตำบลบึงนคร อำเภอหัวหิน
ทิศใต้	หน้า	ติดต่อกับตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด
ศตวันออก	หน้า	ติดต่อกับตำบลหนองตาแต้ม อำเภอปราณบุรี
ทิศตะวันตก	หน้า	ติดต่อกับประเทศเมียนมาร์

การแบ่งเขตการปกครอง

ตำบลเขาจ้าว แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านเขาจ้าว
- หมู่ที่ 2 บ้านท่าวังปลา
- หมู่ที่ 3 บ้านท่าฟุ้ง
- หมู่ที่ 4 บ้านท่าวังหิน
- หมู่ที่ 5 บ้านกระทุ่น
- หมู่ที่ 6 บ้านแพรกตะลวย

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลเขาจ้าวโดยทั่วไป เป็นพื้นที่เทือกเขาสูงชันสลับซับซ้อน ในบริเวณ ทิศตะวันตก และค่อย ๆ ลดต่ำลงจนเป็นหุบเขาขนาดใหญ่ ในบริเวณกลาง ๆ เป็นที่ราบลาดเชิงเขาจาก ทิศตะวันตกมาทางทิศตะวันออก พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทางการเกษตร ทั้งพืชไร่ พืชสวนมากมาย เช่น สับปะรด ยางพารา ปาล์มน้ำมัน และทุเรียน อันอาจส่งผลไปถึงช่องทางการลงทุนของประเทศสมาชิก อาเซียนในอนาคต และยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ที่สามารถพัฒนาเป็น แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เปิดตลาดด้านการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของเข่าจ้าว แบ่งออกเป็น 3 ฤดู ดังเช่นพื้นที่อื่น ๆ ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน อุณหภูมิสูงสุดอยู่ในเดือนเมษายน ประมาณ 35-38 องศาเซลเซียส ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนตุลาคมมีฝนตกชุกในเดือนกันยายน และฤดูหนาว

เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์ อากาศเย็น แต่ไม่ถึงกับหนาว อุณหภูมิต่ำสุด อยู่ใน เดือนธันวาคม ประมาณ 22-25 องศาเซลเซียส ทั้งนี้ได้รับอิทธิพลจากลมตามฤดูกาล

## ตารางที่ 2.1 ข้อมูลจำนวนประชากร

ประชากร ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านเขาจ้าว	265	276	259	535
2	บ้านท่าวังปลา	91	113	77	190
3	บ้านท่าทุ่ง	216	249	214	463
4	บ้านท่าวังหิน	133	130	124	254
5	บ้านกระทู้	309	279	287	566
6	บ้านแพรกตะลวย	269	240	230	470
รวม		1,283	1,287	1,191	2,478

ที่มา สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

การศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา 3 แห่ง

- สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ 1 แห่ง

- สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดน 2 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

## ตารางที่ 2.2 ข้อมูลจำนวนนักเรียน

โรงเรียน	จำนวนนักเรียน			หมายเหตุ
	นักเรียนชาย	นักเรียนหญิง	รวม	
ร.ร.ชลประทานบ้านวังปลา	12	9	21	
ร.ร.ตชด.บ้านเขาจ้าว	58	50	108	
ร.ร.ตชด.บ้านท่าวังหิน	40	53	93	
ศพด.บ้านเขาจ้าว	17	15	32	
รวมทั้งสิ้น	127	127	254	

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จำนวนอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งตำบล 45 คน

ทรัพยากรธรรมชาติ

ป่าไม้ พื้นที่อยู่ในเขตการดูแลทางทหาร มีน้ำตกแพร่กตะค้อ ในบริเวณพื้นที่ หมู่ที่ 6 ตำบลเขาจ้าว และคาบเกี่ยวกับตำบลบึงนคร อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ถนน

ถนนของ อบต. 38 สาย ยาวรวม 118 กม. แบ่งออกเป็น

- สภาพถนนลูกรัง	จำนวน 34 สาย	ระยะทาง 110.70	กม.
- สภาพถนนลาดยาง	จำนวน 2 สาย	ระยะทาง 4.70	กม.
- สภาพถนนคอนกรีต	จำนวน 2 สาย	ระยะทาง 2.60	กม.

ประปา

แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แหล่งน้ำผิวดิน

มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แม่น้ำปราณบุรีและเขื่อนดินปราณบุรี

ไฟฟ้า

ไม่มีไฟฟ้าใช้ 1,283 หลังคาเรือน

ถนนในเขต อบต. ที่ไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 38 สาย

แหล่งน้ำ

ลำห้วย	22 แห่ง	บ่อน้ำตื้น	2 แห่ง
หนองน้ำ	8 แห่ง	บ่อบาดาล	4 แห่ง
ลำคลอง	3 แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	1 แห่ง
แม่น้ำ	1 แห่ง	ฝาย	5 แห่ง
สระน้ำ	15 แห่ง		

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมด เพราะพื้นที่เป็นที่ราบ ที่ดินส่วนใหญ่เหมาะแก่การเพาะปลูก อาชีพส่วนใหญ่ของประชาชนจึงเป็นการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตที่สร้างรายได้หลัก ได้แก่ สับปะรด ยางพารา มะละกอ ปาล์มน้ำมัน ข้าวโพด ถั่วฝักยาว มะเขือเทศ เผือก ขนุน มะม่วง มะนาว ทุเรียน เงาะ ฯลฯ นอกจากนั้นยังประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ

สภาพทางสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าวมีลักษณะทางสังคมเป็นแบบสังคมเกษตรกรรม โดยนำเอา ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมาผสมผสานกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ ประชาชนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย เป็นสังคมเกษตรกรรมที่สงบสุข ในชุมชนไม่มีความขัดแย้งทั้งทางศาสนา วัฒนธรรม และกฎระเบียบ

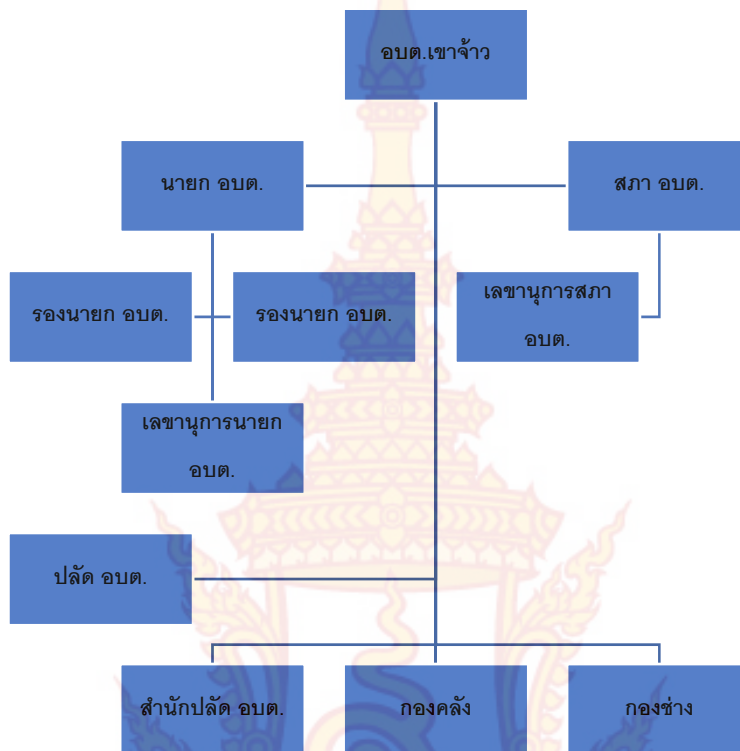
สถาบันและองค์กรศาสนา

สถาบันและองค์กรทางศาสนา สำนักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

1. สำนักสงฆ์บ้านเขาจ้าว หมู่ที่ 1
2. สำนักสงฆ์ทุ่งพลายงาม หมู่ที่ 3

3. สำนักสงฆ์ท่าวังหิน หมู่ที่ 4  
4. สำนักสงฆ์ท่าไม้ลาย หมู่ที่ 6

### โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว  
ที่มา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว,(2559).หน้า 4-9

#### 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ สารบรรณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบังคับ การจัดทำทะเบียนสมาชิกสภา อบต. ผู้บริหาร การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษา หน้าที่ความรับผิดชอบ การปกครอง บังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง งานทางการศึกษา การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษา จัดระบบรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา พัฒนาเทคโนโลยีและเครือข่ายวิชาการ เพื่อการศึกษา ศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาการเรียนการสอน บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กำกับคุณภาพการจัดการศึกษาปฐมวัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน จัดกิจกรรมทางศาสนาและกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม ศิลธรรม จัดงานประเพณีและส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม ตลอดจนจรรยาบรรณ ปัญหาท้องถิ่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ของท้องถิ่น การรวบรวมข้อมูลศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นเพื่อการอนุรักษ์และศึกษาค้นคว้า เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของเด็กและเยาวชน จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ แก่เด็กและเยาวชน รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ส่งเสริมอาชีพและ

ข้อมูลแรงงาน พัฒนาสตรีและเยาวชน สนับสนุนกิจกรรมของเด็กและคนชรา การส่งเสริมงานประเพณี ท้องถิ่นและงานสาธารณณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 งาน คือ

1.1) งานบริหารทั่วไป

- 1.1.1)งานสารบรรณ
- 1.1.2)งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร
- 1.1.3)งานบริหารงานบุคคล
- 1.1.4)งานเลือกตั้งและทะเบียนข้อมูล
- 1.1.5)งานควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
- 1.1.6)งานกิจการสภา

1.2) งานนโยบายและแผน

- 1.2.1)งานนโยบายและแผน
- 1.2.2)งานงบประมาณ
- 1.2.3)งานวิชาการ
- 1.2.4)งานข้อมูลและประชาสัมพันธ์

1.3) งานกฎหมายและคดี

- 1.3.1)งานกฎหมายและคดี
- 1.3.2)งานร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์และอุทธรณ์
- 1.3.3)งานข้อบัญญัติและระเบียบ

1.4) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1.4.1)งานอำนวยการ
- 1.4.2)งานป้องกัน
- 1.4.3)งานฟื้นฟู
- 1.4.4)งานกู้ภัย

1.5) งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- 1.5.1)งานศูนย์เยาวชน
- 1.5.2)งานกิจการเด็กและเยาวชน
- 1.5.3)งานกีฬาและสันตนาการ
- 1.5.4)งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

1.6) งานสวัสดิการสังคม

- 1.6.1)งานสังคมสงเคราะห์
  - 1) งานสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง
  - 2) งานสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ
  - 3) งานสงเคราะห์คนชรา คนพิการและทุพพลภาพ และผู้ป่วยเอดส์
  - 4) งานส่งเสริมสวัสดิภาพสตรีและสงเคราะห์หญิงบางประเภท
  - 5) งานประสานและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการสังคมสงเคราะห์
  - 6) งานให้คำปรึกษา แนะนำในด้านสังคมสงเคราะห์แก่ผู้มาขอรับบริการ

## 1.6.2) งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน

- ต่าง ๆ
- 1) งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อน
  - 2) งานสงเคราะห์เด็กกำพร้า อนุบาล ไร่ที่พึ่ง เร่ร้อนจรจัด ถูกทอดทิ้ง
  - 3) งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่พิการทางร่างกาย สมอง และปัญญา
  - 4) งานให้ความช่วยเหลือเด็กนักเรียนที่ยากจนทางด้านอุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน อาหารกลางวัน ทุนการศึกษา ฯลฯ
  - 5) งานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน ได้แก่ การสอดส่องดูแล และช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่ประพฤติน่าไม่สมแก่วัย
  - 6) งานประสานและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน
  - 7) งานให้คำปรึกษาแนะนำแก่เด็กและเยาวชนซึ่งมีปัญหาในด้านต่าง ๆ

## 1.6.3) งานพัฒนาชุมชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 1) งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนเพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุง
- 2) งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
- 3) งานจัดระเบียบชุมชน
- 4) งานประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน
- 5) งานจัดทำโครงการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน
- 6) งานดำเนินการพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และสาธารณสุข

## 2) กองคลัง

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ-จ่ายเงินทุกประเภทงานเกี่ยวกับการรับ - การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน ฝากเงิน การตรวจสอบเงิน อบต. รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาการเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่ง รายงานเงินคงเหลือประจำวัน การรับ และการจ่ายขาดเงินสะสม ของ อบต. การยืมเงินทตรงราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและ สดง. การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดการจัดภาษี การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

## 2.1) งานการเงิน

- 2.1.1) งานการเงิน
- 2.1.2) งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
- 2.1.3) งานเก็บรักษาเงิน
- 2.1.4) งานรับเงิน - เบิกจ่ายเงิน

## 2.2) งานบัญชี

- 2.2.1) งานการบัญชี

- 2.2.2) งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
- 2.2.3) งานงบการเงินและงบทดลอง
- 2.2.4) งานแสดงฐานะทางการเงิน
- 2.2.5) งานรายงานทางการเงิน
- 2.3) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
  - 2.3.1) งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
  - 2.3.2) งานพัฒนารายได้
  - 2.3.3) งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
  - 2.3.4) งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
- 2.4) งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
  - 2.4.1) งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
  - 2.4.2) งานพัสดุ
  - 2.4.3) งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์

### 3) กองช่าง

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินของ อบต. การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของ อบต. งานบำรุงรักษา ซ่อมและจัดทำทะเบียนแบบก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การควบคุมและปรึกษา ซ่อมแซมวัสดุ งานกิจการประปา ของ อบต. และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

- 3.1) งานก่อสร้าง
  - 3.1.1) งานก่อสร้าง บูรณะถนน สะพาน ทางระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ
  - 3.1.2) งานก่อสร้างสะพาน เขื่อนทดน้ำ
  - 3.1.3) งานระบบข้อมูลการก่อสร้าง
  - 3.1.4) ควบคุมงานก่อสร้างถนน สะพาน ทางระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ
- 3.2) งานออกแบบและควบคุมอาคาร
  - 3.2.1) งานประเมินราคา
  - 3.2.2) งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
  - 3.2.3) งานออกแบบและบริการข้อมูล
- 3.3) งานประสานสาธารณูปโภค
  - 3.3.1) งานประสานกิจการประปา
  - 3.3.2) งานไฟฟ้าสาธารณะ
  - 3.3.3) งานระบายน้ำ
- 3.4) งานผังเมือง
  - 3.4.1) งานสำรวจและแผนที่
  - 3.4.2) งานวางผังพัฒนาเมือง
  - 3.4.3) งานควบคุมทางผังเมือง



## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภาพรรณ ผิวอ่อน (2559) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลตามหลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบ 2) ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่างกัน

สุภัคจิรา ศรีจันทร์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศอายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 378 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) t - test และ One - way ANOVA หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference test) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักคุณธรรม แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานครหน้า ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชากรที่มาติดต่อขอใช้บริการ ด้านงานทะเบียน ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2547 ถึงวันที่ 26 มีนาคม 2547 ทั้งหมด 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว(One - Way - ANOVA) F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิฐานะ ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

นริศศักดิ์ รูปทอง (2550) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน ในเขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ปรากฏว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสภาพรถ ด้านความเหมาะสมของ สถานที่บริการ และด้านคุณภาพของการบริการ ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ และ ประเภทรถ

ศุภชัย อินสุวรรณ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในความเห็นของพนักงาน ได้แก่ ระบบการให้บริการ บทบาทในการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า บทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน กฎระเบียบในการ ให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และระบบการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการ ตามลำดับ 2) ในส่วนของประสิทธิผลในการให้บริการนั้น ทั้งพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้าต่างเห็นว่าการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองทุกแห่งสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วันดีศรี (2556) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลของนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด” ผลวิจัยพบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดร้อยเอ็ด มี ธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้าน ความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม ด้านนิติธรรม มีธรรมาภิบาลระดับสูง ส่วนด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วมมีธรรมาภิบาลต่ำ สำหรับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรู้ความ เข้าใจในการปกครองด้วยหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาลของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาลของนายก องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด

ศุภินญา โสวแข็ง (2554) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ปทุมธานี สาขาคลองหลวง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ปทุมธานี สาขาคลองหลวง พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ การบรรลุป เป้าหมาย ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผล การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ในภาพรวมด้านรายได้ อยู่ในระดับ

มากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ พฤติกรรมการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเพียงพอในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่ปัจจุบัน ประเภทการรับบริการ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปร เพศ และสถานภาพ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการบริการกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง โดยรวมมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ถ้าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการบริการมากขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง มากขึ้นด้วย

พชร แสนชัยสกุลกิจ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการพิจารณาสิ่งคดีของพนักงานอัยการ ด้านการสรุปและเสนอสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ด้านการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน และด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การได้รับการงานสอบสวน ต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การให้บริการงานสอบสวนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อค้นพบจากการวิจัย คือ ประชาชนยังมีความเข้าใจด้านกฎหมายน้อย ขาดอัตรากำลังของพนักงานสอบสวน ควรมีการกำหนดมาตรฐาน และมาตรการในการควบคุมกำกับกับการดำเนินการสอบสวนของพนักงานสอบสวน และให้ทางฝ่ายอัยการเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

ธินิตา ฐิติภากร (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม” พบว่า ความโปร่งใสของเทศบาล ตำบล อยู่ในระดับปานกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความโปร่งใสในการบริหารงานเทศบาล 1) การเปิดเผยข้อมูล 2) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐ 3) ความรับผิดชอบในการบริหารงานอยู่ในระดับมาก 4) การให้ประชาชนติดตาม ตรวจสอบการบริหารงาน

เสฐียรพงษ์ ศิวินา (2555) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการนำแผนเชิงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยบริการปฐมภูมิอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า 1) รูปแบบการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (PIES) ได้แก่ 1) ขั้นตอนการวางแผน (P-planning) เป็นขั้นตอนการกำหนดนโยบายให้เป็นรูปธรรมและมีความพร้อมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้ 2) ขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ (I-implementation) เป็นขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำโครงการต่าง ๆ ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผล ผู้มีหน้าที่ปรับปรุงมาตรฐานขององค์การ บุคคลเหล่านี้จะต้องเข้าใจเรื่องแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการอย่างถ่องแท้ เพราะคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานย่อมขึ้นอยู่กับระดับของความรู้ความเข้าใจในแผน 3) ขั้นตอนการติดตามประเมินผล (E-evaluation)

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการประเมินผลโดยประเมินที่ตัวชี้วัดที่เป็นผล (Results or Lag Indicators) และ 4) ขั้นตอนปรับมาตรฐาน (S-standardization) เป็นขั้นตอนที่ควรกำหนดให้มีคณะทำงานเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน หากพบว่าผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายต้องพยายามปรับแผนการดำเนินงาน สามารถผลักดันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้หากพบว่าผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและพบว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่ำต้องพยายามยกระดับเกณฑ์หรือระดับเป้าหมายให้สูงขึ้น และการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเครือข่ายบริการปฐมภูมิอำเภอเกษตรวิสัย พบว่า ผลการปฏิบัติราชการโดยรวมอยู่ในระดับดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ 85.29 (29 ตัวชี้วัด) หรือระดับคะแนน 4.26 คะแนน ระดับปานกลางและปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 2.94 (1 ตัวชี้วัด) แต่เป็นที่น่าสังเกตว่ามีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการที่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 8.82 (3 ตัวชี้วัด) ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 19 ระดับความสำเร็จกองทุนหลักประกันสุขภาพผ่านเกณฑ์ระดับ A ขึ้นไปตัวชี้วัดที่ 21 ร้อยละของมูลค่าการใช้ยาแผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและตัวชี้วัดที่ 29 ร้อยละความสำเร็จของการจัดการความรู้และตัวชี้วัดที่ยังไม่ประเมิน ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 ร้อยละของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบรรลุตัวชี้วัดสายใยรักแห่งครอบครัว

เฉลิม สุขเจริญ (2557) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความก้าวหน้า ด้านได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเครียดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการขาดงาน ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก และด้านทัศนคติของบุคคล ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = 0.464$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

นภดล สุรนครินทร์ (2557) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านขนาดของ อบต. และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต. แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจใน อบต. ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านขนาดของ อบต. ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต.

สุภัทรมาส จริยเวชชวัฒนา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารตำบล

บ้านฉาง พนักงานเทศบาลและผู้นำชุมชน จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า ในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ตามหลักธรรมาภิบาล ได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ แต่ยังมีปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาค และการกระจายพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชน ร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างกระบวนการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา พบว่าคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้นบางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ชุมชน แต่จะเข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง

เสนาะ สภาพไทย พ.ท. (2554) ได้ศึกษาเรื่อง หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามความคิดเห็นของนักเรียนเสนาธิการทหารบก ผลการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วนักเรียนเสนาธิการทหารบกจะให้ความเห็นว่าการบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดีของรัฐบาล มีความสำคัญอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่า ด้านนิติธรรมและด้านคุณธรรมอยู่ในระดับปานกลางและจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่านักเรียนเสนาธิการทหารบกที่มีอายุสถานภาพ การศึกษา ระดับรายได้ ชัยยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และตำแหน่งหน้าที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเรื่องการบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดีของรัฐบาลแตกต่างกัน จากการวิจัยของทุกท่านผู้วิจัยได้สรุปว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้อีก ทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารองค์การ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน และการทำงานในองค์การ และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลือง การติดตามการทุจริต ความโปร่งใส โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐนั้น จะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง

รุ่งนภา ตาอินทร์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการการบริหารองค์การ คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบและวิธีการบริหารงาน ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านทักษะการบริหารและปัจจัยด้านค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยทั้ง 7 ประการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จที่องค์กร

ตารางที่ 2.3 ผลงานวิจัยและข้อค้นพบทางการวิจัยของนักวิชาการ

Research Paper ผลงาน	Findings (Confirmed hypothesis) ข้อค้นพบหรือสมมติฐานที่ได้รับการยอมรับ
1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, นิภาพรรณ ผิวอ่อน(2559, บทคัดย่อ)	1) องค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลตามหลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบ 2) ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่างกัน
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด, สุภัคจิรา ศรีจันทร์ (2554, บทคัดย่อ)	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักคุณธรรม แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานครหน้า ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร, นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ)	ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ

## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

Research Paper ผลงาน	Findings (Confirmed hypothesis) ข้อค้นพบหรือสมมติฐานที่ได้รับการยอมรับ
	ความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิลำเนา ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน
4. ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม, นครศรีธรรมราช (2550, บทคัดย่อ)	ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตพื้นที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ปรากฏว่าประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสภาพรถ ด้านความเหมาะสมของสถานที่บริการ และด้านคุณภาพของการบริการ ตามลำดับ
5. ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง, สุโขทัย อินทบุรี (2551, บทคัดย่อ)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ในความเห็นของพนักงาน ได้แก่ ระบบการให้บริการ บทบาทในการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า บทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน กฎระเบียบในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และระบบการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ตามลำดับ ในส่วนของประสิทธิภาพในการให้บริการนั้น ทั้งพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้าต่างเห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองทุกแห่งสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน
6. การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด, เบญจวรรณ วันดีศรี (2556, บทคัดย่อ)	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดร้อยเอ็ดมีธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม ด้านนิติธรรมมีธรรมาภิบาลระดับสูง ส่วนด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วมมีธรรมาภิบาลต่ำ
7. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง, สุภิญญา ไชวเซ็ง (2554, บทคัดย่อ)	ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ การบรรจุเป้าหมาย ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ในภาพรวมด้านรายได้ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ พฤติกรรมการให้บริการ

## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

Research Paper ผลงาน	Findings (Confirmed hypothesis) ข้อค้นพบหรือสมมติฐานที่ได้รับการยอมรับ
	ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเพียงพอในการให้บริการ ประเภทการรับบริการ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน
8. ประสิทธิภาพการให้บริการงาน สอบสวนของสถานีตำรวจภูธร เมืองปราจีนบุรี, พชร แสนชัยสกุล กิจ (2554, บทคัดย่อ)	พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานสอบสวนของสถานี ตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณา รายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านการ พิจารณาสั่งคดีของพนักงานอัยการ ด้านการสรุปและเสนอ สำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ด้านการรับแจ้ง ความของพนักงานสอบสวน และด้านการสอบสวนของพนักงาน สอบสวน
9. การเปรียบเทียบความโปร่งใส ในการบริหารงานของเทศบาล ตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล จังหวัดนครปฐม, ธินิตา ฐิติ ภากร (2546, บทคัดย่อ)	ความโปร่งใสของเทศบาล ตำบลอยู่ในระดับปานกลาง และ องค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบ ความโปร่งใสในการบริหารงานเทศบาล 1) การเปิดเผยข้อมูล 2) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐ 3) ความ รับผิดชอบในการบริหารงานอยู่ในระดับมาก 4) การให้ ประชาชนติดตาม ตรวจสอบการบริหารงาน
10. รูปแบบการนำแผนเชิงกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยบริการ ปฐมภูมิอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัด ร้อยเอ็ด, เสฐียรพงษ์ ศิวินา (2555, บทคัดย่อ)	ผลการศึกษาพบว่า 1) รูปแบบการนำแผนยุทธศาสตร์ไป ปฏิบัติ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (PIES) ได้แก่ 1) ขั้นตอนการ วางแผน (P-planning) เป็นขั้นตอนการกำหนดนโยบายให้เป็น รูปธรรมและมีความพร้อมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้ 2) ขั้นตอน การนำแผนไปปฏิบัติ (I-implementation) เป็นขั้นตอนการ ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ การแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย บุคคลเหล่านี้จะต้องเข้าใจ อย่างถ่องแท้ เพราะคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ งานย่อมขึ้นอยู่กับระดับของความรู้ความเข้าใจในแผน 3) ขั้นตอนการติดตามประเมินผล (E-evaluation) เป็นขั้นตอน การประเมินผลโดยประเมินที่ตัวชี้วัดที่เป็นผล (Results or Lag Indicators) และ 4) ขั้นตอนปรับมาตรฐาน (S- standardization) เป็นขั้นตอนที่ควรกำหนดให้มีคณะทำงาน เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน หากพบว่าผลการดำเนินงานต่ำ กว่าเป้าหมายต้องพยายามปรับแผนการดำเนินงานสามารถ ผลักดันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้



## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

Research Paper ผลงาน	Findings (Confirmed hypothesis) ข้อค้นพบหรือสมมติฐานที่ได้รับการยอมรับ
11. แร่งจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี, เฉลิม สุขเจริญ (2557, บทคัดย่อ)	ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความก้าวหน้า ด้านได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเครียดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการขาดงาน ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน
12. การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่”, นภตล สุรนครินทร์(2557, บทคัดย่อ)	การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในเชิงบวกเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านขนาดของ อบต. และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของอบต. แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจใน อบต. ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านขนาดของอบต. ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต.
13. การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง, ภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา (2557, บทคัดย่อ)	ในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ตามหลักธรรมาภิบาล ได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ แต่ยังมีปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาคและการกระจายพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชน ร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างกระบวนการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา
14. หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามความคิดเห็นของนักเรียนเสนาธิการทหารบก,	นักเรียนเสนาธิการทหารบกจะให้ความเห็นว่าการบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดีของรัฐบาล มีความสำคัญอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ

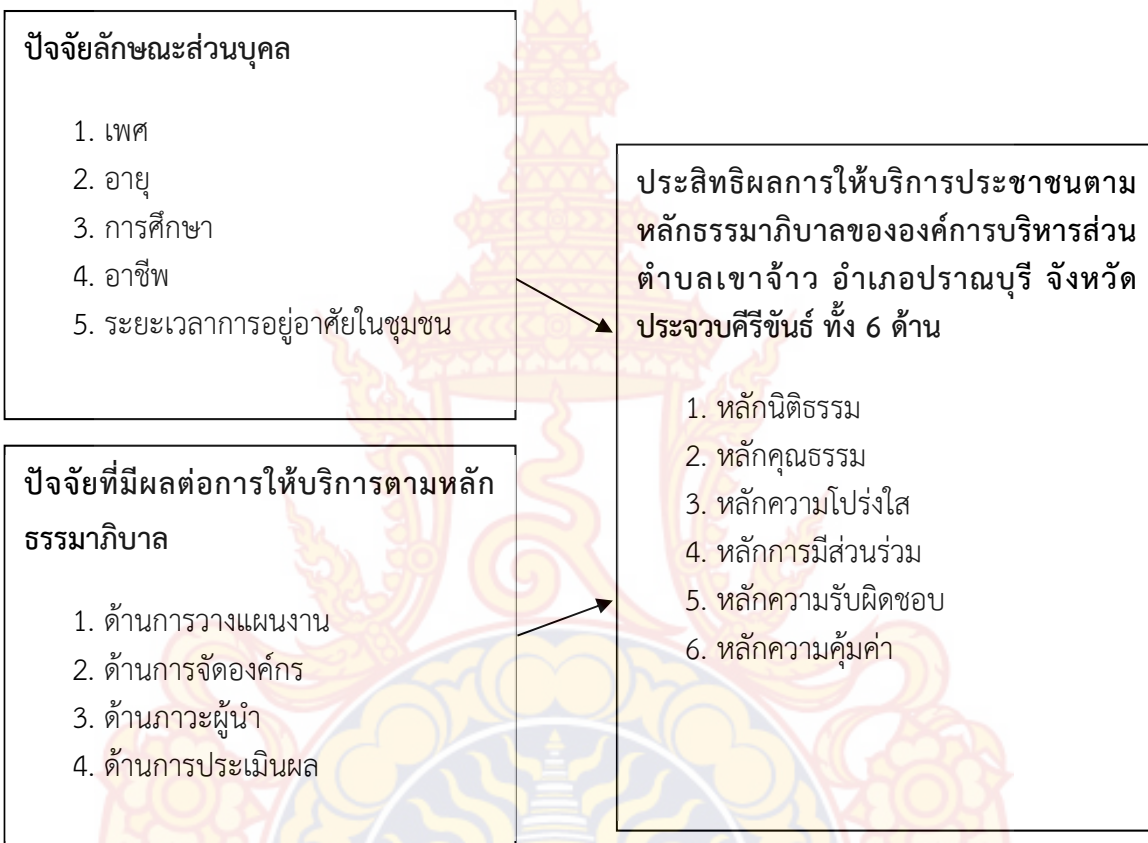
## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

Research Paper ผลงาน	Findings (Confirmed hypothesis) ข้อค้นพบหรือสมมติฐานที่ได้รับการยอมรับ
เสนาะ สภาพไทย พ.ท. (2554,บทคัดย่อ)	ด้านความคุ้มค่า ด้านนิติธรรมและด้านคุณธรรมอยู่ในระดับปานกลาง และตำแหน่งหน้าที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเรื่องการบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดีของรัฐบาลแตกต่างกัน จากการศึกษาวิจัยของทุกสรุปว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารองค์กร
15.ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัด เชียงใหม่, รุ่งนภา ตาอินทร์ (2551,บทคัดย่อ)	พบว่า 7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการการบริหารองค์กร คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบและวิธีการบริหารงาน ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านทักษะการบริหารและปัจจัยด้านค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยทั้ง 7 ประการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จที่องค์กร



## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัยรับผิดชอบ

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล นำมาบูรณาการร่วมกัน โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสำรวจ (Survey Methodology) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ
- 3.5 สมมติฐานทางสถิติ
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 6 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 2,478 คน จำนวน 1,283 ครัวเรือน (สำนักทะเบียนราษฎร์อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ณ เดือนธันวาคม 2561) มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

**ตารางที่ 3.1** ข้อมูลประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
บ้านเขาจ้าว	265	276	259	535
บ้านท่าวังปลา	91	113	77	190
บ้านท่าฟุ้ง	216	249	214	463
บ้านท่าวังหิน	133	130	124	254
บ้านกระทุ่น	309	279	287	566
บ้านแพรกตะลวย	269	240	230	470
<b>รวม</b>	<b>1,283</b>	<b>1,287</b>	<b>1,191</b>	<b>2,478</b>

ที่มา : สำนักทะเบียนราษฎร์อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล เขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 6 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 2,478 คน จำนวน 1,283 ครัวเรือน อ้างอิงจากสูตรของการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่า ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Error) ร้อยละ 5 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้ได้กำหนดให้ เท่ากับ 0.05) แทนค่า

$$n = \frac{2,478}{1+(2,478 (0.05)^2)}$$

$$= 344.40 \text{ คน}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 345 คน

หลังจากได้จำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว จะทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามหมู่บ้าน รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
บ้านเขาจ้าว	535	74	21.59
บ้านท่าวังปลา	190	26	7.67
บ้านท่าทุ่ง	463	64	18.68
บ้านท่าวังหิน	254	35	10.25
บ้านกระทุ่น	566	79	22.84
บ้านแพรกตะลวย	470	65	18.97
<b>รวม</b>	<b>2,478</b>	<b>345</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอปราณบุรี(2561).

### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามการให้บริการประชาชนตาม

หลักธรรมาภิบาล โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้องใช้แนวของ Likert ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผนงานองค์การ 2) ด้านการจัดองค์กร 3) ด้านภาวะผู้นำ และ 4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติ

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้สร้างตามมาตรฐานวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ให้เป็นน้ำหนักตัวเลขแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือมากที่สุด ดังนี้

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| 1) มากที่สุด  | ให้คะแนน 5 คะแนน |
| 2) มาก        | ให้คะแนน 4 คะแนน |
| 3) ปานกลาง    | ให้คะแนน 3 คะแนน |
| 4) น้อย       | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| 5) น้อยที่สุด | ให้คะแนน 1 คะแนน |

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยเปรียบเทียบกับ เกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 75) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 75) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลการให้บริการมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลการให้บริการระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลการให้บริการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลการให้บริการน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับประสิทธิผลการให้บริการน้อยที่สุด

### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) จัดทำแบบสอบถาม ให้เนื้อหาครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปให้อาจารย์ ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา รวมถึงภาษาและสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น แล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงและมีลักษณะสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ 0.92 เมื่อได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

3.3.1 การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัยและเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3.2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่หรือตัวแทนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 345 คน

3.3.3 การเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่หรือตัวแทนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 345 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดัชนีที่ใช้วัดประกอบด้วย ตัวแปรตาม ได้แก่การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ประกอบด้วยดัชนีชี้วัดดังต่อไปนี้

หลักนิติธรรมในการบริการ หมายถึง การดำเนินการบริการอยู่บนกรอบของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ยึดหลักกฎหมายและเป็นธรรมที่ชัดเจน มีการให้ความเสมอภาคเท่าเทียม และเป็น

ธรรมกับทุกฝ่าย อันเป็นสิ่งที่จะช่วยพัฒนาระบบการบริหารป้องกันการละเมิดหรือฝ่าฝืน ตลอดจนเป็นการมุ่งเน้นการสร้าง ความมั่นคงขององค์กร

หลักคุณธรรมในการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานบริการโดยยึดถือในความถูกต้องดีงาม ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณที่ถูกต้องเป็นหลัก ในการประพฤติปฏิบัติจนเกิดเป็นนิสัย โดยคำนึงถึงประชาชนเป็นหลักในด้านการบริการ

หลักความโปร่งใสในการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการ การให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารในการรับบริการได้โดยสะดวกและเข้าใจง่าย เกิดความเข้าใจและยอมรับนโยบาย

หลักการมีส่วนร่วมในการบริการ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับรู้ มีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงออก แสดงความคิดเห็น และการร่วมตัดสินใจต่อพัฒนา ศักยภาพในการบริการต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการบริการ และได้รับ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา

หลักความรับผิดชอบต่อบริการ หมายถึง ตระหนักในสิทธิหน้าที่ สำนึกในความรับผิดชอบต่อ การบริการ กระตือรือร้นช่วยแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพต่อความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะรับผล จากการกระทำที่เกิดขึ้นจากการบริการ

หลักความคุ้มค่าในการบริการ หมายถึง จัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่การบริการ ปรับปรุง ทบทวนภารกิจ ปรับลดขั้นตอนการบริการ สร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพ

การวางแผน หมายถึง การวางแผนทาง การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร ขั้นตอน และวิธีการในการบริการ โดยการสำรวจข้อมูล การรวบรวมและประสานงาน กิจกรรมต่าง ๆ ในการจัดทำแผนงานล่วงหน้า รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริการ

การจัดองค์การ หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การให้ชัดเจน พิจารณาความเหมาะสมในการ กำหนดอำนาจหน้าที่บุคลากรที่รับผิดชอบอย่างเป็นทางการภายในองค์การ พร้อมทั้งจัดการทรัพยากร ต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เพียงพอต่อปริมาณและคุณภาพงาน หรือลักษณะเฉพาะของงาน ให้พร้อมต่อการ ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นตามเป้าหมายที่ชัดเจน

ภาวะผู้นำ หมายถึง การสั่งการ กระตุ้น ชี้นำ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร มีความเต็มใจและ กระตือรือร้นในดำเนินการตามกำหนดแผนงาน สามารถทำให้นโยบายไปปฏิบัติ ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่ได้จนบรรลุวัตถุประสงค์การบริการตามที่ตั้งเป้าไว้ บุคลิกลักษณะความสามารถในเชิงบริหาร ที่สามารถทำให้ผู้ร่วมงาน มีความพร้อมใจในการบริการให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จ การบริการที่กำหนดไว้

การประเมินผล หมายถึง การดำเนินงานด้านการกำกับควบคุม เพื่อติดตามความก้าวหน้าและ ผลงานของเป้าหมายการบริการที่กำหนดไว้ หรือประเมินว่าภารกิจบริการความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องในการบริการที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการ กำหนดหลักเกณฑ์ใช้ในการประเมินอย่างชัดเจน



### ตารางที่ 3.3 ตัวชี้วัดนิยามศัพท์ปฏิบัติการ

นิยาม	ตัวชี้วัด	ระดับแปร
การวางแผน หมายถึง การวางแผนทาง การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ขั้นตอน และวิธีการในการบริการ โดยการสำรวจข้อมูล การรวบรวมและประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ในการจัดทำแผนงานล่วงหน้า รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริการ	1) เจ้าหน้าที่ที่มีการกำหนดเป้าหมาย ขั้นตอนอย่างชัดเจน 2) มีการดำเนินการตาม ขั้นตอนการ ให้บริการที่เหมาะสม 3) มีการปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้เกิด ความรวดเร็ว	ช่วง
การจัดองค์การ หมายถึง การจัดโครงสร้าง องค์กรให้ชัดเจน พิจารณาความเหมาะสม ในการกำหนดอำนาจหน้าที่บุคลากรที่ รับผิดชอบอย่างเป็นทางการภายในองค์กร พร้อมทั้งจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ภายใน องค์กรให้เพียงพอต่อปริมาณและคุณภาพ งาน หรือลักษณะเฉพาะของงาน ให้พร้อมต่อ การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นตาม เป้าหมายที่ชัดเจน	1) มีการแสดงผังโครงสร้างองค์กรที่ ชัดเจน 2) มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบตาม โครงสร้างที่ชัดเจน 3) มีจัดทรัพยากรเพียงพอต่อปริมาณและ คุณภาพของงาน	ช่วง
ภาวะผู้นำ หมายถึง การสั่งการ กระตุ้น ชี้นำ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร มีความเต็มใจและ กระตือรือร้นในดำเนินการตามกำหนด แผนงาน สามารถทำให้นโยบายไปปฏิบัติ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ได้จนบรรลุ วัตถุประสงค์การบริการตามที่ตั้งเป้าไว้ บุคลิกลักษณะความสามารถในเชิงบริหารที่ สามารถทำให้ผู้ร่วมงาน มีความพร้อมใจใน การบริการให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อให้บรรลุ ถึงความสำเร็จการบริการที่กำหนดไว้	1) ผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนตำบล มี ภาวะผู้นำเพียงใดหรือไม่ 2) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนตำบล สามารถบริหารงานบริการได้ตามความ ต้องการหรือไม่ 3) ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่องค์กร ปกครองส่วนตำบลมีความพร้อมและให้ ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่	ช่วง
การประเมินผล หมายถึง การดำเนินงานด้าน การกำกับควบคุม เพื่อติดตามความก้าวหน้า และผลงานของเป้าหมายการบริการที่ กำหนดไว้ หรือประเมินว่าภารกิจบริการ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือไม่ เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องในการ บริการที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการกำหนด	1) สามารถเข้าร่วมตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการบริการ 2) สามารถร่วมพิจารณาประเมินผล ปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์อย่างชัดเจน 3) สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ ทุกขั้นตอน และมีวัดผลการปฏิบัติงานที่ เป็นรูปธรรม	ช่วง

## ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

นิยาม	ตัวชี้วัด	ระดับแปร
หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินอย่างชัดเจน		
หลักนิติธรรมในการบริการ หมายถึง การดำเนินการบริการอยู่บนกรอบของกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ยึดหลักกฎหมายและเป็นธรรมที่ชัดเจน มีการให้ความเสมอภาคเท่าเทียม และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย อันเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาระบบการบริหารป้องกันการละเมิดหรือฝ่าฝืน ตลอดจนจนเป็นการมุ่งเน้นการสร้าง ความมั่นคงขององค์กร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) การบริการขององค์การปกครองส่วนตำบลสนองต่อนโยบายของรัฐบาล</li> <li>2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกรอบของกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดการบริการ</li> <li>3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย</li> <li>4) มีความสม่ำเสมอในการควบคุม กำกับ การบริการ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ</li> <li>5) นำกฎ ระเบียบมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์</li> </ol>	ช่วง
หลักคุณธรรมในการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานบริการโดยยึดถือในความถูกต้องดีงาม ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณ ที่ถูกต้องเป็นหลัก ในการประพฤติปฏิบัติจนเกิดเป็นนิสัยโดยคำนึงถึงประชาชนเป็นหลักในด้านการบริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) เจ้าหน้าที่ ให้การบริการโดยคำนึงถึง ความถูกต้องเป็นหลัก</li> <li>2) เจ้าหน้าที่ ให้การบริการในหน้าที่ รับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรม</li> <li>3) เจ้าหน้าที่ บริการโดย คำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก</li> <li>4) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อม ถ่อมตนพร้อมให้บริการ</li> <li>5) มีการส่งเสริมให้มีการนำคุณธรรมมา ให้บริการจนเป็นนิสัย</li> </ol>	ช่วง
หลักความโปร่งใสในการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึง กระบวนการการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารในการรับบริการได้โดยสะดวกและเข้าใจง่าย เกิดความเข้าใจและยอมรับนโยบาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่าง ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง</li> <li>2) เปิดโอกาสให้ ประชาชนติดตาม ตรวจสอบการให้บริการอย่างโปร่งใส</li> <li>3) มีการเปิดเผยขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการ</li> <li>4) มีการให้ข้อมูลโครงสร้างองค์กร หน้าที่ รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน</li> <li>5) เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย เป็นอย่างดี</li> </ol>	ช่วง
หลักการมีส่วนร่วมในการบริการ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับรู้ มีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงออก แสดงความคิดเห็น และการร่วมตัดสินใจต่อพัฒนา ศักยภาพในการบริการต่าง ๆ ของ		ช่วง

## ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

นิยาม	ตัวชี้วัด	ระดับแปร
องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการบริการ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา	ติดตามและประเมินผลด้านการบริการ 4) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการบริการของ องค์กรปกครองส่วนตำบล 5) เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถร่วมมือกันในการพัฒนาการบริการ	
หลักความรับผิดชอบต่อในการบริการ หมายถึง ตระหนักในสิทธิหน้าที่ สำนึกในความรับผิดชอบต่อการบริการ กระตือรือร้น ช่วยแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพต่อความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะรับผลจากการกระทำที่เกิดขึ้นจากการบริการ	1) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการบริการที่เหมาะสม 2) ได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน อย่างเหมาะสม 3) เจ้าหน้าที่มีการใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ 4) ความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานในหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ 5) ความกระตือรือร้น เต็มใจ มุ่งผลสำเร็จในการบริการของเจ้าหน้าที่	ช่วง
หลักความคุ้มค่าในการบริการ หมายถึง จัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่การบริการ ปรับปรุง ทบทวนภารกิจ ปรับลดขั้นตอนการบริการ สร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพ	1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 2) องค์กรปกครองส่วนตำบลนำ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายการให้บริการ 3) องค์กรปกครองส่วนตำบล ปรับปรุง ขั้นตอนการบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว อย่างสม่ำเสมอ 4) ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด 5) ผนึกกำลังค้ำประกันถึงความประหยัด	ช่วง

## 3.5 สมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานทางสถิติสำหรับการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถพยากรณ์ความผันแปรความสามารถให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า

### สมมติฐานที่ 1

ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก

### สมมติฐานที่ 2

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามลักษณะประชากร

### สมมติฐานที่ 3

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation :S.D.)

2) การวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ โดยใช้สถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) การวิเคราะห์ระหว่างความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ระหว่างความแตกต่าง ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ค่าสถิติ t - test และ F-test (One - way Analysis of Variance : ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD ทดสอบสมมติฐาน

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการสำรวจข้อมูลจากประชากรในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว เรือง ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ คือ

- 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล
- 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 345 ชุด โดยจำแนกตามลักษณะประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ที่มีข้อมูลครบถ้วน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

- 4.2 การวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

- 4.3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ระหว่างความแตกต่าง ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ค่าสถิติ  $t$  - test และ F-test (One - way Analysis of Variance : ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD

#### 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละในการอธิบาย และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(n=345)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.ชาย	152	44.06
2.หญิง	193	55.94
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 20 ปี	7	2.03
2. 21-30 ปี	23	6.67
3. 31-40 ปี	84	24.35
4. 41-50 ปี	136	39.42
5. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	95	27.54
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100.00</b>
<b>3.ระดับการศึกษา</b>		
1. ประถมศึกษา	54	15.65
2. มัธยมศึกษา	211	61.16
3. ปวส./ปวท./อนุปริญญา	53	15.36
4. ปริญญาตรี	25	7.25
5. สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.58
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	5.51
2. พนักงานบริษัทเอกชน	17	4.93
3. นักเรียน/นักศึกษา	7	2.03
4. รับจ้างทั่วไป	102	29.57
5. เกษตรกรรม	200	57.97
6. อื่น ๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาการอยู่อาศัย</b>		
1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	136	39.42
2. อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	12	3.48
3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	97	28.12
4. อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	100	28.99
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปมี ดังนี้

1) เพศ การศึกษาครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 345 คน ผลการศึกษาพบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 55.94 และ เพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.06 ตามลำดับ

2) อายุ การศึกษาครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 345 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุ 41-50 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.54 อายุ 31-40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.35 อายุ 21-30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 345 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 61.16 และ รองลงมา คือ การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.65 การศึกษาระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 ตามลำดับ

4) อาชีพ การศึกษาครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 345 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 รองลงมา เป็นอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 29.57 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.51 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.93 และ อาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

5) ระยะเวลาการอยู่อาศัย รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 345 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42 รองลงมา อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.99 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.12 และ อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า ผลการศึกษาปรากฏผลการวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษา ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษารวมเป็น ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณค่าในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D.= 0.34) รองลงมา คือ หลักโปร่งใสในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D.= 0.32) หลักมีส่วนร่วมในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.35) หลักรับผิดชอบในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.31) หลักนิติธรรมในการบริการ

อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.41$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านหลักคุณธรรมในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.42$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า S.D. ในภาพรวมพบว่าทุกประเด็นมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ข้อมูลการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว มีความเบี่ยงเบนน้อย รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. หลักนิติธรรมในการบริการ	4.75	0.41	มากที่สุด
2. หลักคุณธรรมในการบริการ	4.72	0.42	มากที่สุด
3. หลักโปร่งใสในการบริการ	4.81	0.32	มากที่สุด
4. หลักมีส่วนร่วมในการบริการ	4.80	0.35	มากที่สุด
5. หลักรับผิดชอบในการบริการ	4.79	0.31	มากที่สุด
6. หลักคุ้มค่าในการบริการ	4.82	0.48	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.74</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

1. หลักนิติธรรม ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักนิติธรรมในการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.41$ ) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำกฎ ระเบียบมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.56$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.49$ ) การบริการขององค์การปกครองส่วนตำบลสนองต่อนโยบายของรัฐบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74, S.D. = 0.60$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกรอบของกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.53$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีความสม่ำเสมอในการควบคุม กำกับ การบริการ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69, S.D. = 0.54$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรมในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. หลักนิติธรรมในการบริการ			
1.1 การบริการขององค์การปกครองส่วนตำบลสนองต่อนโยบายของรัฐบาล	4.74	0.60	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกรอบของกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดการบริการ	4.73	0.53	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	4.76	0.49	มากที่สุด



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1.4 มีความสม่ำเสมอในการควบคุม กำกับ การบริการ ให้ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ	4.69	0.54	มากที่สุด
1.5 นำกฎ ระเบียบมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ เหมาะสมกับสถานการณ์	4.77	0.56	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.75</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

2. หลักคุณธรรม ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักคุณธรรมในการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.42$ ) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่  
ให้บริการในหน้าที่รับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.41$ ) รองลงมา  
คือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81, S.D. =$   
 $0.42$ ) มีการส่งเสริมให้มีการนำคุณธรรมมาให้บริการจนเป็นนิสัย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80, S.D. =$   
 $0.48$ ) เจ้าหน้าที่บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} =$   
 $4.78, S.D. = 0.49$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.66$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรมในการบริการ ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
2. หลักคุณธรรมในการบริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็น หลัก	4.64	0.66	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้การบริการในหน้าที่รับผิดชอบโดยยึด หลักคุณธรรม	4.83	0.41	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	4.78	0.49	มากที่สุด
2.4 บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อม ให้บริการ	4.81	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการส่งเสริมให้มีการนำคุณธรรมมาให้บริการจนเป็น นิสัย	4.80	0.48	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.72</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

3. หลักความโปร่งใส ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักความโปร่งใสในการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.32$ ) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ข้อมูลโครงสร้างองค์กร หน้าที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.42$ ) รองลงมาคือ มีการเปิดเผยขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.42$ ) ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.44$ ) เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.41$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามตรวจสอบการให้บริการอย่างโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.43$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใสในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
3. หลักความโปร่งใสในการบริการ			
3.1 ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.81	0.44	มากที่สุด
3.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามตรวจสอบการให้บริการอย่างโปร่งใส	4.79	0.43	มากที่สุด
3.3 มีการเปิดเผยขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการ	4.83	0.42	มากที่สุด
3.4 มีการให้ข้อมูลโครงสร้างองค์กร หน้าที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.85	0.42	มากที่สุด
3.5 เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย เป็นอย่างดี	4.80	0.41	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.81</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>

4. หลักการมีส่วนร่วม ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักการมีส่วนร่วมในการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.35$ ) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดโอกาสในการช่วยลดขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.44$ ) รองลงมาคือ เปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84, S.D. = 0.44$ ) เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาการให้บริการได้อย่างเต็มที่ ตามหลักเกณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.48$ ) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการบริการขององค์การปกครองส่วนตำบล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.43$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถร่วมมือกันในการพัฒนาการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.47$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
4. หลักการมีส่วนร่วมในการบริการ			
4.1 เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาการให้บริการได้อย่าง เต็มที่ ตามหลักเกณฑ์	4.82	0.48	มากที่สุด
4.2 เปิดโอกาสในการช่วยลดขั้นตอนการบริการอย่าง เหมาะสม	4.86	0.44	มากที่สุด
4.3 เปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการติดตามและ ประเมินผลด้านการบริการ	4.84	0.44	มากที่สุด
4.4 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการบริการ ของ อบต	4.81	0.43	มากที่สุด
4.5 เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถร่วมมือกัน ในการพัฒนาการบริการ	4.80	0.47	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.80</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

5. หลักความรับผิดชอบ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักความรับผิดชอบในการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.31$ ) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.37$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.38$ ) ความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานในหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84, S.D. = 0.43$ ) ได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.42$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความกระตือรือร้น เต็มใจ มุ่งผลสำเร็จในการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.46$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
5. หลักความรับผิดชอบในการบริการ			
5.1 กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ บริการที่เหมาะสม	4.87	0.37	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
5.2 ได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม	4.83	0.42	มากที่สุด
5.3 เจ้าหน้าที่มีการใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและ ถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	0.38	มากที่สุด
5.4 ความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานในหน้าที่ ของ เจ้าหน้าที่	4.84	0.43	มากที่สุด
5.5 ความกระตือรือร้น เต็มใจ มุ่งผลสำเร็จในการบริการ ของ เจ้าหน้าที่	4.75	0.46	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.79</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>

6. หลักความคุ้มค่า ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักความคุ้มค่าในการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.34$ ) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.35$ ) รองลงมาคือองค์การปกครองส่วนตำบลนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.42$ ) องค์การปกครองส่วนตำบลปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.50$ ) ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.49$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ณรงค์ให้คำนึงถึงความประหยัด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74, S.D. = 0.61$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
6. หลักความคุ้มค่าในการบริการ			
6.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	4.90	0.35	มากที่สุด
6.2 องค์การปกครองส่วนตำบลนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด
6.3 องค์การปกครองส่วนตำบลปรับปรุงขั้นตอนการ บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว อย่างสม่ำเสมอ	4.78	0.50	มากที่สุด
6.4 ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด	4.76	0.49	มากที่สุด
6.5 ณรงค์ให้คำนึงถึงความประหยัด	4.74	0.61	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.82</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2 ศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

##### สมมติฐานที่ 1

ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ 4.9** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม

บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. หลักนิติธรรมในการบริการ	4.75	0.41	มากที่สุด
2. หลักคุณธรรมในการบริการ	4.72	0.42	มากที่สุด
3. หลักโปร่งใสในการบริการ	4.81	0.32	มากที่สุด
4. หลักมีส่วนร่วมในการบริการ	4.80	0.35	มากที่สุด
5. หลักรับผิดชอบในการบริการ	4.79	0.31	มากที่สุด
6. หลักคุ้มค่าในการบริการ	4.82	0.48	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.74</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกขเหนือ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หลักคุ้มค่าในการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.34) รองลงมาคือ หลักโปร่งใสในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.29) หลักมีส่วนร่วมในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.32) หลักรับผิดชอบในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.31) หลักนิติธรรมในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.42) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักคุณธรรมในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.42) ตามลำดับ ในภาพรวมพบว่าทุกประเด็นมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว มีความเบี่ยงเบนน้อย จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  ดังนั้น ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก

## สมมติฐานที่ 2

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามลักษณะประชากร

สมมติฐานที่ 2.1 เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศกับบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม

บริการประชาชนตาม หลักธรรมาภิบาล	ชาย		หญิง		t	Sig
	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
1. หลักนิติธรรมในการ บริการ	4.73	0.44	4.76	0.38	-0.58	0.144
2. หลักคุณธรรมในการ บริการ	4.71	0.46	4.72	0.37	-0.142	0.157
3. หลักโปร่งใสในการ บริการ	4.83	0.29	4.79	0.30	1.238	0.111
4. หลักมีส่วนร่วมในการ บริการ	4.81	0.39	4.81	0.31	-0.113	0.368
5. หลักรับผิชอบในการ บริการ	4.82	0.32	4.80	0.31	0.451	0.876
6. หลักคุ้มค่าในการ บริการ	4.79	0.34	4.85	0.34	-1.728	0.064
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.70</b>	<b>0.46</b>	<b>4.77</b>	<b>0.38</b>	<b>-1.430</b>	<b>0.144</b>

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ( $t = -1.430$ ,  $Sig = 0.144$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.11** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและจำแนกตามกลุ่มอายุ

การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. หลักนิติธรรมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.648	4	0.162	0.985	0.416
	ภายในกลุ่ม	55.913	340	0.164		
	รวม	56.561	344			
2. หลักคุณธรรมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.553	4	0.138	0.801	0.525
	ภายในกลุ่ม	58.643	340	0.172		
	รวม	59.196	344			
3. หลักโปร่งใสในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.121	4	0.03	0.345	0.847
	ภายในกลุ่ม	29.694	340	0.087		
	รวม	29.814	344			
4. หลักมีส่วนร่วมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.313	4	0.078	0.65	0.627
	ภายในกลุ่ม	40.941	340	0.12		
	รวม	41.254	344			
5. หลักรับผิดชอบในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.8	4	0.2	2.084	0.082
	ภายในกลุ่ม	32.632	340	0.096		
	รวม	33.432	344			
6. หลักคุ้มค่าในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.132	4	0.283	2.49	0.053
	ภายในกลุ่ม	38.655	340	0.114		
	รวม	39.787	344			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	1.181	4	0.295	1.707	0.148
	ภายในกลุ่ม	58.829	340	0.173		
	รวม	60.010	344			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำแนกตามกลุ่มอายุโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 1.707$ ,  $Sig = 0.148$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.12** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและจำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. หลักนิติธรรมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.241	4		0.364	0.834
	ภายในกลุ่ม	56.320	340	0.060		
	รวม	56.561	344	0.166		
2. หลักคุณธรรมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.458	4	0.138	0.663	0.618
	ภายในกลุ่ม	58.738	340	0.172		
	รวม	59.196	344			
3. หลักโปร่งใสในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.205	4	0.115	0.589	0.671
	ภายในกลุ่ม	29.609	340	0.173		
	รวม	29.814	344			
4. หลักมีส่วนร่วมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.125	4	0.051	0.258	0.905
	ภายในกลุ่ม	41.129	340	0.087		
	รวม	41.254	344			
5. หลักรับผิดชอบในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.450	4	0.031	1.160	0.328
	ภายในกลุ่ม	32.982	340	0.121		
	รวม	33.432	344			
6. หลักคุ้มค่าในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.336	4	0.084	0.724	0.576
	ภายในกลุ่ม	39.451	340	0.116		
	รวม	39.787	344			
<b>เฉลี่ย</b>	ระหว่างกลุ่ม	0.316	4	0.079	0.451	0.772
	ภายในกลุ่ม	59.694	340	0.176		
	รวม	60.010	344			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำแนกตามระดับการศึกษาโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 0.451$ ,  $Sig = 0.772$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและจำแนกตามอาชีพ

การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. หลักนิติธรรมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.620	4	0.155	0.942	0.440
	ภายในกลุ่ม	55.941	340	0.165		
	รวม	56.561	344			
2. หลักคุณธรรมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.256	4	0.064	0.369	0.831
	ภายในกลุ่ม	58.940	340	0.173		
	รวม	59.196	344			
3. หลักโปร่งใสในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.118	4	0.029	0.337	0.853
	ภายในกลุ่ม	29.697	340	0.087		
	รวม	29.814	344			
4. หลักมีส่วนร่วมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.201	4	0.050	0.416	0.797
	ภายในกลุ่ม	41.053	340	0.121		
	รวม	41.254	344			
5. หลักรับผิดชอบในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.075	4	0.019	0.192	0.943
	ภายในกลุ่ม	33.357	340	0.098		
	รวม	33.432	344			
6. หลักคุ้มค่าในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.160	4	0.040	0.342	0.849
	ภายในกลุ่ม	39.627	340	0.117		
	รวม	39.787	344			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	0.180	4	0.045	0.256	0.906
	ภายในกลุ่ม	59.830	340	0.176		
	รวม	60.010	344			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำแนกตามอาชีพโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 0.256$ ,  $Sig = 0.906$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.14** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและจำแนกตามระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. หลักนิติธรรมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.436	3	0.145	0.882	0.450
	ภายในกลุ่ม	56.125	341	0.165		
	รวม	56.561	344			
2. หลักคุณธรรมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.270	3	0.090	0.522	0.668
	ภายในกลุ่ม	58.925	341	0.173		
	รวม	59.196	344			
3. หลักโปร่งใสในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.495	3	0.165	1.919	0.126
	ภายในกลุ่ม	29.319	341	0.086		
	รวม	29.814	344			
4. หลักมีส่วนร่วมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.423	3	0.141	1.176	0.319
	ภายในกลุ่ม	40.831	341	0.120		
	รวม	41.254	344			
5. หลักรับผิดชอบในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.081	3	0.027	0.275	0.844
	ภายในกลุ่ม	33.351	341	0.098		
	รวม	33.432	344			
6. หลักคุ้มค่าในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.090	3	0.030	0.258	0.856
	ภายในกลุ่ม	39.697	341	0.116		
	รวม	39.787	344			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	0.410	3	0.137	0.782	0.505
	ภายในกลุ่ม	59.600	341	0.175		
	รวม	60.010	344			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำแนกตามระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนโดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 0.782$ ,  $Sig = 0.505$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.15** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ในด้านต่าง ๆ โดยเฉลี่ย และรายด้าน

การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน
	Sig (T)	Sig (F)	Sig (F)	Sig (F)	Sig (F)
1. หลักนิติธรรมในการบริการ	0.144	0.416	0.834	0.440	0.450
2. หลักคุณธรรมในการบริการ	0.157	0.525	0.618	0.831	0.668
3. หลักโปร่งใสในการบริการ	0.111	0.847	0.671	0.853	0.126
4. หลักมีส่วนร่วมในการบริการ	0.368	0.627	0.905	0.797	0.319
5. หลักรับผิดชอบในการบริการ	0.876	0.082	0.328	0.943	0.844
6. หลักคุ้มค่าในการบริการ	0.064	0.053	0.576	0.849	0.856
<b>เฉลี่ย</b>	<b>0.144</b>	<b>0.148</b>	<b>0.772</b>	<b>0.906</b>	<b>0.505</b>

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยเฉลี่ยและรายด้าน จำแนกตามตัวแปร ลักษณะประชากร สรุปผลดังนี้

- 1) เพศ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) อายุ พบว่า โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) ระดับการศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) อาชีพ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามลักษณะประชากร

#### 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

##### สมมติฐานที่ 3

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**ตารางที่ 4.16** แสดงผลรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

		ปัจจัยที่มีผล	หลักธรรมาภิบาลในการบริการ
ปัจจัยที่มีผล	Pearson Correlation	1	.130*
	Sig. (2-tailed)		.016
การบริการตามหลักธรรมาภิบาล	Pearson Correlation	.130*	1
	Sig. (2-tailed)	.016	

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.16 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.17

**ตารางที่ 4.17** ผลทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ

		หลักธรรมาภิบาลในการบริการ	ด้านการวางแผน	ด้านการจัดองค์การ	ด้านภาวะผู้นำ	ด้านการประเมินผล
หลักธรรมาภิบาลในการบริการ	Pearson Correlation	1	0.056	-0.081	0.016	0.184**
	Sig. (2-tailed)		0.296	0.131	0.761	0.001
ด้านการวางแผน	Pearson Correlation	0.056	1	0.081	0.022	0.055
	Sig. (2-tailed)	0.296		0.133	0.678	0.312
ด้านการจัดองค์การ	Pearson Correlation	-0.081	0.081	1	.093	0.006
	Sig. (2-tailed)	0.131	0.133		0.086	0.914

ตารางที่ 4. 17 (ต่อ)

		หลักธรรมาภิบาลในการบริการ	ด้านการวางแผน	ด้านการจัดองค์การ	ด้านภาวะผู้นำ	ด้านการประเมินผล
ด้านภาวะผู้นำ	Pearson Correlation	0.016	0.022	0.093	1	0.091
	Sig. (2-tailed)	0.761	0.678	0.086		0.093
ด้านการประเมินผล	Pearson Correlation	0.184**	0.055	0.006	0.091	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.312	0.914	0.093	

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.17 ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว สรุปผลดังนี้

- 1) ด้านการวางแผน พบว่า โดยเฉลี่ย สัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) ด้านการจัดองค์การ พบว่า โดยเฉลี่ย ไม่สัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) ด้านภาวะผู้นำ พบว่า โดยเฉลี่ย สัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) ด้านการประเมินผล พบว่า โดยเฉลี่ย สัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างน้อยหนึ่งปัจจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

สมมติฐานที่	การให้ประสิทธิผลบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	สถิติทดสอบ	ค่าระดับนัยสำคัญ	ผลการทดสอบ	
				ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอ	T-test	Sig	✓	-

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สมมติฐานที่	การให้ประสิทธิผลบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	สถิติทดสอบ	ค่าระดับนัยสำคัญ	ผลการทดสอบ	
				ยอมรับ	ปฏิเสธ
	ปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด				
2	กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามลักษณะประชากร	F-test	Sig	✓	-
3	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับประสิทธิผลบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	F-test	Sig	✓	-

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาล โดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า รายละเอียดดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 345 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยทาโรยามาเน่ Yamane Taro(1970,p.886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาจำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 วิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One - sample t - test และทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความแตกต่าง เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ของกลุ่มตัวอย่างตามคุณลักษณะการวิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติ F-test (One - way Analysis of Variance : ANOVA)

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.06 เพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 55.94 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุ 41-50 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 61.16 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 ประชากร ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 151 คน อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 และเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42

#### 5.1.1 ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในการบริการ ในภาพรวมมีระดับมากที่สุดทุกดัชนี โดยเฉพาะหลักความคุ้มค่า ที่ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว มีการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ หลักโปร่งใสในการบริการ หลักมีส่วนร่วมในการบริการ หลักรับผิดชอบในการบริการ หลักนิติธรรมในการบริการ และหลักคุณธรรมในการบริการ ตามลำดับ ผลการศึกษาดังรายละเอียดดังนี้

1) หลักนิติธรรม จากการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักนิติธรรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ นำกฎ ระเบียบมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด การบริการขององค์การปกครองส่วนตำบลสนองต่อนโยบายของรัฐบาล อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกรอบของกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีความสม่ำเสมอในการควบคุมกำกับ การบริการ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2) หลักคุณธรรม จากการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักคุณธรรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการในหน้าที่รับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีการส่งเสริมให้มีการนำคุณธรรมมาให้บริการจนเป็นนิสัย อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3) หลักความโปร่งใส จากการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ข้อมูลโครงสร้างองค์กร หน้าที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีการเปิดเผยขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง และไม่บิดเบือน



ข้อเท็จจริง อยู่ในระดับมากที่สุด เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามตรวจสอบการให้บริการอย่างไร้ข้อสงสัย อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4) หลักการมีส่วนร่วม จากการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดโอกาสในการช่วยลดขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาการให้บริการได้อย่างเต็มที่ ตามหลักเกณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการบริการขององค์การปกครองส่วนตำบล อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถร่วมมือกันในการพัฒนาการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5) หลักความรับผิดชอบ จากการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานในหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความกระตือรือร้น เต็มใจ มุ่งผลสำเร็จในการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6) หลักความคุ้มค่า จากการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ในด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือองค์การปกครองส่วนตำบลนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด องค์การปกครองส่วนตำบลปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์กรให้ค่านึงถึงความประหยัด อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลัก  
 ธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตาม  
 ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และตามระยะเวลาการ  
 อยู่อาศัยในชุมชน มีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

- 1) เพศ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) อายุ พบว่า โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) ระดับการศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05
- 4) อาชีพ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05

สรุปได้ว่า ความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตาม  
 ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบล  
 เขาจ้าว นำกฎ ระเบียบมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการใน  
 หน้าที่รับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรม มีการให้ข้อมูลโครงสร้างองค์กร หน้าที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบ  
 อย่างชัดเจน เปิดโอกาสในการช่วยลดขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม กำหนดช่องทางการรับข้อ  
 ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่  
 รับผิดชอบ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาล  
 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาล จำแนกความ  
 ต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านภาวะผู้นำ และ  
 ด้านการประเมินผล มีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

- 1) ด้านการวางแผน พบว่า โดยเฉลี่ย สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) ด้านการจัดองค์การ พบว่า โดยเฉลี่ย ไม่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) ด้านภาวะผู้นำ พบว่า โดยเฉลี่ย สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) ด้านการประเมินผล พบว่า โดยเฉลี่ย สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาล ในด้านการ  
 วางแผน ด้านภาวะผู้นำ และด้านการประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการให้บริการประชาชนตาม  
 หลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่า ในด้านการจัดองค์การ ไม่  
 สัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผู้ศึกษาจะขออภิปรายผลตามประเด็น ดังนี้

5.2.1 การบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อภิปรายผล ดังนี้

1) ประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ด้านหลักนิติธรรม ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำกฎ ระเบียบมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด การบริการขององค์การปกครองส่วนตำบลสนองต่อนโยบายของรัฐบาล อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกรอบของกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีความสม่ำเสมอในการควบคุม กำกับ การบริการ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด

2) ประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ด้านหลักคุณธรรม ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการในหน้าที่รับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีการส่งเสริมให้มีการนำคุณธรรมมาให้บริการจนเป็นนิสัย อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด

3) ประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ด้านหลักความโปร่งใส ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ข้อมูลโครงสร้างองค์กร หน้าที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีการเปิดเผยขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง อยู่ในระดับมากที่สุด เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามตรวจสอบการให้บริการอย่างโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด

4) ประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ด้านหลักความมีส่วนร่วม ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดโอกาสในการช่วยลดขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาการให้บริการได้อย่างเต็มที่ ตามหลักเกณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการบริการขององค์การปกครองส่วนตำบล อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถร่วมมือกันในการพัฒนาการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

5) ประสิทธิผลการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ที่มีการใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานในหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความกระตือรือร้น เต็มใจมุ่งผลสำเร็จในการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด

6) ประสิทธิภาพการบริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจำว ด้านหลักความคุ้มค่า ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่า พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ องค์การปกครองส่วนตำบลนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด องค์การปกครองส่วนตำบลปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ณรงค์ให้คำนึงถึงความประหยัด อยู่ในระดับมากที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วันดีศรี (2556 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด” ผลวิจัยพบว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด มีธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม ด้านนิติธรรม มีธรรมาภิบาลระดับสูงส่วนด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม มีธรรมาภิบาลต่ำ สำหรับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และความรู้ความเข้าใจในการปกครองด้วยหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ขณะที่อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด และผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ สุภักดิ์จิรา ศรีจันทร์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักคุณธรรม ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดจังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ฉะนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 1 คือ ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก

5.2.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

1) จำแนกตามเพศ ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามเพศพบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ฉะนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามลักษณะประชากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภดล สุรนครินทร์ (2557) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในเชิงบวกเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกัน

2) จำแนกตามกลุ่มอายุ ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอายุ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ฉะนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามลักษณะประชากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสนาะ สภาไพไทย พ.ท. (2554) ได้ศึกษาเรื่อง หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามความคิดเห็นของนักเรียนเสนาธิการทหารบก ผลการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วนักเรียนเสนาธิการทหารบกจะให้ความเห็นว่าการบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดีของรัฐบาล มีความสำคัญอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่า ด้านนิติธรรมและด้านคุณธรรมอยู่ในระดับปานกลางและจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่านักเรียนเสนาธิการทหารบกที่มีอายุ สถานภาพ การศึกษา ระดับรายได้ ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และตำแหน่งหน้าที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเรื่องการบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดีของรัฐบาลแตกต่างกัน

3) จำแนกตามการศึกษา ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามการศึกษา พบว่าโดยเฉลี่ยและรายด้านไม่แตกต่างกัน ฉะนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามลักษณะประชากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศศักดิ์ รูปทอง (2550) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ปรากฏว่าประสิทธิผลการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสภาพรถ ด้านความเหมาะสมของสถานที่บริการ และด้านคุณภาพของการบริการ ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทรถ

4) จำแนกตามอาชีพ ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยเฉลี่ยและรายด้านไม่แตกต่างกัน ฉะนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามลักษณะประชากร ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย อินสุวรรณ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในความเห็นของพนักงาน ได้แก่ ระบบการให้บริการ บทบาทในการให้บริการ การให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า บทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน กฎระเบียบในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และระบบการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการตามลำดับ 2) ในส่วนของประสิทธิผลในการให้บริการนั้น ทั้งพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้าต่างเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองทุกแห่งสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

5) จำแนกตามระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าโดยเฉลี่ยและรายด้านไม่แตกต่างกัน ฉะนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากร ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรมาส จริยเวชวัฒนา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านฉาง เป็นการศึกษเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารตำบลบ้านฉาง พนักงานเทศบาลและผู้นำชุมชน จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า ในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ตามหลักธรรมาภิบาล ได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ แต่ยังมีปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาค และการกระจายพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างกระบวนการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา พบว่าคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้นบางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ชุมชน แต่จะเข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง

5.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรกณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1) ด้านการวางแผน ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกด้านการวางแผน พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ยพบว่า โดยเฉลี่ย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านการจัดองค์การ ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกด้านการจัดองค์การ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ยพบว่า โดยเฉลี่ย ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านภาวะผู้นำ ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกด้านภาวะผู้นำ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ยพบว่า โดยเฉลี่ย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านการประเมินผล ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกด้านการประเมินผล พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย พบว่า โดยเฉลี่ย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ฉะนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 3 คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการหลักธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภินญา ไชวเซ็ง (2554 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ การบรรลุเป้าหมาย ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ในภาพรวมด้านรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ พฤติกรรมการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเพียงพอในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่ ปัจจุบัน ประเภทการรับบริการ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปร เพศ และสถานภาพ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการบริการกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง โดยรวมมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ถ้าปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการมากขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง มากขึ้นด้วย และผลการศึกษายังสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชากรที่มาติดต่อขอใช้บริการ ด้านงานทะเบียน ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2547 ถึงวันที่ 26 มีนาคม 2547 ทั้งหมด 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One - Way - ANOVA) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิลำเนา ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าวมีการใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ควรมีการสนับสนุนการออกขั้นตอน ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น เพื่อให้การกำหนดขั้นตอน กฎ ระเบียบ ตรงกับความต้องการและสภาพการณ์ตามความต้องการของทุกกลุ่มเป้าหมาย มีการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ตรวจสอบติดตามประเมินผลการบริการ และมีการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานในทุกขั้นตอน มีเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรที่จะสามารถกำหนด กฎ ระเบียบ การบริการที่สนับสนุนและสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นเองได้ตามสภาวะการณ์

2) องค์การบริหารส่วนตำบลควรที่จะสามารถดำเนินการร่วมกับหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในด้านการบริการ ที่สามารถลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ตามความเหมาะสม

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเตรียมความพร้อมในการวางแผนกระบวนการทำงานให้มีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน

2) องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนโดยจัดหาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมาคอยให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง

3) ควรมีการกำหนดแนวทางในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการให้บริการประชาชนตามพันธกิจที่กำหนดไว้ เพื่อนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป

4) ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต่อประชาชนอย่างเพียงพอและเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

5) ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการประชาชน เช่น สื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

#### 5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาล เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการทำงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลการให้บริการประชาชนหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของชุมชนในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นภาพของการดำเนินงานที่แตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรในอนาคตต่อไป



3) ควรมีการศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2552). *กฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). *กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2549). *หลักการและแนวทางการบริหารงานยุคใหม่ ภายใต้ภูมิทัศน์การแข่งขันใหม่* *ข้อสังเกตเชิงวิจารณ์ภายใต้กรอบคุณค่าทางสังคมและพุทธธรรมและแนวทางการบริหารแนวพุทธ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สุขุมวิทการพิมพ์ จำกัด.
- กิตติพงศ์ ขลิบแยม. (2541). *การศึกษาการให้บริการของสำนักเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2554). *รายงานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า
- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). *ธรรมาภิบาลว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส*. กรุงเทพมหานคร: มิสเตอร์ ก๊อปปี.
- คารมณีย์ เพียรภาณุ. (2548). *องค์การที่มีประสิทธิผล : ความท้าทายของผู้บริหาร*. เข้าถึงได้จาก : <http://banpathaischool.igetweb.com/index.php?mo=3&art=230481>, 20 ธันวาคม 2561.
- จริน อุตมเลิศ. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทะเบียนของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2551). *คู่มือสู่องค์การแห่งความสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร: ปัญญาชน.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของกรมการปกครอง*. เทศาภิบาล.
- จักรพงษ์ นนท์ตา. (2555). *ผลกระทบของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ไชยวัฒน์ คำชู. (2548). *การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ถาวร กุลโชติ. (2550). *ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ทองใบ สุดชารี. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- ทรงชัย นกขมิ้น. (2556). *การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2543). “*ธรรมาภิบาลบราชการไทย*,” *เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ*. นนทบุรี : สำนักงานข้าราชการพลเรือน
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธนนชัย รัตนไทรแก้ว. (2554). *การประเมินการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียนในจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- ธินิตา ฐิติภากร. (2546). *การเปรียบเทียบความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- ธีรยุทธ์ บุญมี. (2542). *หลักรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นภดล สุรนครินทร์. (2557). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นริศศักดิ์ รูปทอง. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- นิภาพรรณ ผิวอ่อน. (2559). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ่มเหนือ อำเภอกุ่มบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์และบุญมี ลี. (2554). *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เบญจวรรณ วันดีศรี. (2556). *การศึกษาความเป็นธรรมมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ประมวล รุจนเสรี. (2554). *การบริหาร-การจัดการที่ดี (Good Governance)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ อสารักษ์ดินแดง.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเวศ วะสี. (2542). *เศรษฐกิจพอเพียงและประชาสังคม แนวทางพลิกฟื้นเศรษฐกิจสังคม*. กรุงเทพมหานคร: หมอชาวบ้าน.
- ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์ และรัชณี ภู่อระกุล. (2549). *การจัดการทรัพยากรบุคคลภารกิจที่ทำทนาย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊กแบงค์.
- เพชร แสนชัยสกุลกิจ. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิทยา สุนทรวิภาต. (2554). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้กับองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพมหานคร.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตโต). (2549). *ยุทธศาสตร์พระพุทธศาสนากับการพัฒนาประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มูลนิธิโกลบอลคิมทอง.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก 9 ตุลาคม 2546
- พฤทธิสถาน ชุมพล. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทดวงกมลสมัยจำกัด.
- ไพโรจน์ พรหมสาสน์. (2541). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: อมราการพิมพ์.
- รัชนา ศานติยานนท์. (2555). *รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ :ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักประกันสังคม*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- รหัส แสงผ่อง. (2557). *กระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- รุ่งนภา ตาอินทร์. (2551). *ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2549). *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2551). *เวทีท้องถิ่นไทย ประจำปี 2551*. เอกสารประกอบการสัมมนา. ณ ศูนย์การแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (ไบเทค บางนา) กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภชัย อินสุวรรณ. (2551). *ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศุภินญา ไชวแข็ง. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคองหลวง*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2545). *Good governance กับการพัฒนาข้าราชการ*. กรุงเทพมหานคร: หจก. โอเดียนสแควร์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2549). *ทศวรรษ: ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์ พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2552). *นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สมพิศ สุขแสน. (2551). *นโยบายสาธารณะและการวางแผน*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. (2549). *การพัฒนาองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุดจิต นิमितกุล. (2553). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good Governance)*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- สุภัทรมาส จริยเวชช์วัฒนา. (2557). *การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสนาะ สภาไพไทย. พ.ท. (2554). *หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามความคิดเห็นของนักเรียนเสนาธิการทหารบก*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เสฐียรพงษ์ ศิวินา. (2555). *รูปแบบการนำแผนเชิงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยบริการปฐมภูมิอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด*. วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม ปี 2555 (ฉบับที่3) หน้า 43-51
- สิริวิภา ศรีปลั่ง. (2558). *การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สุภัคจิรา ศรีจันทร์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกองใหญ่ จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุรเมธ ทองด้วง. (2556). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองอำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สุทธิพร บุญส่ง. (2550). *คุณธรรมจริยธรรมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิล กรุ๊ป.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต*. รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคมร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว. (2562). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2560 - 2563*. ประจวบคีรีขันธ์: เอกสารอัดสำเนา.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). *ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร*. เข้าถึงได้จาก : [http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com\\_content&view=article&id=187](http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187), 14 ธันวาคม 2561.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการมาใช้บริการและจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อระบบปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อระบบ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อรพินท์ สฟโชคชัย. (2553). *ศึกษาแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่นเพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางในการสร้างธรรมาภิบาลในระดับตำบลและหมู่บ้าน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- อุบล ยะไวทย์ณะวิชัย. (2553). *การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- อลัมพล เจียมศรีพงษ์. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ศึกษากรณีเปรียบเทียบเทศบาลตำบลนางไผ่และองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1986). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Cameron, K. M. & Whetten, W. E. (1983). *Overcoming Resistance to Change*. Human Relation, 1(11): 99.
- Campbell, R. F. (1977). "On the Nature of Organizational Effectiveness" in *New perspectives on Organizational Effectiveness*. Edited by Paul S. Goodman and Johannes M. Pennings and Associates. San Francisco: Jassay Bass.
- Dunn, W. (1981). *Public policy analysis: An introduction*. Englewood Cliff, N.J: Prentice Hall.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly J. H., Jr. (1994). *Organizations Structure, Process, Behavior*. Texas: Business Publications.
- Goodman, P. S., & Penning, J. M. (1997). *New Perspective on Organizational Effectiveness*. London, United Kingdom: Jossey-Bass.
- Jones, G. R. (2002). *Organizational Theory: Text and Cases*. Third Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Katz, D., and Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology Organizations* (2<sup>nd</sup> ed). New York : John Wiley & Sons.
- Millet, John. D. (1954). *Management in Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). *Defining Quality: Alternatives and Implications*. Academy of Management Review, 19(3), 419-445.
- Robbins, I. P. (1987). *Organization theory: Structure, design and applications*. 2nd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Robey, D. (1994). *Designing Organizations*. Boston, MA: Sage.
- Seldin, Peter. (1988). *Evaluation and Developing Administration Performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (1970). *Organizational psychology*. 2<sup>nd</sup> ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. (1986). *Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasat University Press.
- Yamane Taro. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



**แบบสอบถามเรื่อง**  
**ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว**  
**อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

**วัตถุประสงค์**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือและเกิดประโยชน์ดังกล่าว จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริง ขอรับรองว่าคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ และข้อมูลทั้งหมดนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อ ใดๆ ทั้งสิ้นต่อตัวของท่าน

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**หมายเหตุ** องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

นายเศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**ตอนที่ 1** ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. ปวส./ปวท./อนุปริญญา

4.ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัทเอกชน

3. นักเรียน/นักศึกษา

4. รับจ้างทั่วไป

5. เกษตรกรรม

6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

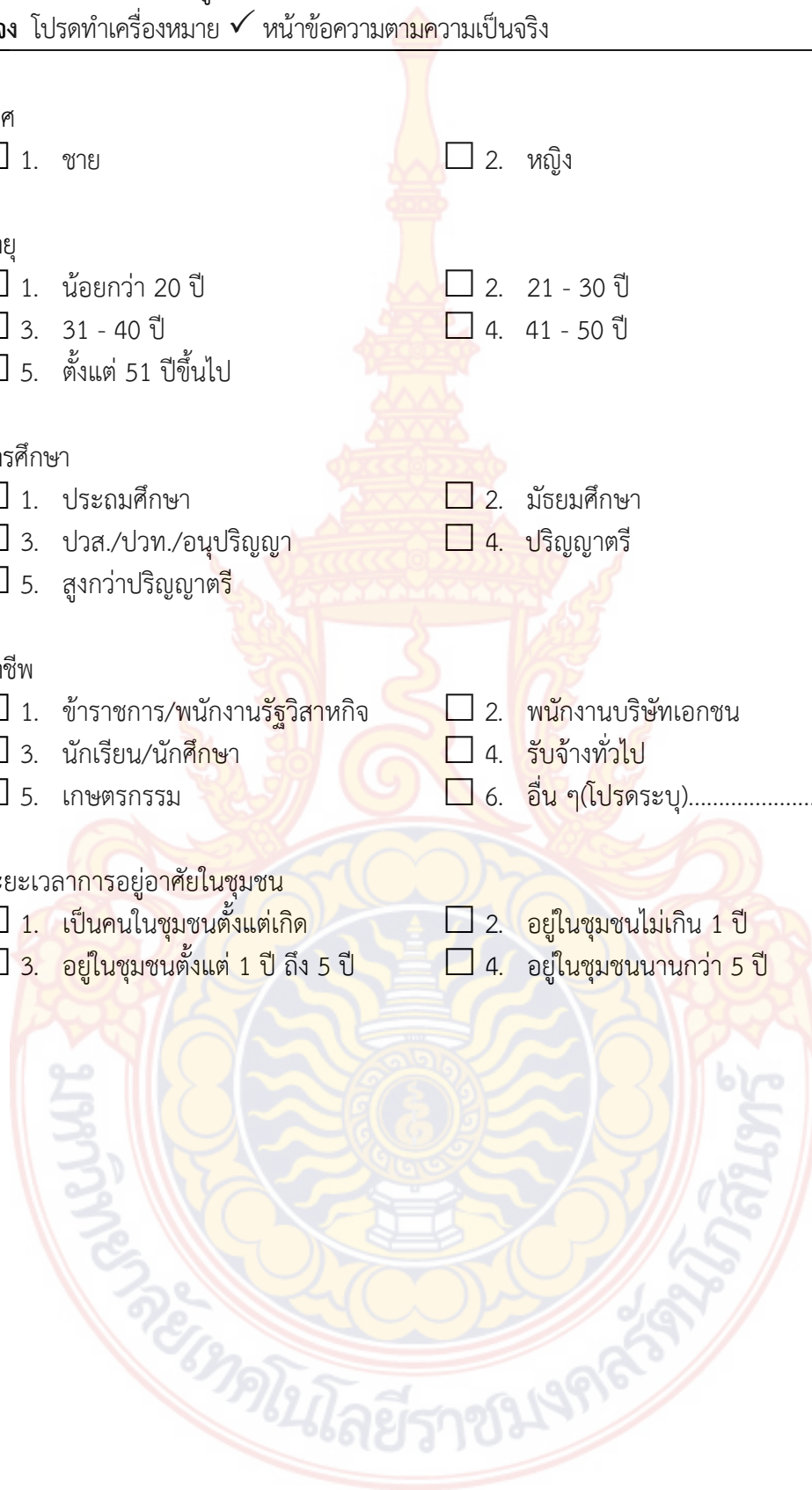
5. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด

2. อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี

3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี

4. อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี



ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจำว อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการนำไปปฏิบัติที่ท่านเห็นว่า ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว (ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการวางแผน</b>						
1	จนท มีการกำหนดเป้าหมาย ขั้นตอนอย่างชัดเจน					
2	มีการดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
3	มีการปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้เกิดความรวดเร็ว					
<b>ด้านการจัดองค์การ</b>						
4	มีการแสดงผังโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน					
5	มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบตามโครงสร้างที่ชัดเจน					
6	มีจัดทรัพยากรเพียงพอต่อปริมาณและคุณภาพของงาน					
<b>ด้านภาวะผู้นำ</b>						
7	ผู้บริหาร อบต. มีภาวะผู้นำเพียงใดหรือไม่					
8	ผู้บริหาร อบต. สามารถบริหารงานบริการได้ตามความต้องการหรือไม่					
9	ผู้บริหาร และ จนท.อบต. มีความพร้อมและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่					
<b>ด้านการประเมินผล</b>						
10	สามารถเข้าร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลการบริการ					
11	สามารถร่วมพิจารณาประเมินผลปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์อย่างชัดเจน					
12	สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน และมีวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม					

**ตอนที่ 3** ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว  
อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับประสิทธิผลที่ท่านว่าเป็นจริงมากที่สุด

(ระดับประสิทธิผล 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = ไม่เห็นด้วย)

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับประสิทธิผล				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>หลักนิติธรรมในการบริการ</b>						
1	การบริการของ อบต.สนองต่อนโยบายของรัฐบาล					
2	จนท.ปฏิบัติตามกรอบของกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดการบริการ					
3	จนท ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย					
4	มีความสม่ำเสมอในการควบคุม กำกับ การบริการ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ					
5	นำกฎ ระเบียบมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์					
<b>หลักคุณธรรมในการบริการ</b>						
6	จนท. ให้การบริการโดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก					
7	จนท. ให้การบริการในหน้าที่รับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรม					
8	จนท.บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
9	จนท. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตนพร้อมให้บริการ					
10	มีการส่งเสริมให้มีการนำคุณธรรมมาให้บริการจนเป็นนิสัย					
<b>หลักความโปร่งใสในการบริการ</b>						
11	ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
12	เปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามตรวจสอบการให้บริการอย่างโปร่งใส					

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับประสิทธิผล				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13	มีการเปิดเผยขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการ					
14	มีการให้ข้อมูลโครงสร้างองค์กร หน้าที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
15	เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย เป็นอย่างดี					
<b>หลักการมีส่วนร่วมในการบริการ</b>						
16	จนท.สามารถพิจารณาการให้บริการได้อย่างเต็มที่ตามหลักเกณฑ์					
17	เปิดโอกาสในการช่วยลดขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
18	เปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลด้านการบริการ					
19	ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการบริการของ อบต.					
20	เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถร่วมมือกันในการพัฒนาการบริการ					
<b>หลักความรับผิดชอบต่อในการบริการ</b>						
21	กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่เหมาะสม					
22	ได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม					
23	จนท. มีการใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่					
24	ความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานในหน้าที่ ของจนท.					
25	ความกระตือรือร้น เต็มใจ มุ่งผลสำเร็จในการบริการของ จนท.					

หลักความคุ้มค่าในการบริการ						
26	จนท.มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
27	อบต.นำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายการให้บริการ					
28	อบต. ปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว อย่างสม่ำเสมอ					
29	ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด					
30	ณรงคืให้ค้ำึงถึงความประหยัด					



ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่น Reliability





ค่าความเชื่อมั่น Reliability โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค จากโปรแกรม SPSS  
 ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บรูณ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aa1	124.93	222.685	.503	.918
aa2	125.00	223.862	.547	.917
aa3	125.10	227.748	.309	.921
aa4	125.13	215.913	.643	.916
aa5	125.07	216.202	.568	.917
bb1	125.37	208.516	.735	.914
bb2	125.10	218.714	.582	.917
bb3	124.80	216.028	.605	.916
bb4	124.53	224.740	.619	.917
bb5	124.87	219.706	.591	.917
cc1	125.07	221.857	.459	.919
cc2	124.67	225.126	.505	.918
cc3	124.50	225.224	.560	.917
cc4	124.63	217.964	.694	.915

cc5	124.60	225.628	.540	.918
dd1	124.47	230.120	.403	.919
dd2	124.37	232.999	.339	.920
dd3	124.63	227.689	.483	.918
dd4	124.60	227.628	.403	.919
dd5	124.30	232.838	.442	.919
ee1	124.67	222.023	.528	.918
ee2	124.47	229.361	.337	.920
ee3	124.87	228.051	.300	.921
ee4	124.57	225.771	.669	.917
ee5	124.40	230.869	.530	.919
ff1	124.63	226.378	.509	.918
ff2	124.57	226.944	.429	.919
ff3	125.07	216.409	.714	.915
ff4	125.00	225.586	.417	.919
ff5	124.97	220.792	.501	.918



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายเศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย
วัน เดือน ปีเกิด	29 มิถุนายน 2521
สถานที่เกิด	ประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	27 ซอย 2 ซ่างโบสถ์คริสต์ ถนนพิทักษ์ชาติ อำเภอเมืองประจวบฯ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนทวีธาภิเศก
พ.ศ. 2546	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขา อุตสาหการ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2555 – 2561	พนักงานวิเคราะห์ผังเมือง สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์



รูปแบบที่ 1 ชื่อคุณิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ มีความยาวไม่เกิน 1 บรรทัด

.....ชื่อคุณิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ.....

ชื่อ.....สกุล.....

2559

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย  
2561

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เศรษฐ์พิชญ์ เพชรพลอย  
2561