

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับ
ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน



นายภานุพงศ์ ปรีดี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**The Relationship between Public Service Based on Good Governance Principles
and the Achievement of Infrastructure Construction Implementation of
Santhong Sub-district Administrative Organization
at Tha Wang Pha District in Nan Province**

Mr. Panupong Prdee

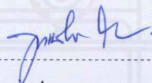
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล
กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน
ชื่อและนามสกุล นายภานุพงศ์ ปรีดี
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

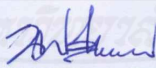
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



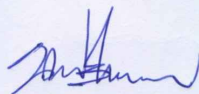
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)



(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ผู้ศึกษา นายภานุพงศ์ ปรีดี **รหัสนักศึกษา** 2613003058 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางที่สถาบันข้าราชการพลเรือนกำหนดกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน และ (4) ปัญหา และเสนอแนะแนวทางการยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 3,212 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีชั้นภูมิแบ่งสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางที่ระดับนัยสำคัญเชิงสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ข้อเสนอแนะแนวทางการยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ได้แก่ ด้านการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม คือ การสร้างเส้นทางคมนาคมใหม่ และการระดมงบประมาณเพิ่มขึ้น ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่าง คือ แสวงหาวิธีการหรือนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของแสงสว่างและเพิ่มการป้องกันความปลอดภัย ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ คือ ควรสร้างระบบประปาคุณภาพในทุกหมู่บ้าน

คำสำคัญ ธรรมาภิบาล โครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง จังหวัดน่าน

Independent Study title: The Relationship between Public Service Based on Good Governance Principles and the Achievement of Infrastructure Construction Implementation of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province

Author: Mr. Panupong Predee; **ID:** 2613003058; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Chamnian Rajphaetyakhom, Assistant Professor; **Academic year:** 2019

Abstract

This study aimed (1) to study level of public service based on good governance principles of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province (2) to study achievement level of infrastructure construction implementation of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province (3) to study the relationship between public service based on good governance principles according to the guidelines set by the Institute of Civil Service and the achievement of infrastructure construction implementation of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province, and (4) to recommend guidelines for enhancing the infrastructure construction implementation of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province.

This study was a quantitative research. The population was 3,212 people residing in Santhong Sub-district Tha Wang Pha District in Nan Province who aged above 18 years. Samples were 356 people derived from Taro Yamane Formula with stratified random sampling method. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The results showed that: (1) an overall image of public service level based on good governance principles of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province was at high level. Classified each aspect it was high level all topic (2) an overall image of achievement level of infrastructure construction implementation of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province was at high level (3) the relationship between public service based on good governance principles according to the guidelines set by the Institute of Civil Service and the achievement of infrastructure construction implementation of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province had a positive relationship in moderate level at statistically significant at 0.05 level, and (4) recommended guidelines for enhancing the infrastructure construction implementation of Santhong Sub-district Administrative Organization at Tha Wang Pha District in Nan Province were that in term of building and maintenance the communication routes, there should explore new route and allocate more budget. For the public electricity maintenance and lighting, there should create new way or innovation for more efficiency. For water supply system, there should build quality water system in every village.

Keywords: Good Governance, Infrastructure Construction, Santhong Sub-district Administrative Organization, Nan Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ก็ได้ด้วยความกรุณาจากผู้มีพระคุณทั้งหลาย ผู้ศึกษาขอขอบคุณมาไว้เป็นอย่างสูง ตั้งแต่ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา คอยให้ความรู้ คำแนะนำ สั่งสอน และชี้แนะด้วยความเมตตา รวมไปถึงจนถึงตรวจทานแก้ไขให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและแนวทางการแก้ไข การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ให้สมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความรู้ อำนวยความสะดวกและบริการด้านวิชาการ เป็นอย่างดีแก่ผู้ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาวกัลยาณี ถัมภูติ หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน นางสาวนิภาพร ปั้นแก้ว ผู้อำนวยการกองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน และนางฐานิย์ยา กลั้มมา นักวิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ที่ได้สละเวลา มาช่วยตรวจสอบเครื่องมือ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยดี จนเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ที่ได้ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล และตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ มา ณ ที่นี้ หากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออนุญาตขออภัยมา ณ ที่นี้และผู้ศึกษาหวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้จะเป็นประโยชน์บ้างไม่มากนักน้อยแก่ผู้ที่สนใจและเป็นหนึ่งในองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่นสืบต่อไป

ภาณุพงศ์ ปรีดี

ตุลาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวความคิดการศึกษา	6
สมมติฐานการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	9
แนวคิดการบริการสาธารณะ	18
แนวคิดหลักธรรมาภิบาล	22
แนวคิดประสิทธิผล	26
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ บริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน	55
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน	63
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน	68
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหาร ส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน	70
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปการศึกษา	74
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	90
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ	91
ข แบบสอบถาม	93
ประวัติผู้ศึกษา	100

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำแนกตามหมู่บ้าน 45
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ 53
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ 53
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา 54
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ 54
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้ 55
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัด น่าน โดยภาพรวม 56
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน 57
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน 58
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน 59
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน 60
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน 61
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่าขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวม	63
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	64
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	65
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	66
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	67
ตารางที่ 4.18	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	68
ตารางที่ 4.19	ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	71
ตารางที่ 4.20	ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาแหล่ง น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรองค์การบริหารส่วนตำบล แสนทอง อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดน่าน.....	72



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แนวคิดในการศึกษา.....6



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่างๆ มากมายที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ 1) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการ

บังคับบัญชา และมิโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น [5] ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลกระทบต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของการศึกษา นโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอ นโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารจัดการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น [8] ทั้งนี้ ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ในการดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง นั้นด้านที่ถือว่ามีความสำคัญก็คือ การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองนั้นยังมีพื้นที่ที่ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานจึงถือว่ามีความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก จากข้อบัญญัติในปีงบประมาณ 2563 พบว่างบประมาณที่ถูกใช้ไปในการให้บริการสาธารณะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนั้นถูกแบ่งไปใช้ในด้านต่างๆ คือ ด้านการสร้างถนนและเส้นทางคมนาคม 71.31 %

ด้านไฟฟ้าไฟส่องสว่างสาธารณะ 15.63 % และด้านพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร 13.06 % ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ด้านการคมนาคม ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตรเป็นสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อย่างไรก็ตามการจะดำเนินการต่างๆ ให้ได้ประสิทธิผลและคุ้มค่าต่อทรัพยากรที่ใช้นั้นองค์กรต้องมีหลักในการดำเนินงานที่จะนำมาใช้เป็นแนวทาง ซึ่งหนึ่งในแนวทางที่สำคัญและถูกกำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ซึ่งประกอบไปด้วย 1) หลักนิติธรรม หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในองค์กรเป็นข้อตกลงร่วมกันและการบังคับใช้ กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวต้องเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกทุกฝ่ายในองค์กร กฎ และข้อบังคับเหล่านั้นต้องนำมาซึ่งความเสมอภาคของสมาชิกในองค์กร รวมทั้งการสร้างภาพเอื้อต่อการควบคุมและพัฒนาสังคมนั้นด้วย 2) หลักคุณธรรมหมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานให้มีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ 4) หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลในองค์กรทุกระดับ เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการบริหารงานหรือดำเนินการต่างๆ ขององค์กร ได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตามและตรวจสอบปฏิบัติตามที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจ 5) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและส่วนรวมเป็นสำคัญ 6) หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้มีความยั่งยืน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้นำแนวทางตามหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 มาเป็นแนวทางในการดำเนินการขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นมีประสิทธิผล ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ผู้รับบริการ มีความถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างสูงสุด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน” เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

2.2 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางที่สถาบันข้าราชการพลเรือนกำหนดกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

2.4 เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางการยกระดับการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกำหนดขอบเขตตัวแปรคือ

3.1.1 *ตัวแปรอิสระ* คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2542 ในการกำหนดตัวแปรอิสระได้แก่

- 1) การยึดหลักนิติธรรม
- 2) การยึดหลักคุณธรรม
- 3) ความโปร่งใส
- 4) การมีส่วนร่วม
- 5) ความรับผิดชอบ
- 6) ความคุ้มค่า

3.1.2 ตัวแปรตาม คือ ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ซึ่งผู้ศึกษากำหนดไว้ คือ

- 1) ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด
- 2) คุณภาพการให้บริการ
- 3) การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน
- 4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ท้องที่การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 3,212 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะประชากรในพื้นที่ท้องที่การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เท่านั้น

3.4 ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาประมาณ 4 เดือน คือ ระหว่างเดือน มิถุนายน ถึง กันยายน 2563

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษา ได้สร้างขึ้น

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

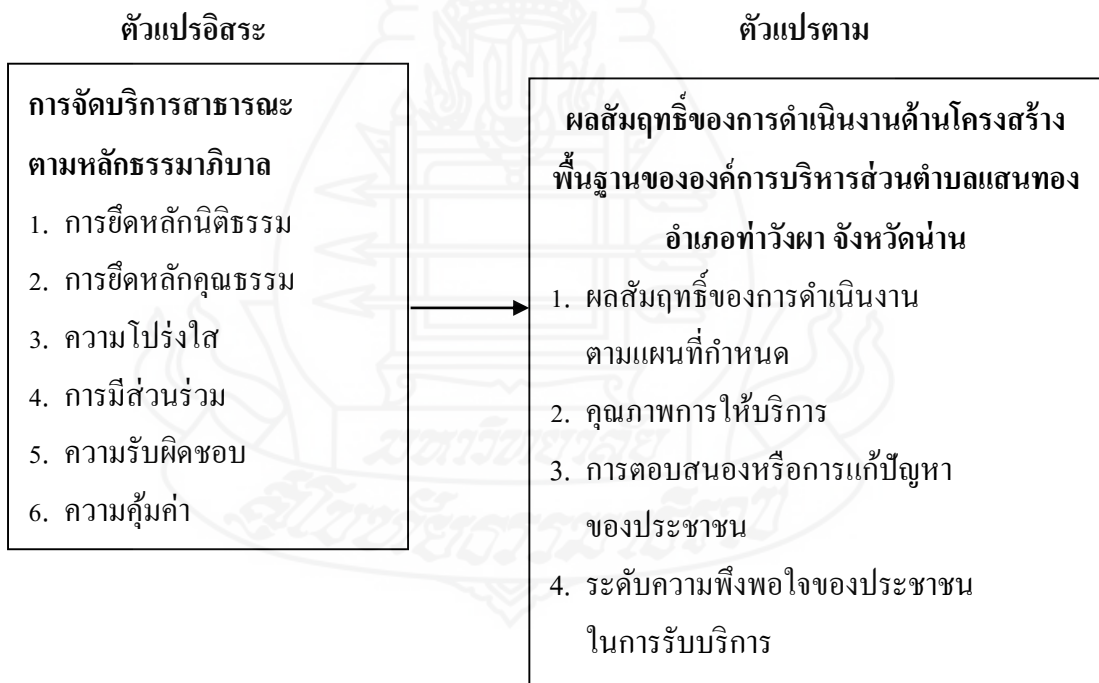
การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน
ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สหสัมพันธ์เพียร์สัน

4. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาและค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง
หลักการบริหาร โดยยึดหลักธรรมาภิบาลระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2542 และยุทธศาสตร์การดำเนินงานการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แนวคิดในการศึกษา

5. สมมติฐานการศึกษา

การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารองค์การตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

6.1.1 หลักนิติธรรม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับกระบวนการตุลาการระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการขอประชาชน การให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ

6.1.2 หลักคุณธรรม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะอย่างมีความถูกต้องซื่อตรงในการนำเสนอและอนุมัติ โครงการต่างๆ ผู้บริหารและพนักงานมีความประพฤติและการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

6.1.3 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและร่วมจัดทำแผนพัฒนา ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในกิจกรรมและโครงการต่างๆ ตลอดจนมีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปปฏิบัติ

6.1.4 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยผู้บริหารและพนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา รวดเร็ว ถูกต้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนและแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนทราบ

6.1.5 หลักความโปร่งใส หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยกระบวนการเปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถชี้แจงผลการดำเนินงานได้เมื่อประชาชนเกิดข้อสงสัย โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

6.1.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยผู้บริหาร มีสภาวะผู้นำ มีนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน

6.2 ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด หมายถึง การบรรลุตามเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

6.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

6.4 การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน หมายถึง การจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ที่ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ประชาชนในพื้นที่ได้ตรงตามความต้องการ

6.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

6.6 การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่และภายในอาณาเขตที่กฎหมายกำหนด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน อนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดหลักธรรมาภิบาล
4. แนวคิดประสิทธิผล
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

เดเนียล วิท (Daniel Wit) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ รัฐบาลกลาง ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหาร ท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของ ท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

Grant, Dollery & Kortt (2016) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกำหนดขอบเขตอำนาจไว้เฉพาะท้องถิ่น นั้น วิธีการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นนั้น เป็นวิธีมอบอำนาจบริหารสาธารณะหลายอย่างเกี่ยวกับการปกครองให้แก่ท้องถิ่น จัดทำโดยเจ้าหน้าที่และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่น นั้น

Rhodes (2018) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น หรือเรียกว่า การกระจายอำนาจ จากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศไทยเป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้อิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระเป็นแบบมลรัฐได้

Daley (2018) ได้กล่าวถึงความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่าหมายถึงประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเองตามที่ได้รับ การกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์การขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระได้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

Janousek & Blair (2018) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

จากการศึกษาเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยจัดตั้งองค์การขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์หรือเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยสามารถปกครองได้อย่างอิสระ ภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศไทยเป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้อิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระเป็นแบบมลรัฐได้

ประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองท้องถิ่นปลูกฝังให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) กล่าวคือ การปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน แต่อย่างใด ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนแล้ว ยังต้องได้รับความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนด้วย ทำให้เป็นการปลูกฝังให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเองได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่น ยังช่วยการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่ง ของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3) การปกครองท้องถิ่น คือ แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่รัฐบาลจะต้องกระจายอำนาจให้ทั่วถึงประชาชนในแต่ละพื้นที่หรือแต่ละท้องถิ่น เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

(1) บทบาทหน้าที่และภารกิจของรัฐบาลมีอยู่จำนวนมาก

(2) รัฐบาลไม่สามารถดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากแต่ละท้องถิ่นมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน

(3) ภารกิจกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4) การปกครองท้องถิ่น สามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐบาลที่เป็นหน่วยงานกลางที่ไม่ตระหนักถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ เนื่องจากท้องถิ่นแต่ละที่มีปัญหาและความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง อาจจะใช้สภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชนในเขตพื้นที่นั้น

5) การปกครองท้องถิ่นจะสร้างผู้นำทางการเมือง และสร้างผู้นำที่จะสามารถบริหารประเทศได้ในอนาคต โดยเกิดจากการได้เรียนรู้งานจากการทำงานในการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษา การปกครองระบอบประชาธิปไตย สร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ้งทางการเมือง การปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีทางการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ชิด และการเมืองท้องถิ่น เป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ

1.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มี นักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

Grant, Dollery & Kortt (2016) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น คือ

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนที่ใช้ในการดำเนินการในการจัดบริการสาธารณะแทนรัฐบาล

2) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

Janousek & Blair (2018) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3) เพื่อความประหยัด

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตย แก่ประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2560) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นในแผนปฏิบัติการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

1) เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550

2) กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยมีกระบวนการที่ยืดหยุ่นสามารถปรับวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

3) เพื่อให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ระหว่างราชการส่วนท้องถิ่นกับราชการส่วนกลางราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ และภาคีรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการทำงานร่วมกัน

4) เพื่อกำหนดแนวทางของปฏิบัติการซึ่งจะกำหนดหลักการทั่วไปในการถ่ายโอนภารกิจ รูปแบบการถ่ายโอนภารกิจที่บริหารราชการส่วนกลางและบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระยะเวลาการถ่ายโอน แนวทางการจัดแบ่งอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบการถ่ายโอน และดำเนินการร่วมกันในรูปแบบสหการ แนวทางการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน การคลัง และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจ ปรับบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างบริหารราชการส่วนกลาง บริหารราชการส่วนภูมิภาค และบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รวมทั้งแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในเชิงรุกเพื่อสร้างความพร้อมในการปฏิบัติโดยมุ่งในเชิงส่งเสริมเรื่องความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย 4 ประการ หลัก ๆ คือ ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัด และเพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบรู้ประชาชนโดยทั่วถึง

1.4 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

Janousek & Blair (2018) ได้กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1) เป็นองค์การที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง การจัดตั้งองค์การมีกฎหมายรองรับ มีเขตปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริหารงานสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดไว้

2) มีสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3) มีอิสระในการปกครองตนเองในขอบเขตของกฎหมายและการกระทำการกิจกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลาง

4) มีงบประมาณและรายได้เพียงพอ กล่าวคือ งบประมาณและรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ซึ่งจะทำให้ท้องถิ่นดำเนินกิจการของตนเองได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

5) มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม หมายถึง การกำหนดเขตการปกครองท้องถิ่นแน่นอนชัดเจน มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น เช่น สภาพภูมิอากาศ ประวัติศาสตร์

6) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเองๆ ได้

7) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่น เพื่อใช้ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายของท้องถิ่น เพื่อความสงบเรียบร้อยและเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น และไม่ขัดต่อกฎหมายของรัฐ

8) การควบคุมของรัฐบาล ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับส่วนกลางเป็นไปในลักษณะการควบคุมดูแล ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความมั่นคงของประเทศ

Grant, Dollery & Kortt (2016) ระบุว่าระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1) สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า รัฐธรรมนูญจะต้องมีข้อจำกัดเรื่องการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้น มีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองอาจมีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ เห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน

3) การกำหนดให้ท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่อย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) ต้องมีเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับให้มีการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ และต้องเป็นองค์การนิติบุคคล

5) สมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน

6) สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจกรรมภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) มีงบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตของกฎหมายเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้ที่เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) รัฐสงวนอำนาจในการดูแลท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐบาล และประชาชนโดยส่วนรวม เพราะฉะนั้น ท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ประกอบไปด้วย องค์การที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง มีอิสระในการปกครองตนเองในขอบเขตของกฎหมาย มีงบประมาณและรายได้ได้อย่างเพียงพอ มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเองๆ ได้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่น และการควบคุมของรัฐบาล

1.5 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2560) ได้กำหนดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยไว้ ดังนี้

1) ได้บัญญัติให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้จะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กตลอดทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าวเป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง เป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพและเป็นเรื่องที่เกินขีดความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กจะกระทำได้ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ภายใต้ขอบเขตรับผิดชอบของตนเอง

2) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์กรปกครองส่วนจังหวัดร่วมกับเทศบาล ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กมีพื้นที่อยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนตำบล

ส่วนโครงสร้างการจัดชั้นภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ได้มีความพยายามที่จะจัดชั้นให้เป็นระบบ 2 ชั้น (Two Tier) กล่าวคือ การทำให้องค์กรปกครองส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Upper Tier) จัดทำภารกิจในโครงการขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งจังหวัดและภารกิจที่ขนาดกลางทำไม่ได้ กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในระดับล่าง (Lower Tier) ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดทำภารกิจให้บริการสาธารณะภายในพื้นที่ของตนเอง

สถาบันพระปกเกล้า (2560) ได้ระบุว่า สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ

1) รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

(2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

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

2) รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคลโดยประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ

(1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานครและสภาเขต

(2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา จากการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนรูปแบบที่สอง คือ รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคลโดยประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานครและสภาเขตและเมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

2. แนวคิดการบริการสาธารณะ

2.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, น. 13) กล่าวถึง ระบบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะมี 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) บัญชีนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางให้บริการ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2535, น. 110 - 115) ได้กล่าวถึงแนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 5 ประการ คือ 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน 3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2536, น. 21) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทรัพยากร และผลผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ

จากการศึกษาความหมายของการให้บริการสาธารณะ สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะคือกระบวนการที่หน่วยงานฝ่ายปกครองหรือรัฐบาลหน่วยงานราชการต่างๆ จัดให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีเป้าหมายเป็นไปเพื่อความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตที่ดีของประชาชน และการให้บริการสาธารณะสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมและยุคสมัยเพื่อให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุดและใช้ทรัพยากรในการดำเนินการคุ้มค่าที่สุด

2.2 องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, น. 10) ได้ให้ความเห็นว่าระบบการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจาก

การพิจารณาดังกล่าวจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามความสามารถในการวัด คือ การมองว่า ผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้ อย่างไรก็ตามการบริการสาธารณะไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะเป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่านั้นในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มว่าหน่วยงานเอกชนจะเข้ามาดำเนินการให้บริการสาธารณะมากขึ้น การให้บริการสาธารณะหากพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรหรือดำเนินกิจกรรมการให้บริการสาธารณะโดยผ่านช่องทางบริการต่างๆ
- 3) ผลผลิตของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็น ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ
- 4) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะนั้นประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลกระทบของการให้บริการสาธารณะ หากขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งย่อมทำให้การบริการสาธารณะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้

2.3 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

วุฒิสาร ตัน ไชย (2546, น. 33) กล่าวว่าแนวคิดทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่

- 1) หลักประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะได้แก่
 - (1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองในกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือนกันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสำคัญกับต่างประเทศ เป็นต้น

(2) ประโยชน์ของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของการบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆหลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง เป็นกิจการที่ไม่ซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากรและความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นๆสนองต่อความต้องการของประชาชนในชุมชนได้อย่างดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองต่อความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยปกครองท้องถิ่นระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะให้ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่นๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใดก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) เป็นหน่วยบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการ โดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ

จากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลดำเนินการของหน่วยบริการนั้นๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

จากการศึกษาหลักสากลในการจัดบริการสาธารณะสามารถสรุปได้ว่า หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะนั้นสามารถแยกแยะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้โดยใช้หลักต่างๆ หลักประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น และหลักการกำหนดหน่วยบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด ซึ่งหลักการเหล่านี้จะใช้จำแนกว่าการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นควรเป็นหน้าที่รับผิดชอบของรัฐบาลกลางหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

กุลธน ธนาพงศธร (2538, น. 47) กล่าวว่าเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- 1) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) หลักความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการไปอย่างรวดเร็วมิใช่ๆหยุดๆตามความพอใจของบุคคลส่วนใหญ่
- 3) หลักคุณภาพชีวิตของประชาชน บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะต่างจากคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด
- 4) หลักความสะดวกและการประหยัด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป และจะต้องไม่มากจนเดินผลที่จะได้รับ

จากการศึกษาเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะสามารถสรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือการตอบสนองแก่ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายคือผู้รับบริการหรือประชาชนให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด โดยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เท่าเทียม ยุติธรรม มีความประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด

3. แนวคิดหลักธรรมาภิบาล

3.1 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล (Good Governance) คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการ ควบคุมดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปตามครรลองคลองธรรม และยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งในการดำเนินการของภาครัฐและเอกชน ธรรมที่หมายถึงนี้ไม่ใช่แค่ธรรม ในทางศาสนาเท่านั้น และยังหมายรวมไปถึง ศิลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบ ธรรมทั้งปวง ที่นำมาใช้ในการบริหารและรวมถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจาก การแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

ธรรมาภิบาลเป็นหลักที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุ เพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงาน อย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้นๆอันจะทำให้ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจน ส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2542) กล่าวถึงความหมายของการบริหารจัดการที่ดี ซึ่ง หมายถึง กลไกการทำงานของหน่วยงานใดๆไม่ว่ารัฐบาล ระบบราชการ หรืออะไรก็ตาม ที่มี รูปแบบวิธีการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาถึง สามเรื่องหลักๆ ได้แก่ หลักการที่ดี วิธีการที่ดีและ ผลลัพธ์ที่ดีมีคุณภาพด้วย คือ จะต้องมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เป็นธรรม โปร่งใสและมีความ รับผิดชอบ

เกษียร เตชะพีระ (2541) กล่าวถึงความหมายของ ธรรมาภิบาลหรือธรรมรัฐโดยได้ เสนอความหมายออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1. ธรรมรัฐอำนาจนิยม หมายถึง การมองธรรมรัฐในทัศนะ ของฝ่ายมั่นคง เช่น กองทัพ ฝ่ายปกครองและภาคราชการ โดยสัมพันธ์กับการอธิบายบทบาทของ ทางราชการในการสร้างธรรมรัฐในสังคมไทย ในที่นี้หมายถึง รัฐเป็นเจ้าของธรรม การสร้างธรรมรัฐ ในภาครัฐคือ การใช้กลไกทางการเมือง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญ ระดับภาครัฐบาลก็คือ การปฏิรูป ระบบราชการให้มีขนาดเล็กลงและทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น การแก้ไขปัญหาคอร์ปชั่นในวง ราชการและการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานราชการ โดยเฉพาะระบบข้อมูลสาธารณะที่ ประชาชนพึงรู้ 2. ธรรมรัฐเสรีนิยม หมายถึง การมองรัฐธรรมในแง่ของนักธุรกิจ นักจัดการ สมัยใหม่ เป็นแนวคิดเรื่องการเปิดเสรี โดยเป็นเรื่องของการบริหารให้เกิดผลสำเร็จโดยไม่เกี่ยวกับ

อุดมการณ์ทางการเมือง ซึ่งมีองค์ประกอบที่จำเป็นต้องมี ได้แก่ การมีส่วนร่วมจากประชาชน (Participation) มีหลักการและความรับผิดชอบ (Accountability) การสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) และมีความโปร่งใส (Transparency) ตลอดจนต้องมีระบบกฎหมายที่มีความยุติธรรม (Rule of Law) 3. ธรรมนูญชุมชนนิยม หมายถึง ธรรมนูญในแนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ การเสริมความเข้มแข็งให้แก่ภาคสังคม ที่จะไปตรวจสอบภาครัฐและเอกชนได้ โดยให้ความสำคัญต่อแนวคิดเรื่องความร่วมมือระหว่างกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดการถักทอทางสังคมและการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคประชาสังคม โดยสัมพันธ์กับประชาธิปไตย

ธนาคารโลกได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาลเป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการงานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา โดยนัยของธนาคารโลก เป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรมมีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการฝ่ายนิติบัญญัติและสื่อที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบและตรวจสอบได้

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่นักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ได้ให้ความหมายและคำอธิบายไว้นั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาลนั้นคือ แนวทางในการบริหารงานของภาครัฐในทุกๆ ด้าน โดยชอบธรรมและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยเน้นหลักการต่างๆ เช่น การมีส่วนร่วมจากทุกส่วนของสังคม ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ด้านหลักการใช้กฎหมายอย่างชอบธรรม เสมอภาค มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างการบริหารที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง

3.2 องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2546, น. 60-64) ได้สรุปสาระสำคัญอันเป็นหลักพื้นฐานของธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ด้วยหลัก 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม ความหมายของนิติธรรม หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในองค์กรเป็นข้อตกลงร่วมกันและการบังคับใช้ กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวต้องเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกทุกฝ่ายในองค์กร กฎ และข้อบังคับเหล่านั้นต้องนำมาซึ่งความเสมอภาคของสมาชิกในองค์กร รวมทั้งการสร้างภาพเอื้อต่อการควบคุมและพัฒนาสังคมนั้นด้วย

2) หลักคุณธรรม หมายถึง คุณธรรมหมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ เป็นพลเมืองดี

3) หลักความโปร่งใส ความหมายของความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

4) หลักการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลในองค์กรทุกระดับ เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการบริหารงานหรือดำเนินการต่างๆ ขององค์กรได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตามและตรวจสอบปฏิบัติตามที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจ

5) หลักความรับผิดชอบ ความหมายของความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและส่วนรวมเป็นสำคัญ ยอมรับผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานทั้งผลดีและผลเสีย พร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบการกิจต่อสาธารณชน ชี้แจงเหตุผลและพร้อมรับการตรวจสอบจากสาธารณะ

6) หลักความคุ้มค่า ความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้มีความยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (2551, น. 52-53) ได้กล่าวถึงธรรมาภิบาล เป็นการปกครองด้วยการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

1) หลักนิติธรรม เป็นหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชนและชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติงานของ อปท. สามารถดำเนินการให้สอดคล้องได้โดยการออกข้อบัญญัติหรือข้อบังคับของ อปท. ต้องไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรม และเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน ควรเปิดเวทีให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง อปท. ต้องเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนเป็นหลัก

2) หลักคุณธรรม เป็นการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริต จริ่งใจ อดทน มีระเบียบวินัย โดยบุคลากรของ อปท. ต้องยึดหลักหน้าที่ความรับผิดชอบของตน พนักงาน อปท. สมาชิก อปท. ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนในฐานะผู้แทนของประชาชนต้องมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวมไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ผู้บริหารของ อปท. ยังต้องมีคุณธรรมสูง เนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงาน

3) หลักความโปร่งใส เป็นการเน้นการปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นหลักการที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภา อปท. หรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายของ อปท. รวมทั้งการตรวจสอบประเมินผลงานของ อปท. ว่าตรงตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนมากน้อยแค่ไหน

5) หลักความรับผิดชอบต่อ เป็นการมุ่งเน้นให้ อปท. ได้ตระหนักในอำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อประชาชน มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลของการกระทำ

6) หลักความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน ในการดำเนินงานของ อปท.สามารถนำหลักความคุ้มค่ามาปรับใช้ได้ไม่ว่าจะเป็น การดำเนินแผนงาน/โครงการ ควรมีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง ตามความจำเป็นเร่งด่วน การจัดซื้อ-จัดจ้าง ต้องมุ่งให้เกิดการประหยัดเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

จากการศึกษาองค์ประกอบของธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบของธรรมาภิบาลนั้นประกอบด้วย หลักสำคัญ 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งในการบริหารหรือดำเนินงานขององค์กรใดๆ นั้นจะต้องให้ความสำคัญกับหลักสำคัญทั้ง 6 หลักนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดแก่ผู้รับบริการหรือประชาชน

4. แนวคิดประสิทธิผล

4.1 ความหมายของประสิทธิผล

ความหมายของคำว่า “ประสิทธิผล” มีนักวิชาการได้ให้นิยามไว้ต่างๆ มากมาย ซึ่งพอจะยกมาไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2542, น. 2) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ขณะเดียวกันได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือโครงการที่วางไว้

พิทยา บวรวัฒนา (2553, น. 176) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง องค์กรที่มีประสิทธิผล คือ องค์กรที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ขององค์กร ดังนั้น องค์กรที่มีประสิทธิผลสูง ย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ องค์กรที่มีประสิทธิผลต่ำมักจะประสบความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ศุภชัย ยาวะประภาส (2552, น. 79) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย

วชิระวัชร งามละม่อม (2557, น. 2) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนด วัตถุประสงค์และรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553, น. 118) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง สภาวะที่องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตขึ้นในขณะที่ปัจจัยการผลิตลดลงหรือผลผลิตคงที่

สำราญ พิมพ์บุตร (2549, น. 9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากร การบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กรโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวรักษาสภาพและเติบโต จนสามารถทำหน้าที่และมีผลสำเร็จที่คาดหวังไว้

สมจิตร พึ่งพรรษา (2552, น. 16) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง เรื่องของการกระทำใดๆ หรือความพยายามใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้นตรงกับถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใด

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536, น. 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานของกลุ่ม ซึ่งทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ยกตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของโรงเรียนก็คือความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถที่จะทำหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้ทั้งนั้นเองเกิดมาจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถที่จะใช้ทั้งความรู้ และความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในการบริหารงาน เพื่อที่จะให้ผลในเรื่องของ โนม่น้าวของผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้แล้ว

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, น. 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการทำงานใดๆ ก็ตาม ที่ได้ผลโดยสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยมีการวัดผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับเป้าหมาย โดยหากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั่น ก็แสดงว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพสูง

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536, น. 169) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในผลของการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามที่มีการกำหนดไว้ในเพื่อการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, น. 27) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่ดี เหมาะสม และสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นๆ ได้ ฉะนั้นประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์กรนั้นสามารถที่จะให้การตอบสนองผู้บริโภคสินค้า หรือการบริการที่เป็นที่ต้องการได้หรือไม่ และขณะเดียวกันก็สามารถที่จะบรรลุในสิ่งที่พยายามทำโดยจะมากน้อยเพียงใดก็ตาม

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, น.21) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังกล่าว หรือคาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพอาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานที่ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

พูนรัตน์ กัปตัน (2552, น. 26) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือองค์การต้องการให้เกิดขึ้น

อดิศรา เกิดทอง (2546) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การ โดยส่วนรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

นิทสัน กับเป็ง (2551, น. 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถบรรลุเป้าหมายที่เป็นไปได้มากที่สุด (Feasible Goals) ขององค์การ โดยที่ยังสามารถรักษาปัจจัยนำเข้าระบบการทำงานสมาชิกในองค์การและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องให้ยังคงสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การต่อไปได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ เจตจำนง ยุทธศาสตร์ ที่ได้กำหนดไว้ โดยการใช้กระบวนการ ทรัพยากรต่างๆ และใช้การบริหารอย่างคุ้มค่า เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตั้งใจไว้ การบรรลุเป้าหมายสมดังที่ตั้งใจไว้ก็คือ การบรรลุซึ่งประสิทธิผลนั่นเอง อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์คือการตอบสนองต่อผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ อันจะทำให้้องค์การสามารถดำเนินการและพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้

4.2 ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิผล

้องค์การที่มีประสิทธิผล (Effective Organization) หมายถึง ้องค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของสมาชิกหรือบุคคลใน้องค์การกับเป้าหมายหรือความต้องการของ้องค์การ โดยใช้ทรัพยากรที่มีได้อย่างคุ้มค่า

อรุณ รักธรรม (2525, น. 12) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของ้องค์การที่จะดำเนินการเพื่อที่จะให้บรรลุในเรื่องของเป้าหมายใน 4 ประการด้วยกันซึ่งก็คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ้องค์การ (Integration) การปรับตัวของ้องค์การเพื่อให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวของ้องค์การเพื่อให้มีความสอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตของ้องค์การ (Productivity)

ภรณี กิริ์ติบุตร (2529, น. 65) ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพของ้องค์การ (Organizational Effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (Extent) ของการที่้องค์การในฐานะที่เป็นระบบทางสังคมนั้นสามารถที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยการใช้ทรัพยากร และหนทางที่มีอยู่ อันไม่เป็นการทำให้ทรัพยากร และหนทางนั้นเกิดความเสียหาย ไม่สร้างความตึงเครียดในอันที่ไม่สมควรให้แก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลของ้องค์การนั้นตั้งอยู่บนวิธีการ และเป้าหมาย (Means and Ends) โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการบ่งชี้การวัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิตของ้องค์การ ความยืดหยุ่นของ้องค์การในเรื่องของความสำเร็จในการปรับตัวเขาตลอดจนการเปลี่ยนแปลงภายใน้องค์การ และความสำเร็จในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากันกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นภายนอก้องค์การ และการปราศจากในเรื่องของความกดดัน หรือการขัดแย้งที่มีความรุนแรง ระหว่างกลุ่มย่อยใน้องค์การ หรือระหว่างหน่วยงานใน้องค์การเอง Schein (1970)

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (Survival) การปรับตัว (Adapt) การรักษาสภาพ (Maintain) และการเติบโต (Grow) โดยไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530, น. 70) กล่าวว่า นอกจากในเรื่องของความสามารถในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพนั้นแล้ว โดยทั่วไปการประเมินประสิทธิภาพอาจจะพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตที่ได้ หรือบริการบนพื้นฐานขององค์กร หรือความสามารถในการที่จะผลิตสินค้า หรือการบริการขององค์กร ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นลักษณะที่เฉพาะเจาะจง เมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้า และบริการ ดังนั้นกิจกรรมขององค์กรจะเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กร ว่าจะมีประสิทธิภาพ หรือไม่เพียงใด โดยจะประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้เพื่อการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการขององค์กร การปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค วิชาการ และทางด้านการบริหารอย่างมีเหตุมีผล การลงทุนในองค์กร การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อกำหนดกับพฤติกรรมในองค์กร และการตอบสนองในความต้องการ และความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคล และของกลุ่ม

วุฒิชัย จานงค์ (2530, น. 256 – 257) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรตามแนวความคิดตั้งแต่ดั้งเดิมนั้น เป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (Segmentation) เป็นการปฏิบัติงานขององค์กรเกือบโดยเด็ดขาดเป็นผลทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนไม่อาจที่จะริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใดๆ ได้ จึงเกิดเป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม กล่าวคือ แนวคิดแบบผสมผสาน (Integration approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลง และการเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ โดยเป็นการมองภาพรวมว่ามีสิ่งใดบ้างที่เกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวาง และเชื่อมโยงกับสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน โดยในลักษณะของแนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงในเรื่องของความขัดแย้งแต่ตรงกันข้ามจะมองสิ่งขัดแย้ง (Conflicts) เหล่านั้นว่าเป็นเรื่องที่จะต้องเผชิญ และแก้ไขสิ่งนั้น ก็เพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่มีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นแนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (Dynamic) ที่มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จได้ด้วยดี

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, น. 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการงานใดๆ ก็ตามที่ได้ผลโดยสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยมีการวัดผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับเป้าหมาย โดยหากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั่นก็แสดงว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพสูง

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, น. 27) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่ดี เหมาะสม และสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นๆ ได้ ฉะนั้นประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์กรนั้นสามารถที่จะให้การตอบสนองผู้บริโภคนั้นๆ หรือการบริการที่เป็นที่ต้องการ ได้หรือไม่ และขณะเดียวกันก็สามารถที่จะบรรลุในสิ่งที่พยายามทำโดยจะมากน้อยเพียงใดก็ตาม

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536, น. 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานของกลุ่มซึ่งทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ยกตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของโรงเรียนก็คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถที่จะทำหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้ทั้งนั้นเองเกิดมาจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถที่จะใช้ทั้งความรู้ และความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในการบริหารงาน เพื่อที่จะให้ผลในเรื่องของ โนมิน่าวของผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้แล้ว

มณูญ วงศ์นารี (2524, น. 38) ได้แสดงทัศนะไว้ว่าเกณฑ์ในการวินิจฉัยขององค์กร ประสิทธิภาพซึ่งก็คือเป็นการแสดงความร่วมมือกันในการทำงาน โดยมุ่งสู่จุดมุ่งหมาย และความรู้สึกเป็นอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของตนในการแก้ไขปัญหา และการแก้ปัญหาเหล่านั้นจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริง บรรยากาศการทำงานนั้นเป็นแบบให้ความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลกันอย่างอิสระโดยเต็มใจ และไม่เป็นการถูกบังคับ

กล่าวโดยสรุปลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิผลนั้นต้องมีลักษณะดังนี้

- 1) มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร และสามารถที่จะผสมผสานเพื่อเป็นประโยชน์ตามความต้องการสมาชิกได้
- 2) การปรับตัวขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
- 3) การปรับตัวขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม
- 4) ผลผลิตที่สูงขององค์กร

4.3 การวัดประเมินประสิทธิผลองค์กร

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น เมื่อองค์กรต้องการประเมินสถานะขององค์กรโดยรวมทั้งหมด แต่การประเมินหรือการวัดประสิทธิภาพขององค์กรเป็นเรื่องที่ซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินองค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นเรื่องที่ยาก เพราะองค์กรภาครัฐมีลักษณะที่แตกต่างจากองค์กรภาคเอกชนหลายประการ เช่น ความหลากหลายภายในองค์กร การได้รับอิทธิพลจากคนหรือกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ มากกว่าองค์กรภาคเอกชน

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง มีแนวความคิดของนักวิชาการที่ขัดแย้งหรือไม่สอดคล้องกันหลายประการว่าใครจะเป็นผู้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินนั้นคืออะไรบ้าง และลักษณะขององค์กรที่จะตรวจสอบหรือประเมินนั้นควรมีลักษณะอย่างไร เป็นต้น ฉะนั้น การที่จะแสวงหาเกณฑ์ในการวัดที่เป็นสากลจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากมีบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินองค์กรที่มีความหลากหลาย และใช้เกณฑ์ในการประเมินที่แตกต่างกัน

สิริพงษ์ ปานจันทร์ (2554, น. 49-57) กล่าวถึงแนวคิดการประเมินประสิทธิผลขององค์กรของ โรบบินส์ (Robbins) และริชาร์ด (Richard) ไว้ดังนี้

โรบบินส์ (Robbins, 1990, pp. 53-77) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งมีลักษณะและรายละเอียด ดังนี้

4.3.1 แนวคิดการบรรลุเป้าหมาย (Goal-attainment approach)

แนวการศึกษานี้เป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะมีลักษณะการประเมินที่ง่าย โดยยึดหลักว่าประสิทธิผลขององค์กรน่าจะวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ลักษณะของการประเมินตามแนวคิดการบรรลุเป้าหมายมีดังนี้

- 1) เป้าหมายที่จะใช้ในการประเมินนั้นต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงและเป็นเป้าหมายสูงสุด (Optimal goals) หรือเป้าหมายปลายทาง (Ultimate goals) ขององค์กร
- 2) จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรควรมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่ผู้ประเมินจะวัดได้
- 3) เป้าหมายนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นรูปธรรมที่สามารถกำหนดให้อยู่ในรูปตัวเลขที่สามารถวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมายได้
- 4) เป้าหมายนั้นต้องมีความชัดเจน ไม่ครอบคลุมหลายเรื่องจนไม่สามารถประสานเข้ากันได้ ซึ่งจะต้องได้รับการระบุและนิยามอย่างดีพอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างกระจ่าง และให้ผู้ประเมินสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้นได้
- 5) เป้าหมายนั้นจะต้องได้รับฉันทามติหรือเป็นข้อตกลงที่ได้รับการยอมรับแล้วจากทุกฝ่ายในองค์กรและสมาชิกในองค์กรต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น

6) การนำแนวคิดการบรรลุเป้าหมายมาประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ผู้ประเมินจำเป็นต้องใช้ด้วยความระมัดระวัง และต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่างๆ ที่แฝงอยู่ ตลอดจนพิจารณาข้อมูลจากทุกๆ ฝ่ายเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ

4.3.2 แนวคิดระบบ (System approach)

เนื่องจากแนวคิดการบรรลุเป้าหมายที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มุ่งเน้นที่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร อันเป็นการพิจารณาที่ปัจจัยนำออก (Output) เพียงตัวเดียวเท่านั้น โดยละเลยถึงปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Transformation or process) ซึ่งทำให้ไม่สามารถทราบความเป็นจริงขององค์กร ได้อย่างรอบด้าน ดังนั้นทฤษฎีระบบจึงพยายามแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวในลักษณะที่ซับซ้อนมากขึ้น โดยเพิ่มตัวแปรในการพิจารณาการประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้มีฐานคิดว่า องค์กรเป็นระบบหนึ่งซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ของระบบย่อย หากระบบย่อยใดปฏิบัติงานได้ไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อระบบในเชิงลบต่อองค์กร โดยรวม ดังนั้นประสิทธิผลขององค์กรตามแนวคิดนี้จะเน้นที่ความสามารถขององค์กรในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

การประยุกต์ใช้แนวคิดระบบในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยการพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยต่างๆ ที่ถูกจัดอยู่ในรูปของสัดส่วนระหว่างผลผลิต (Output) ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต (Input) กระบวนการทำงาน (Transformation) และด้านอื่นๆ ขององค์กรที่แตกต่างกัน

4.3.3 แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The strategic-constituencies approach)

แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ มองว่าองค์กรเป็นระบบสังคมนะบบหนึ่งที่ประกอบด้วยบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งองค์กรจะได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์เหล่านี้ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา โดยที่องค์กรต้องแสวงหาวิธีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก แนวคิดนี้มีลักษณะคล้ายกับแนวคิดระบบ กล่าวคือ แนวคิดทั้งสองมุ่งพิจารณาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อม โดยที่แนวคิดระบบมีแนวโน้มจะพิจารณาสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อองค์กรแทบทุกกลุ่ม ส่วนแนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์จะเลือกพิจารณาสิ่งแวดล้อมบางประการที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กรเท่านั้น

โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลองค์กรนั้นจะมีใช้เกณฑ์ในเชิงเดียว แต่เป็นชุดของตัวชี้วัดที่มาจากบุคคลหลายกลุ่มในองค์กรจากระดับบนถึงระดับล่างขององค์กร ซึ่งเรียกกลุ่มคนเหล่านี้ว่า “ผู้มีสิทธิ์” มากกว่า “ผู้มีส่วนร่วม” เป็นการรวบรวมแนวคิดจากบุคลากรหลายระดับในองค์กร และเปิดกว้างกว่าการใช้แนวคิดจากบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มคนเพียงกลุ่มเดียว

4.3.4 แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกัน (The competing-values approach)

แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกันเป็นความพยายามของนักวิชาการที่จะบูรณาการมิติต่างๆ ของประสิทธิผลองค์กร โดยได้มีการระบุตัวแปรหลักแกนกลางและพิจารณาว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไร แนวทางของการประเมินตามแนวคิดนี้คือ เกณฑ์ที่ผู้ประเมินให้คุณค่าและใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ขึ้นอยู่กับว่าผู้ประเมินเป็นใคร และเป็นตัวแทนผลประโยชน์ของกลุ่มใด ฐานคติที่สำคัญของแนวคิดนี้คือ ไม่มีเกณฑ์ที่ดีที่สุดในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ไม่มีเป้าประสงค์หนึ่งเดียวใดๆ ที่จะสามารถสร้างความยอมรับและก่อให้เกิดความสามัคคีแก่สมาชิกทุกคนในองค์กร ดังนั้น แนวความคิดประสิทธิผลของ

องค์กรโดยตัวของมันเองจึงมีลักษณะเป็นอัตวิสัย และเป้าประสงค์ซึ่งผู้ประเมินเลือกศึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานของค่านิยม อคติ และความสนใจของผู้ประเมินเองในการประยุกต์แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกัน นักทฤษฎีมีความเห็นว่าความหลากหลายของค่านิยมสามารถจัดการและผนึกรวมในเชิงบูรณาการได้ เพราะว่ามีองค์ประกอบร่วมบางประการที่คล้ายคลึงกัน องค์ประกอบร่วมนี้สามารถผสมผสานและจัดรวมเป็นกลุ่มค่านิยม

กลุ่มค่านิยมแต่ละกลุ่มก็จะกลายเป็นตัวแบบประสิทธิผลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของค่านิยมที่มีการแข่งขันกันภายในองค์กรได้ 3 มิติ ได้แก่

1) มิติแรก คือ ความยืดหยุ่นและการควบคุม (Flexibility-Control Dimension) เป็นมิติที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดโครงสร้างขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งมีมิติสองมิติที่อยู่ในข้อตรงข้ามกัน คือ ความยืดหยุ่น (Flexibility) และการควบคุม (Control)

2) มิติที่สอง คือ คนและองค์กร (People-Organization Dichotomy) เป็นกลุ่มค่านิยมของการจัดการภายในองค์กรที่เน้นการพัฒนาบุคลากร (People) และการพัฒนาตัวองค์กร (Organization)

3) มิติที่สาม คือ วิถีทางและเป้าหมาย (Means-Ends Dimension) เป็นกลุ่มค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับวิถีทางขององค์กร (Organization Means) และเป้าหมายขององค์กร (Organization Ends) ซึ่งกลุ่มของค่านิยมต่างๆ เหล่านี้ สามารถนำมาผสมผสานกลายเป็นแปดกลุ่มของค่านิยมที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กรได้ โดยในแต่ละกลุ่มจะสะท้อนให้เห็น

ความแตกต่างกันของค่านิยม ซึ่งสามารถสร้างเป็นตัวแบบในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ได้ 4 ตัวแบบ ได้แก่

(1) ตัวแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human-relations model) ซึ่งนิยามประสิทธิผลขององค์กรว่า คือ การมีความสามัคคี (ในด้านวิธีการ) และการมีทักษะของผู้ปฏิบัติ (ในด้านเป้าหมาย)

(2) ตัวแบบระบบเปิด (Open-System Model) ซึ่งนิยามประสิทธิผลว่าเป็นความยืดหยุ่น (ในด้านวิธีการ) และความสามารถในการแสวงหาและสะสมทรัพยากร (ในด้านเป้าหมาย)

(3) ตัวแบบเหตุผล-เป้าหมาย (Rational-Goal Model) นิยามประสิทธิผลว่าหมายถึง การมีแผนและเป้าหมาย (ในด้านวิธีการ) และการมีผลิตภาพและประสิทธิภาพสูง (ในด้านเป้าหมาย)

(4) ตัวแบบกระบวนการภายใน (Internal-process model) นิยามประสิทธิผลในรูปของการจัดระบบข้อมูลข่าวสารทั้งในส่วนที่ได้มาและกระจายออกไป (ในด้านวิธีการ) และควมมีเสถียรภาพและการเชื่อฟังระเบียบคำสั่ง (ในด้านเป้าหมาย)

ริชาร์ด (Richard, 2001, pp. 29-30) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลองค์กรซึ่งมีลักษณะและรายละเอียด ดังนี้

1) แนวคิดทรัพยากร (Resource-based approach)

แนวคิดนี้เน้นการวัดประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยดูจากการใช้ทรัพยากร (Input) โดย ริชาร์ด (Richard) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรที่มีประสิทธิผลในที่นี้คือ องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการสรรหาทรัพยากรที่มีคุณค่าและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรได้แก่

(1) อำนาจในการต่อรอง หมายถึง ความสามารถในการหาทรัพยากรที่ขาดแคลนและมีค่าจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งได้แก่ ทรัพยากร เงิน วัตถุดิบ บุคคล ความรู้ และเทคโนโลยี

(2) ความสามารถของผู้มีอำนาจตัดสินใจในองค์กรในการประเมินถึงคุณค่าของทรัพยากรในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง

(3) ความสามารถของผู้บริหารในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหลาย ทั้งที่จับต้องได้ เช่น วัตถุดิบในการผลิต คน เงิน และที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ได้ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(4) ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

การประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้มีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่องค์กรไม่สามารถประเมินถึงผลงาน (Output) ขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรและหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไร การประเมินถึงกระบวนการทำงานภายในและผลงานการดำเนินการไม่สามารถกำหนดออกมาเป็นตัวเลขได้อย่างชัดเจน การเลือกใช้ตัวแปรด้านงบประมาณที่ได้รับจึงเป็นทางเลือกที่สะดวกและเหมาะสม

ในทางปฏิบัติพบว่า ปัญหาของการประเมินที่เน้นทรัพยากรที่ใช้เพียงอย่างเดียว คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อมภายนอกได้

การที่องค์กรสามารถหาทรัพยากรที่ดีมีคุณค่านำมาผลิตสินค้าและบริการให้กับลูกค้า องค์กรนี้อาจจะมีประสิทธิผลหากใช้การประเมินนี้ แต่สินค้าและบริการที่ผลิตออกมาได้นี้จะไม่มีประโยชน์แต่อย่างใด หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสะท้อนความต้องการของผู้เกี่ยวข้องนั้น หมายถึงองค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

2) แนวคิดกระบวนการภายใน (Internal process approach)

การที่องค์กรมีการจัดการภายในที่ดี มีสุขภาพดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น สมาชิกในองค์กรมีความสุขและพอใจกับองค์กรหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรสามารถประสานการทำงานซึ่งกันและกันได้อย่างดี ส่งเสริมให้ได้ผลผลิตสูง แนวคิดนี้ไม่ได้ใส่ใจกับสภาพแวดล้อมภายนอก แต่มุ่งให้ความสำคัญกับความสำเร็จของการทำงานภายในองค์กรและความสุขของสมาชิกเท่านั้น

แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่า องค์กรที่มีคนงานที่มีความพอใจในงาน มีความสุขกับการทำงานจะส่งผลให้ได้ผลงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร ทุกคนให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ผูกพันและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรปรารถนาและพยายามกระตุ้นให้เกิดขึ้น เพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมที่เป็นหนึ่งเดียวกัน อย่างไรก็ตาม วิธีการวัดประสิทธิผลของแนวคิดนี้มีข้อบกพร่องที่มิได้ประเมินตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ไม่ได้นำปัจจัยเรื่องผลผลิตและความสัมพันธ์ขององค์กรกับสภาพแวดล้อมมาพิจารณาในการประเมิน ทำให้มองไม่เห็นภาพรวมของการประเมินการมุ่งเน้นแต่เพียงกลไกการทำงานภายในและความราบรื่น สบสุขของคนงานในองค์กรเป็นเรื่องของอัตวิสัย

การประเมินอาจไม่ถูกต้อง ตัวแปรที่นำมาประเมินที่เกี่ยวข้องกับความสุข ความราบรื่นของการทำงานไม่สามารถประเมินออกมาได้เป็นตัวเลขได้ การนำผลการประเมินมาใช้จึงต้องระมัดระวังถึงความน่าเชื่อถือของการประเมินเป็นอย่างยิ่ง

3) แนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder approach)

แนวคิดการประเมินวัดประสิทธิผลขององค์กรนี้ เน้นให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เกี่ยวกับทุกฝ่ายที่อยู่ในองค์กรและนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกิจการ ลูกจ้าง คนงาน ลูกค้า ผู้จัดหาวัตถุดิบ ชุมชน หน่วยงานรัฐและผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหลาย แต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาจะมีมุมมองในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรแตกต่างกันไป เนื่องจากมีความต้องการผลประโยชน์จากองค์กรที่ไม่เหมือนกัน ตามกระบวนการประเมินของแนวคิดนี้องค์กรจึงจำเป็นต้องทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มคนเหล่านี้ว่ามองเห็นองค์กรที่มีประสิทธิผลจากแง่มุมใดบ้าง วิธีการที่ใช้คือ การสำรวจความคิดเห็นของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจผลการดำเนินงานขององค์กรจากทุกกลุ่ม

จากความหลากหลายของความคาดหวังของกลุ่มต่างๆ ในองค์กร ทำให้องค์กรไม่สามารถผลักดันให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องบรรลุถึงประสิทธิผลขององค์กรได้อย่างครบถ้วนบางขณะอาจทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดความพึงพอใจในองค์กร แต่ไม่อาจทำให้กลุ่มอื่นๆ พอใจในผลงานที่ได้ แต่อย่างไรก็ตามการที่ได้มีการสำรวจกลุ่มต่างๆ ทั้งหมด ทำให้องค์กรสามารถล่วงรู้ถึงประเด็นที่องค์กรควรให้ความสนใจ ซึ่งจะดีกว่าการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลเป็นปัจจัยตัวเดียว นอกจากนี้การสำรวจจะช่วยให้้องค์กรมองการประเมินประสิทธิผลได้อย่างครอบคลุมครบถ้วนมากที่สุด

จากการศึกษาการวัดประเมินประสิทธิผลองค์กร พอจะสรุปได้ว่า การวัดประเมินผลประสิทธิผลองค์กรนั้นมีความซับซ้อน และหลากหลาย ซึ่งการประเมินนั้นสามารถใช้มุมมองตัวแบบในการประเมินที่แตกต่างกัน ซึ่งก็จะให้ผลการประเมินที่แตกต่างกันไปด้วย ดังนั้น ในการประเมินองค์กรให้ได้ผลดีนั้นไม่ควรจะยึดมั่นแต่แค่ในมุมมองเดียวหรือตัวแบบที่ใช้ในการประเมินแบบเดียว อาจจะใช้ตัวแบบและมุมมองในการประเมินองค์กรที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่มาจากหลายตัวแบบหรือหลายๆมุมมองที่จะทำให้สามารถวัดผลประเมินผลองค์กรได้ครอบคลุมและครบถ้วนมากขึ้น มากกว่าการใช้มุมมองหรือตัวแบบในการประเมินเพียงแบบเดียวที่อาจจะทำให้ผลที่ได้จากการวัดผลประเมินผลนั้นไม่ครอบคลุมในทุกๆด้าน

5. ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

5.1 ประวัติหน่วยงาน

ตำบลแสนทอง เดิมขึ้นอยู่กับตำบลผาตอ อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน มีทั้งหมด 17 หมู่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ได้แยกออกจากตำบลผาตอมีทั้งหมด 8 หมู่บ้าน และได้ชื่อว่าตำบลแสนทอง มีนายแสง ไบยา เป็นกำนันตำบลคนแรก และนายสุรศักดิ์ ชันแปง เป็นกำนันคนปัจจุบัน ได้รับการประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จากกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 5 ตั้งอยู่เลขที่ 250 หมู่ที่ 1 ถนนนาहनุน – สบขุ่น ตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

5.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง ตั้งอยู่เลขที่ 250 หมู่ที่ 1 ถนนนาहनุน – สบขุ่น ตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ห่างจากอำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ไปทางทิศตะวันตก ประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดน่านประมาณ 46 กิโลเมตร ตำบลแสนทองมีเนื้อที่ทั้งหมด 44 ตารางกิโลเมตร

สภาพภูมิประเทศ

พื้นที่ทางกายภาพเป็นพื้นที่ราบ และพื้นที่ราบบนภูเขา มีห้วยน้ำริม และลำน้ำยาว ไหลผ่าน ทำให้เกิดน้ำท่วมในฤดูน้ำหลาก และฤดูฝน มีหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ราบลุ่ม จำนวน 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 8 และมีหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ราบบนภูเขา จำนวน 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 4, 5, 6, 7

5.3 สาธารณูปโภคพื้นฐาน

ถนนสายหลักอยู่ 4 สาย คือ ถนนผิวทางลาดยาง ดังนี้ ถนน รพช. จำนวน 2 สาย ถนนกรมโยธาธิการ จำนวน 1 สาย เป็นถนนลูกรัง จำนวน 1 สาย มีถนนคอนกรีต ใช้ทุกหมู่บ้าน

แหล่งน้ำในพื้นที่

แหล่งน้ำธรรมชาติ ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 4 สาย บึง หนองและอื่น จำนวน 7 แห่ง แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ฝ่าย จำนวน 2 แห่ง ทานบกั้นน้ำ จำนวน 2 แห่ง บ่อน้ำตื้น จำนวน 255 แห่ง ระบบประปา จำนวน 8 แห่ง บ่อโยก จำนวน 6 แห่ง

5.4 วิสัยทัศน์การพัฒนาตำบล

“พัฒนาแสนทองในทุกด้าน บนพื้นฐานความพอเพียง”

5.5 พันธกิจ

- 1) พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- 2) พัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจให้แก่ชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งพาตนเองได้
- 3) ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษา การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิตและสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตปลอดภัยจากยาเสพติดและโรคระบาดต่างๆ พัฒนาดตนเองและชุมชนให้สงบสุขเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง
- 4) ส่งเสริม สนับสนุน ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 5) อนุรักษ์ ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับวิถีชีวิต และวัฒนธรรมของชุมชน
- 6) พัฒนาการบริหารงาน บุคลากร และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น สร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

5.6 ยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนา

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 - (1) พัฒนาเส้นทางคมนาคมในท้องถิ่นให้ได้มาตรฐาน ครอบคลุมและทั่วถึง
 - (2) พัฒนาไฟฟ้าสาธารณะ ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึง
 - (3) พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร
 - (4) พัฒนาระบบผังเมืองขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) ด้านเศรษฐกิจ
 - (1) ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น
 - (2) พัฒนาและปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว
 - (3) ส่งเสริมและสนับสนุนเศรษฐกิจพอเพียงและเกษตรอินทรีย์
 - (4) ส่งเสริมการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3) ด้านสังคมและความมั่นคง

- (1) สนับสนุนและส่งเสริมการจัดการศึกษา และสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคอนให้มีความรู้คู่คุณธรรมและจริยธรรม
- (2) สนับสนุนและส่งเสริมด้านสาธารณสุข
- (3) สนับสนุน และส่งเสริมการจัดสวัสดิการ การกีฬา และนันทนาการแก่ประชาชน
- (4) สนับสนุนการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหายาเสพติด และส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้มีความเข้มแข็ง
- (5) สนับสนุนส่งเสริมประชาคมและการมีส่วนร่วมของประชาชนพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งและปลอดภัย มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

4) ด้านศิลปวัฒนธรรม

- (1) ส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์ พิธีกรรม และ บูรณาการด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ขนบธรรมเนียม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- (2) ส่งเสริม สนับสนุนทำนุบำรุงกิจกรรมทางศาสนา

5) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

- (1) ส่งเสริม สนับสนุน สร้างจิตสำนึก ในการอนุรักษ์ เฝ้าระวัง และฟื้นฟูการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- (2) การกำจัดขยะ และสิ่งปฏิกูล

- (3) การดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และควบคุมมลพิษ

- (4) ป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยธรรมชาติ

6) ด้านการบริหารจัดการและการบริการ

- (1) สนับสนุนให้มีการประสานงานการพัฒนาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ

- (2) พัฒนาสมรรถนะขององค์กรให้มีความเหมาะสมตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- (3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมพัฒนาการเมือง การบริหารและด้านบุคลากร

- (4) จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์และเครื่องจักรกลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะและการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชระ เสริฐสมใจ (2550) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.25 อายุระหว่าง 20-29 ปีร้อยละ 41.28 มีการศึกษาดำรงต่ำกว่า ม.6 ร้อยละ 44.60 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปร้อยละ 50.97 อาศัยบ้านตนเอง ร้อยละ 70.36 อยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามมากกว่า 5 ปีร้อยละ 59.00 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบแหล่งที่มาของงบประมาณเทศบาลตำบลท่าข้ามร้อยละ 91.14 ทราบว่างบประมาณได้มาจากการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่างๆ ร้อยละ 92.10 ทราบโครงการต่างๆของเทศบาลร้อยละ 89.20 คิดว่าการใช้เงินของเทศบาลตำบลท่าข้ามเหมาะสม ร้อยละ 81.06 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ประอรดิษฐ์ ชำรงราชภัฏ (2551) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามหลักธรรมาภิบาล ผลการศึกษาพบว่า ด้านนิติธรรม มีการบริหารหรือดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมในการจัดทำข้อบัญญัติ ด้านคุณธรรม มีการบริหารหรือดำเนินงาน ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีการจัดสรรงบประมาณโดยยึดผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ มีการบริหารงานบุคลากรโดยยึดหลักคุณธรรม ด้านความโปร่งใส มีการบริหารงานดำเนินงาน โดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างให้ประชาชนทราบ รวมทั้งมีเว็บไซต์ในการเสนอข้อคิดเห็นต่างๆ ด้านการมีส่วนร่วม มีการบริหารงานดำเนินงาน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาความต้องการเพื่อจัดทำแผน ด้านความคุ้มค่า มีการบริหารงานดำเนินงานด้วยความประหยัดและคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงิน ด้านความรับผิดชอบ มีการบริหารงานดำเนินงานโดยยึดหลักผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ข้อเสนอแนะพบว่า ควรมีการบริหารงบประมาณด้านจัดซื้อครุภัณฑ์เครื่องใช้สำนักงาน โดยพิจารณาถึงผลประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อหน่วยงาน คุณภาพ วัสดุประสงค์การใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวประกอบการพิจารณา เนื่องจากงบประมาณท้องถิ่นมีอยู่อย่างจำกัด

พิมพ์พร ลาทัช (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎโง้ง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎโง้ง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุฎโง้ง มีการปฏิบัติในด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมากและด้านหลัก

ความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพทางสังคมต่างมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยนี้คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยการเปิดโอกาสให้หลายฝ่ายเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านหลักความรับผิดชอบ ควรปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรและปฏิทินการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและกำกับดูแลติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้านหลักความคุ้มค่า ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวัสดุอุปกรณ์ในท้องถิ่นและต้องบำรุงรักษาพัสดุ และอาคารสถานที่ขององค์กรให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้อยู่เสมอ ด้านหลักความโปร่งใส ควบคุม กำกับและติดตามความก้าวหน้าของผลงานอย่างสม่ำเสมอ ด้านหลักคุณธรรม ควรจัดกิจกรรมที่เป็นการเสริมสร้างคุณธรรมแก่คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ ด้านหลักนิติธรรม ส่งเสริมและกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องให้มีการถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับมากขึ้น

โวหาร ยะสารวรรณ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากในทุกด้าน 2. ปัจจัยลักษณะขององค์กร ปัจจัยลักษณะของสภาพแวดล้อม ปัจจัยลักษณะของบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในระดับสูง 3. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารเชิงกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร การจัดการความขัดแย้ง เทคโนโลยี แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพบุคลากร และการเมืองและกฎหมายสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้ร้อยละ 77

สงกรานต์ พลีสัตย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว อำเภอเก่าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเก่าเลี้ยวมีการจัดมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้สูงอายุได้ไม่ครบตามมาตรฐานขั้นพื้นฐานที่กำหนด ความต้องการของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการศูนย์บริการผู้สูงอายุที่ครบวงจรแยกต่างหากจากประชาชนทั่วไป แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ใดจัดตั้งให้ได้แต่ได้พบว่า มีการ

ดำเนินการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานด้วยระบบบูรณาการระหว่างเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี โดยหน่วยงานทุกฝ่ายมุ่งพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่ดีและครอบคลุมตามมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญ เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่มาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นพัฒนาตามศักยภาพของท้องถิ่น ด้วยสำนึกความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อผู้สูงอายุเป็นหลัก จึงทำให้ผลการจัดบริการสาธารณะจึงเป็นที่พึงพอใจของผู้สูงอายุในตำบลเก่าเลี้ยวในระดับดี

เรณู หมื่นห่อ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบความแตกต่างผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติทุกด้าน พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ 5 ตัวแปร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การสื่อสารระหว่างองค์กรต่างๆ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย (4) กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะให้ผู้บริหารให้ความสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ สนับสนุนให้บุคลากรยึดหลักความมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทุกขั้นตอน

สุภรณ์ ราหณี (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะขวาน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาน้อยทั้ง 3 งาน ได้แก่ งานถนน งานสะพาน และงานระบบประปา โดยเห็นว่ามีบริการอยู่ในระดับมาก

เกรียงไกร ภู่วาศดี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 4 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ด้านความสะดวกและการประหยัด 2) ด้านการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน 3) ด้านความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และ 4) ด้านคุณภาพชีวิตประชาชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน” ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามเพื่อให้ผลการศึกษานำไปสู่การวัดระดับการใช้หลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน 2) เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางที่สถาบันข้าราชการพลเรือนกำหนดกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน และ 4) เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางการยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวมา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ใน 8 หมู่บ้าน จำนวน 3,212 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

จากจำนวนประชากร 3,212 ได้กลุ่มตัวอย่าง = 356 คน

ขั้นที่ 2 ทำการหาจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ที่ต้องสุ่มหาจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้แนวทางการสุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าความน่าจะเป็น (Probability Sample Designs) ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยกำหนดจำนวนแต่ละชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนประชากร แต่ละหมู่บ้านที่ได้รับการเลือกแบบสุ่มตัวอย่าง ดังสูตร

$$n_i = \frac{N_i \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวม}}{N}$$

n_i = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ

N_i = สมาชิกประชากรของแต่ละชั้นภูมิ

N = จำนวนสมาชิกรวมของประชากรทั้งหมด

ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด คือ 356 คน และจำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นตัวแทนในการศึกษาเท่ากับ 3,212 ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ระดับชั้นภูมิตามหมู่บ้าน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้านในเขต ตำบลแสนทอง	จำนวนประชากร ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษา
หมู่ 1 บ้านนาหนูน 1	721	80
หมู่ 2 บ้านนาทราย	368	41
หมู่ 3 บ้านพ่อ	304	34
หมู่ 4 บ้านฮวก	635	70
หมู่ 5 บ้านน้ำไคร้	301	33
หมู่ 6 บ้านห้วยม่วง	370	41
หมู่ 7 บ้านสันติสุข	178	20
หมู่ 8 บ้านแะะ	335	37
รวม	3,212	356

ขั้นที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้การสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) ในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มจากผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป นำแบบสอบถามไปสอบถามตามจำนวนที่ได้มีการสุ่มแบบชั้นภูมิ อย่างเป็นสัดส่วนจนครบถ้วน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เพียงข้อเดียว ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เป็นการสอบถามโดยใช้ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดให้

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

สำหรับการเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ ดังนี้

$$\frac{(\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

ได้ทำการแบ่งอันตรภาคชั้น ในแต่ละระดับชั้นที่เท่ากัน โดยแต่ละช่วง มีความกว้างเท่ากับ 0.8 ซึ่งการแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด คุณภาพการให้บริการ การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ เป็นการสอบถามโดยใช้ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดให้

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

สำหรับการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ ดังนี้

$$\frac{(\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

ได้ทำการแบ่งอันตรภาคชั้น ในแต่ละระดับชั้นที่เท่ากัน โดยแต่ละช่วง มีความกว้างเท่ากับ 0.8 ซึ่งการแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแบบปลายเปิด ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่าง ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตร

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษามีวิธีในการดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน” กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากการนำแบบสอบถาม ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมากกว่า 0.60 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนการเนิการดังต่อไปนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

โดยการศึกษาเอกสาร (Literature Review) ในการศึกษาเอกสารนั้น จะสำรวจข้อมูลจากทั้งหนังสือ เอกสาร วารสาร บทความจากอินเทอร์เน็ต ตลอดจนเว็บไซต์หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล การบริการสาธารณะและการปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนผลงานวิจัยและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมาประมวลผล วิเคราะห์ผลเพื่อสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

3.2.1 หลังจากที่ได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาจะนำไปแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน

3.2.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ใช้ ค่าความถี่และค่าร้อยละนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับของการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เป็นแบบมาตราส่วนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 – 1.80	ระดับของการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับของการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลน้อย
2.61 – 3.40	ระดับของการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับของการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลมาก
4.21 – 5.00	ระดับของการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เป็นแบบมาตราส่วนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 – 1.80	ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานน้อย
2.61 – 3.40	ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมาก
4.21 – 5.00	ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน วิธีการโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและการอธิบายพรรณนาสรุปอุปนัย

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ

4.2.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้สำหรับทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน สถิติที่ใช้คือ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ r แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง และ ρ แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ใช้วัดขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมี 2 ลักษณะ คือ

$-1 \leq r \leq 1$ และ $0 \leq r \leq 1$ การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์การในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ 5 ระดับ ดังนี้ (Hinkle D. E.1998, น. 118)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย+ หรือ - แสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ คือ

r มีเครื่องหมาย+ หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน
(ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย- หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม
(ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน” ซึ่งได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน จำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านนาหนูน 1 หมู่ที่ 2 บ้านนาทราย หมู่ที่ 3 บ้านพ่อ หมู่ที่ 4 บ้านฮวก หมู่ที่ 5 บ้านน้ำไคร้ หมู่ที่ 6 บ้านห้วยม่วง หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข และหมู่ที่ 8 บ้านแสะ จำนวนทั้งหมด 356 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 หมู่บ้าน หมู่ที่ 1 บ้านนาหนูน 1 จำนวน 80 คน หมู่ที่ 2 บ้านนาทราย จำนวน 41 คน หมู่ที่ 3 บ้านพ่อ จำนวน 34 คน หมู่ที่ 4 บ้านฮวก จำนวน 70 คน หมู่ที่ 5 บ้านน้ำไคร้ จำนวน 33 คน หมู่ที่ 6 บ้านห้วยม่วง จำนวน 41 คน หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข จำนวน 20 คน หมู่ที่ 8 บ้านแสะ จำนวน 37 คน รวมทั้งสิ้น 356 คน การวิเคราะห์พิจารณา

ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ความถี่ (frequency : f) และร้อยละ (percentage : %) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.1 – ตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
1. เพศ			
ชาย	192	53.93	1
หญิง	164	46.07	2
รวม	356	100	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 53.93 เป็นเพศหญิง 164 คน คิดเป็นร้อยละ 46.07

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
2. อายุ			
18-30 ปี	32	8.99	4
31-40 ปี	46	12.92	3
41-50 ปี	125	35.11	2
51 ปีขึ้นไป	153	42.98	1
รวม	356	100	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 และช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.92

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
3. ระดับการศึกษา			
ไม่ได้ศึกษา	32	8.99	4
ประถมศึกษา	167	46.91	1
มัธยมศึกษาตอนต้น	89	25.00	2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	50	14.04	3
อนุปริญญา	11	3.09	5
ปริญญาตรี	7	1.97	6
รวม	356	100	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าในด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือระดับประถมศึกษา จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.91 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.04

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
4. อาชีพ			
ธุรกิจส่วนตัว	28	7.87	3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			
รับจ้าง/บริษัทเอกชน	43	12.08	2
เกษตรกร	278	78.09	1
อื่นๆ	7	1.97	4
รวม	356	100	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 78.09 รองลงมาคือประกอบอาชีพ รับจ้าง/ทำงานบริษัทเอกชน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.08 และประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.87

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
5.รายได้ต่อเดือน			
ต่ำกว่า 5,000 บาท	278	75.75	1
5,000 – 10,000 บาท	82	22.34	2
10,001 -15,000 บาท	7	1.91	3
15,001 บาทขึ้นไป			
รวม	356	100	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในด้านรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75 มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.34 และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.91

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

การวิเคราะห์การจัดการบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่านนั้น ใช้ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) ทั้งในภาพรวมและจำแนกตามรายด้านของหลักธรรมาภิบาล จากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 คนแล้วค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละอันตรภาคชั้นที่ได้กำหนดไว้ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน
 โดยภาพรวม

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	หลักนิติธรรม	3.54	0.29	มาก	1
2	หลักคุณธรรม	3.49	0.31	มาก	5
3	หลักความโปร่งใส	3.53	0.33	มาก	2
4	หลักการมีส่วนร่วม	3.51	0.29	มาก	4*
5	หลักความรับผิดชอบ	3.52	0.30	มาก	3
6	หลักความคุ้มค่า	3.51	0.28	มาก	4*
	รวม	3.52	0.38	มาก	

* = มีค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) เท่ากัน

จากตารางที่ 4.6 พบว่าการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.52$, S.D. = 0.38) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมากเหมือนกันทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ หลักนิติธรรม ($\bar{X}= 3.54$, S.D. = 0.29) หลักความโปร่งใส ($\bar{X}= 3.53$, S.D. = 0.33) หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X}= 3.52$, S.D. = 0.30) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X}= 3.51$, S.D. = 0.29) หลักความคุ้มค่า ($\bar{X}= 3.51$, S.D. = 0.28) และหลักคุณธรรม ($\bar{X}= 3.49$, S.D. = 0.31)

ส่วนการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เป็นรายข้อนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.7 – ตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะตาม
 หลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอ
 ท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อ	หลักนิติธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	มีระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ ที่มีความเป็นธรรมและเสมอภาค	3.60	0.61	มาก	1
2	ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย	3.59	0.58	มาก	2
3	มีการดำเนินการตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด	3.45	0.56	มาก	4
4	มีการปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติให้เหมาะสมอยู่เสมอ	3.51	0.55	มาก	3
รวม		3.54	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$, S.D. = 0.46) แยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากข้อที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ มีระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติที่มีความเป็นธรรมและเสมอภาค ($\bar{X}=3.60$, S.D. = 0.61) ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ($\bar{X}=3.60$, S.D. = 0.61) มีการปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติให้เหมาะสมอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.51$, S.D. = 0.55) มีการดำเนินการตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ($\bar{X}=3.45$, S.D. = 0.56)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะตาม
 หลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอ
 ท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อ	หลักคุณธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทองยึดมั่นในจริยธรรมและศีลธรรม	3.54	0.60	มาก	1
2	บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิต พร้อมให้บริการประชาชน	3.53	0.61	มาก	2
3	บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทองให้ความเป็นธรรม เสมอภาค ในการให้บริการประชาชน	3.44	0.63	มาก	4
4	บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แสนทองมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการให้บริการประชาชน	3.46	0.56	มาก	3
รวม		3.49	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลัก
 คุณธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{X}= 3.49$, S.D. = 0.48) แยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก
 เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากข้อที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ บุคลากรขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลแสนทองยึดมั่นในจริยธรรมและศีลธรรม ($\bar{X}= 3.54$, S.D. = 0.60) บุคลากรขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลแสนทองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิตพร้อมให้บริการประชาชน ($\bar{X}= 3.53$,
 S.D. = 0.61) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ
 ประชาชนเสมอ ($\bar{X}= 3.46$, S.D. = 0.56) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองให้
 ความเป็นธรรม เสมอภาค ในการให้บริการประชาชน ($\bar{X}= 3.44$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะตาม
 หลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
 อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อ	หลักความโปร่งใส	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการ เผยแพร่การดำเนินงานด้านต่างๆ ให้ประชาชนทราบเสมอ	3.60	0.62	มาก	2
2	การจัดซื้อจัดจ้างสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินงานชัดเจน โปร่งใส	3.64	0.61	มาก	1
3	บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการดำเนินงาน	3.44	0.60	มาก	3
4	ตัวแทนภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ จัดจ้าง	3.42	0.64	มาก	4
รวม		3.53	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความ
 โปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{X}= 3.53$, S.D. = 0.47) แยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก
 เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากข้อที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ การจัดซื้อจัดจ้างสามารถ
 ตรวจสอบได้ มีการดำเนินงานชัดเจน โปร่งใส ($\bar{X}= 3.64$, S.D. = 0.61) องค์การบริหารส่วนตำบล
 แสนทองมีการเผยแพร่การดำเนินงานด้านต่างๆให้ประชาชนทราบเสมอ ($\bar{X}= 3.60$, S.D. = 0.62)
 บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการดำเนินงาน ($\bar{X}= 3.44$,
 S.D. = 0.60) ตัวแทนภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ จัดจ้าง ($\bar{X}= 3.42$, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะตาม
หลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อ	หลักการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีช่องทาง ให้ประชาชนร้องเรียน ร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆ	3.50	0.61	มาก	3
2	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีเวที ประชาคมในการรับฟังปัญหาและ ความต้องการของประชาชน	3.51	0.60	มาก	2
3	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการนำ ข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชน ไปดำเนินการอย่างจริงจัง	3.55	0.61	มาก	1
4	ช่องทางการติดต่อมีหลากหลายช่องทาง ประชาชนสามารถร้องเรียน เสนอแนะ ได้เสมอ	3.46	0.62	มาก	4
รวม		3.51	0.51	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมี
ส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}= 3.51$, S.D. = 0.51) แยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากข้อที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแสน
ทองมีการนำข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนไปดำเนินการอย่างจริงจัง ($\bar{X}= 3.55$, S.D. =
0.61) องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีเวทีประชาคมในการรับฟังปัญหาและความต้องการของ
ประชาชน ($\bar{X}= 3.51$, S.D. = 0.60) องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีช่องทางให้ประชาชน
ร้องเรียน ร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆ ($\bar{X}= 3.50$, S.D. = 0.61) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลายช่องทาง
ประชาชนสามารถร้องเรียน เสนอแนะได้เสมอ ($\bar{X}= 3.46$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบต่อของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

ข้อ	หลักความรับผิดชอบต่อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	บุคลากรของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน	3.57	0.59	มาก	1
2	ของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน	3.53	0.62	มาก	2
3	ของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการกำหนดเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์อย่างชัดเจน	3.49	0.59	มาก	3
4	ของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือนต่อประชาชน	3.48	0.56	มาก	4
รวม		3.52	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบต่อของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.52$, S.D. = 0.48) แยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากข้อที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ บุคลากรของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน ($\bar{X}= 3.57$, S.D. = 0.59) ของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ($\bar{X}= 3.53$, S.D. = 0.62) ของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการกำหนดเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์อย่างชัดเจน ($\bar{X}= 3.49$, S.D. = 0.59) ของค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือนต่อประชาชน ($\bar{X}= 3.48$, S.D. = 0.56)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการจัดบริการสาธารณะตาม
หลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่าขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอ
ท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อ	หลักความคุ้มค่า	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองดำเนินงาน โดยใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า	3.55	0.55	มาก	1
2	บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง มีจำนวนที่เหมาะสม และให้บริการอย่างมี คุณภาพ	3.54	0.56	มาก	2
3	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการนำ เทคโนโลยีต่างๆมาใช้เพื่อให้บริการประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและคุ้มค่า	3.51	0.61	มาก	3
4	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองใช้ ทรัพยากรต่างๆโดยยึดผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นสำคัญ	3.45	0.58	มาก	4
รวม		3.51	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความ
คุ้มค่าขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X}= 3.51, S.D. = 0.48$) แยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ
ตามค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากข้อที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
ดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า ($\bar{X}= 3.55, S.D. = 0.55$) บุคลากรองค์การบริหารส่วน
ตำบลแสนทองมีจำนวนที่เหมาะสม และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X}= 3.54, S.D. = 0.56$) องค์การ
บริหารส่วนตำบลแสนทองมีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว
และคุ้มค่า ($\bar{X}= 3.51, S.D. = 0.61$) องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยยึด
ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ($\bar{X}= 3.45, S.D. = 0.58$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่านนั้น ใช้ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) ทั้งในภาพรวมและจำแนกตามรายด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 356 คนแล้วค่าเฉลี่ยไปเทียบตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละอันตรภาคชั้นที่ได้กำหนดไว้ ดังตารางที่ 4.13 – 4.17

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวม

ข้อ	ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	3.43	0.55	มาก	2
2	คุณภาพการให้บริการ	3.46	0.49	มาก	1
3	การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน	3.42	0.54	มาก	3*
4	ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	3.42	0.51	มาก	3*
	รวม	3.43	0.42	มาก	

* = มีค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) เท่ากัน

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเหมือนกันหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) จากมากไปน้อยก็คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.49) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($\bar{X} = 3.43$,

S.D. = 0.55) ด้านการตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน (\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.54) ด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.51)

การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เป็นรายด้านนั้น ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) เป็นรายชื่อตามจำนวนที่ศึกษาจำนวน 12 ข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.14 – ตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อ	ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	การพัฒนาและซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมบรรลุผลตามแผนพัฒนา	3.49	0.66	มาก	1
2	การซ่อมแซมพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างบรรลุผลตามแผน	3.42	0.55	มาก	2
3	การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตรบรรลุผลตามแผน	3.37	0.65	ปานกลาง	3
รวม		3.43	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.43, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาคำถามเป็นรายข้อพบว่า มี 2 ข้อ ที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) ได้แก่ การพัฒนาและซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมบรรลุผลตามแผนพัฒนา (\bar{X} = 3.49, S.D. = 0.66) การซ่อมแซมพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างบรรลุผลตามแผน (\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.55) และมี 1 ข้ออยู่ในระดับปานกลางคือ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตรบรรลุผลตามแผน (\bar{X} = 3.37, S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	การสร้าง พัฒนา ตลอดจนการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมมีคุณภาพที่ดี	3.46	0.53	มาก	2*
2	การซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่างมีคุณภาพที่ดี	3.47	0.56	มาก	1
3	การให้บริการน้ำประปาเพื่ออุปโภคบริโภค ตลอดจนแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรมีคุณภาพที่ดี	3.46	0.65	มาก	2*
รวม		3.46	0.49	มาก	

* = มีค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) เท่ากัน

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาคำถามเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 3 ข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) ได้แก่ การซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่างมีคุณภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.56) การสร้าง พัฒนา ตลอดจนการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมมีคุณภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.53) การให้บริการน้ำประปาเพื่ออุปโภคบริโภคตลอดจนแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรมีคุณภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ข้อ	การตอบสนองหรือ การแก้ปัญหาของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	การสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมตรงตามความต้องการของประชาชน	3.46	0.66	มาก	1
2	การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างตรงตามความต้องการของประชาชน	3.43	0.56	มาก	2
3	การให้บริการน้ำอุปโภคบริโภคและแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรตรงตามความต้องการของประชาชน	3.38	0.65	มาก	3
รวม		3.42	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาคำถามเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 3 ข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) ได้แก่ การสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมตรงตามความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.66) การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างตรงตามความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.56) การให้บริการน้ำอุปโภคบริโภคและแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรตรงตามความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาตลอดจนการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม	3.48	0.56	มาก	1
2	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่าง	3.41	0.53	มาก	2
3	ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบน้ำอุปโภค บริโภค ตลอดจนน้ำใช้เพื่อการเกษตร	3.37	0.63	มาก	3
รวม		3.42	0.51	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาคำถามเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 3 ข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย (arithmetic mean : \bar{X}) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาตลอดจนการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.56) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่าง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.53) ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบน้ำอุปโภค บริโภค ตลอดจนน้ำใช้เพื่อการเกษตร ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.63)

**ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลัก
 ธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน**

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน ใช้การวิเคราะห์โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient) ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

การ จัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล	ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนแม่บทที่กำหนด	คุณภาพการให้บริการ	การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน	ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	ภาพรวมผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน
หลักนิติธรรม	.466**	.362**	.254**	.312**	.429**	
หลักคุณธรรม	.477**	.344**	.186**	.155**	.350**	
หลักความโปร่งใส	.420**	.301**	.280**	.177**	.365**	
หลักการมีส่วนร่วม	.492**	.398**	.387**	.316**	.492**	
หลักความรับผิดชอบ	.402**	.356**	.311**	.281**	.416**	
หลักความคุ้มค่า	.534**	.429**	.450**	.295**	.528**	
ภาพรวมระดับธรรมาภิบาล	.577**	.457**	.391**	.321**	.539**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.539$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่านรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีลักษณะความสัมพันธ์เชิงบวกเหมือนกันหมด โดยมี 1 ด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง คือดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($r = 0.577$) และ 3 ด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.457$) ด้านการตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน ($r = 0.391$) และด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($r = 0.321$) นอกจากนี้การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลทุกด้านยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมี 1 ด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางคือ ด้านหลักความคุ้มค่า ($r = 0.528$) และมี 5 ด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($r = 0.492$) หลักนิติธรรม ($r = 0.429$) หลักความรับผิดชอบ ($r = 0.416$) หลักความโปร่งใส ($r = 0.365$) และหลักคุณธรรม ($r = 0.350$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ 3 ด้านเรียงตามค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($r = 0.466$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.362$) ด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($r = 0.312$) และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก 1 ด้านคือ การตอบสนองหรือแก้ปัญหของประชาชน ($r = 0.254$) สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ 2 ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($r = 0.477$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.344$) และความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก 2 ด้านคือ การตอบสนองหรือแก้ปัญหของประชาชน ($r = 0.186$) และด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($r = 0.155$) เช่นเดียวกับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา

จังหวัดน่าน ทุกด้าน โดยมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ 2 ด้าน คือด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($r = 0.420$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.301$) และความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก 2 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองหรือแก้ปัญหาของประชาชน ($r = 0.280$) และด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($r = 0.177$) เช่นเดียวกับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ทุกด้าน โดยมีระดับความสัมพันธ์ต่ำทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($r = 0.492$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.398$) ด้านการตอบสนองหรือแก้ปัญหาของประชาชน ($r = 0.387$) และด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($r = 0.316$) เช่นเดียวกับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ 3 ด้านคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($r = 0.402$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.356$) ด้านการตอบสนองหรือแก้ปัญหาของประชาชน ($r = 0.311$) และความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($r = 0.281$) และสุดท้ายเช่นเดียวกับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง 1 ด้านคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($r = 0.534$) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ 2 ด้านคือ ด้านการตอบสนองหรือแก้ปัญหาของประชาชน ($r = 0.450$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.429$) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($r = 0.295$)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องมือในลักษณะแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตัวเองหรือใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.19 – 4.21

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อเสนอแนะด้านการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพิ่มงบประมาณในการสร้างเส้นทางคมนาคม	189	65.40
2. เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทำเส้นทางคมนาคม	54	18.68
3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนการสร้างเส้นทางคมนาคม	46	15.92
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ข้อเสนอแนะในด้านการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมที่มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 289 คน หัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุดอันดับหนึ่งคือการเพิ่มงบประมาณในการสร้างเส้นทางคมนาคม จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 รองลงมาคือ เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทำเส้นทางคมนาคมจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 และสุดท้ายคือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนการสร้างเส้นทางคมนาคมให้ประชาชนในพื้นที่ทราบจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.92

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อเสนอแนะด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพิ่มประสิทธิภาพของไฟฟ้าส่องสว่างให้มากขึ้น	78	57.78
2. เพิ่มปริมาณไฟฟ้าส่องสว่าง	57	42.22
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่าข้อเสนอแนะด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่างนั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 135 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแนะนำให้เพิ่มประสิทธิภาพของไฟฟ้าส่องสว่างให้มากขึ้นจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 รองลงมาคือการเพิ่มปริมาณไฟฟ้าส่องสว่างจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22

ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรรองค้การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตร	จำนวน	ร้อยละ
1. สร้างระบบประปาให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นทุกหมู่บ้าน	126	59.15
2. เพิ่มระบบน้ำเพื่อการเกษตรที่ยั่งยืน	87	40.85
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรนั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 213 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแนะนำให้สร้างระบบประปาให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นทุกหมู่บ้านจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 รองลงมา คือ การเพิ่มระบบน้ำเพื่อการเกษตรที่ยั่งยืนจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 40.85



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน” มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางที่สถาบันข้าราชการพลเรือนกำหนดกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน
4. เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางการยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ใน 8 หมู่บ้าน จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1. สรุปการศึกษา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.93 มีระดับอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.91 มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 78.09 และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75

1.2 ระดับการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 หลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ มีระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ ที่มีความเป็นธรรมและเสมอภาค ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ($\bar{X} = 3.59$)

ลำดับที่ 2 หลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การจัดซื้อจัดจ้างสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินงานชัดเจน โปร่งใส ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการเผยแพร่การดำเนินงานด้านต่างๆ ให้ประชาชนทราบเสมอ ($\bar{X} = 3.60$)

ลำดับที่ 3 หลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.53$)

ลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้านคือ หลักการมีส่วนร่วมและหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หลักการมีส่วนร่วมข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการนำข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนไปดำเนินการอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีเวทีประชาคมในการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.51$) ในส่วนของหลักความคุ้มค่าเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง

ดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมาคือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีจำนวนที่เหมาะสม และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.54$)

ลำดับที่ 5 หลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองยึดมั่นในจริยธรรมและศีลธรรม ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิตพร้อมให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.53$)

1.3 ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ การซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างมีคุณภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.46$) คือ การสร้าง พัฒนา ตลอดจนการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมมีคุณภาพที่ดี และ การให้บริการน้ำประปาเพื่ออุปโภค บริโภคตลอดจนแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรมีคุณภาพที่ดี

ลำดับที่ 2 ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ การพัฒนาและซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมบรรลุผลตามแผนพัฒนา ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ การซ่อมแซมพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างบรรลุผลตามแผน ($\bar{X} = 3.42$)

ลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้านคือ การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน และ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.42$) โดยในด้าน การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชนนั้นเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ การพัฒนาและซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมบรรลุผลตามแผนพัฒนา ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ การซ่อมแซมพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างบรรลุผลตามแผน ($\bar{X} = 3.42$) ส่วนในด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการนั้นเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ พัฒนา ตลอดจนการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่าง ($\bar{X} = 3.41$)

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.539$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ว่า

1) การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด โดยหลักธรรมาภิบาลที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันสูงสุดคือ หลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.534$)

2) การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหลักธรรมาภิบาลที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันสูงสุดคือ หลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.429$)

3) การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ด้านการตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน โดยหลักธรรมาภิบาลที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันสูงสุดคือ หลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.450$)

4) การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ โดยหลักธรรมาภิบาลที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันสูงสุดคือ หลักการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.316$)

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน” มีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) โดยหากดูตามหัวข้อจะพบว่าต่างอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.54$) หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.53$) หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.52$) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.51$) หลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.51$) และหลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.49$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์พร ลาทัช (2555) ที่ศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลภูโค้ง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลภูโค้ง มีการปฏิบัติในด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมากและด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกราช รังสรรค์ (2553) ที่ศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรี อัจจุลลา (2558) ที่ศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนหมู่บ้าน ต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาที่ได้ ผู้ศึกษามองว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองค่อนข้างประสบความสำเร็จในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน มีความตั้งใจที่จะนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2546, น. 60-64) ที่ได้สรุปสาระสำคัญอันเป็นหลักพื้นฐานของธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ด้วยหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า หากองค์กรใดที่สามารถนำหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางของระเบียบสำนัก

นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 มาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรย่อมจะทำให้เกิดผลลัพธ์เป็นการดำเนินการที่ดี ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้านนั้นพบว่า ด้านที่มีคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุดคือด้านนิติธรรมรองลงมาคือด้านหลักความโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริการองค์การบริการส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ที่เน้นการดำเนินงานต่างๆ ของให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ และมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ เนื่องจากการดำเนินการโครงการต่างๆ นั้นมีหน่วยงานที่คอยตรวจสอบความถูกต้องอยู่หลายหน่วยงาน หากมีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องตามข้อบังคับหรือกฎระเบียบย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการและเป็นการสูญเสียงบประมาณ โดยไม่เกิดประโยชน์และประสิทธิผลที่มากเพียงพอ ซึ่งผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงก็คือประชาชนในพื้นที่ที่เป็นผู้รับบริการ สาธารณะนั่นเอง โดยหลักการจัดบริการสาธารณะของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) นั้นองค์ประกอบของการจัดบริการสาธารณะประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ 1) หน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) 2) บริการ (The Service) และ 3) ประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) ซึ่งกล่าวได้ว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะนั้นจะทำให้หน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) ซึ่งคือองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน นั้น มีบริการ (The Service) ที่มีความถูกต้องตามกฎหมาย มีความโปร่งใสตอบสนองแก่ผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและดำเนินการโดยเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด อันจะทำให้ประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) มีคุณค่าและมีประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการที่สูงตามไปด้วย และการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ยังสอดคล้องกับเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะของ กุศลชน ธนาพงศธร (2538) คือ การให้บริการสาธารณะต้องคำนึงถึง หลักการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และหลักความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการไปอย่างรวดเร็วมีใช้ๆ หยุดๆ ตามความพอใจของบุคคลส่วนใหญ่ รวมไปถึงหลักคุณภาพชีวิตของประชาชน บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะต่างจากคนอื่นอย่างเห็นได้ชัดและสุดท้ายคือ หลักความสะดวกและการประหยัด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะของ Millet (1954) ซึ่งกล่าวว่าบริการสาธารณะมีเป้าหมายคือ การสร้างความพึงพอใจใน

การบริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมกับต้องยึดถือหลักการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวได้ว่าหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักการที่สอดคล้องกับการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

2.2 ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) โดยหากดูตามหัวข้อจะพบว่าต่างอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.46$) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ($\bar{X} = 3.43$) ด้านการตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน ($\bar{X} = 3.42$) และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.42$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรณู หมั่นห่อ (2554) ซึ่งศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติ บุญญาจันทร์ (2550) ซึ่งศึกษาพบว่าผลสัมฤทธิ์ของการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภรณ์ ราหนิ (2551) ซึ่งศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา ชูใจ (2553) ซึ่งพบว่าผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐานประเภทถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในช่วงปี 2548 – 2552 อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร ภู่วัฒน์ (2552) ซึ่งศึกษาพบว่า การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย จากผลการศึกษาที่ได้นั้นสอดคล้องกับ Richard (2001) ที่ได้เสนอแนวคิดในการประเมินองค์การไว้ซึ่งการให้ประชาชนในพื้นที่ที่รับบริการสาธารณะเป็นผู้ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยตรงนั้น คือหลักแนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder approach) ซึ่งแนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากผลของการดำเนินงาน ผู้ศึกษามองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน สามารถดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานได้บรรลุตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด เนื่องจากพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่านนั้น ยังถือว่าขาดแคลนสาธารณูปโภคด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาสาธารณูปโภคด้านโครงสร้างพื้นฐานให้สมบูรณ์

จะทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่นั้นดีขึ้นและมีผลต่อการพัฒนาในด้านอื่นๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจหรือสังคมวัฒนธรรมรวมไปถึงการท่องเที่ยวการศึกษาดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน มีผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่คืบหน้าสอดคล้องกับ อรุณ รักธรรม (2525) ที่ได้ให้กรอบของประสิทธิผลไว้ว่าคือ ความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการเพื่อที่จะให้บรรลุในเรื่องของเป้าหมายใน 4 ประการด้วยกันซึ่งก็คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร (Integration) การปรับตัวขององค์กร เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวขององค์กร เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตขององค์กร (Productivity) การที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานจนมีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากนั้น ก็ด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคมของพื้นที่ตำบลแสนทอง ที่ยังมีส่วนที่ขาดระบบสาธารณูปโภคด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทำให้องค์กรบริหารส่วนตำบลแสนทองให้ความสำคัญกับการพัฒนาในด้านนี้จนตอบสนองตรงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นผู้รับบริการ และผลผลิตขององค์กรในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้งบประมาณส่วนใหญ่ไปกับการพัฒนาเส้นทางสัญจรคมนาคม ไฟฟ้าส่องสว่าง และน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่เป็นผู้รับบริการสาธารณะเห็นว่าการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน มีประสิทธิผลที่อยู่ในระดับมาก

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมมีความสำคัญในเชิงบวก โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.539$) แสดงให้เห็นว่าการยึดหลักธรรมาภิบาลในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น จะทำให้การดำเนินงานบรรลุผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน และด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่า ในด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดนั้น หลักธรรมาภิบาลที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกด้วยมากที่สุดคือ หลักความคุ้มค่า เช่นเดียวกับด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการตอบสนองหรือแก้ปัญหาของประชาชนที่ต่างก็มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกมากที่สุดกับหลักความคุ้มค่า ด้วยเช่นกัน ซึ่งในมุมมองผู้ศึกษาพบว่าสอดคล้องกับข้อมูลเรื่องงบประมาณและการจัดเก็บรายได้ขององค์กร

บริหารส่วนตำบลแสนทองที่มีงบประมาณรายได้น้อยที่สุดในพื้นที่ของอำเภอท่าวังผา ทำให้การดำเนินงานในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหรือสาธารณูปโภคต่างๆ ต้องใช้ทรัพยากรที่มีทั้งทางด้านงบประมาณ บุคลากร และเวลา ให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการพัฒนาการก่อสร้างหรือจัดซื้อจัดจ้าง ได้ผลสัมฤทธิ์แก่ประชาชนมากที่สุด ดังนั้นในขั้นตอนการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองจึงต้องพิจารณาลำดับความสำคัญของการใช้งบประมาณให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ สิ่งใดที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากและมีผลผูกพันบางครั้งจึงยังไม่สามารถจัดซื้อจัดจ้างได้ เช่น รถกู้ชีพกู้ภัย ประจำตำบล ที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการดำเนินงาน ทั้งค่าอุปกรณ์และบุคลากรที่จะใช้ปฏิบัติการ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง ณ ขนาดนี้จึงยังไม่มียุทธศาสตร์ประจำปี เนื่องจากต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อพี่น้องประชาชนในพื้นที่ก่อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การของ Richard (2001) ซึ่งก็คือ แนวคิดทรัพยากร (Resource-based approach) แนวคิดนี้เน้นการวัดประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยดูจากการใช้ทรัพยากร (Input) โดย ริชาร์ด ได้กล่าวไว้ว่า องค์การที่มีประสิทธิผลในที่นี้คือ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการสรรหาทรัพยากรที่มีคุณค่าและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การได้แก่ 1. อำนาจในการต่อรอง หมายถึงความสามารถในการหาทรัพยากรที่ขาดแคลนและมีค่าจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งได้แก่ ทรัพยากร เงิน วัตถุดิบ บุคคล ความรู้ และเทคโนโลยี 2. ความสามารถของผู้มีอำนาจตัดสินใจในองค์การในการประเมินถึงคุณค่าของทรัพยากรในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง 3. ความสามารถของผู้บริหารในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหลาย ทั้งที่จับต้องได้ เช่น วัตถุดิบในการผลิต คน เงิน และที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้และวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อให้ได้ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

2.4 ความสามารถขององค์การในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ส่วนในด้านความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการนั้น หลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์เชิงบวกด้วยมากที่สุด ในมุมมองของผู้ศึกษาแสดงให้เห็นว่าในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองนั้น ประชาชนต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานให้มากที่สุด ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด สอดคล้องกับหลักการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในด้านการบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วม ซึ่งกล่าวว่าการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) เป็นหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งจะนำไปสู่ระบบราชการที่มีความสุจริตโปร่งใสเปิดเผยข้อมูล เที่ยงธรรม และมีการบริหารงานที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งมุ่งประโยชน์

สุขของประชาชนเป็นสำคัญ โดยที่หน่วยงานภาครัฐจะมีกลไกการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่ต่อเนื่องและสร้างสรรค์เป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) มีการติดต่อสื่อสารสองทางกับประชาชน (Dialogue) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาประกอบ การตัดสินใจขององค์กร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล รวมไปถึงการจัดกระบวนการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงที่ ถูกต้อง โปร่งใส และจริงใจ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมหมายถึง การบริหารราชการที่นำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยมีการจัดระบบงานหรือวิธีการทำงาน การจัด โครงสร้าง และการสร้าง วัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เอื้อต่อการเปิด โอกาสให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ยึดถือปฏิบัติมาโดยตลอดตามหลักธรรมาภิบาล ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมนี้ยังให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และโดยความเห็นของผู้ทำการศึกษายังสอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตยและหลักการประชาธิปไตยที่บริหารราชการแผ่นดินตามความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้รับผลประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือเป็นการกระจายอำนาจและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนผู้รับผลประโยชน์มากที่สุด การมีส่วนร่วมของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความสำคัญที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชน

2.5 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์กรบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ข้อเสนอแนะด้านการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม นั้นข้อเสนอแนะคือ การขอให้เพิ่มงบประมาณในการสร้างเส้นทางคมนาคม เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทำเส้นทางคมนาคม เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนการสร้างเส้นทางคมนาคม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในด้านงบประมาณนั้นเป็นสิ่งที่แก้ได้ลำบากเนื่องด้วยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก แต่อย่างไรก็ดีสามารถนำแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) ในด้านการบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองนั้นมีอุปกรณ์และเครื่องมือช่างในการที่จะสามารถซ่อมบำรุง เส้นทางคมนาคมหรือเส้นทางสัญจรที่เสียหายไม่มาก อาจจะนำชาวบ้านในพื้นที่ที่เป็นผู้ใช้เส้นทางคมนาคมและได้รับผลประโยชน์โดยตรงมาจัดตั้งกลุ่มและองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา

จังหวัดน่าน สนับสนุนเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการที่จะให้ชาวบ้านช่วยดูแล ซ่อมแซม จนถึงการพัฒนาเส้นทางที่ไม่ต้องใช้เทคโนโลยีหรืองบประมาณในเส้นทางส่วนที่สูงมาก เช่นเส้นทางไปสู่พื้นที่การเกษตร เส้นทางรองขนาดเล็กจากถนนหลัก เส้นทางขนาดคึกคักขนาดเล็กที่ใช้ในหมู่บ้าน การให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการลงมือลงแรงโดยองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เป็นผู้สนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ จะทำให้เกิดความร่วมมือกัน ในชุมชน เกิดจิตสำนึกในการรักและดูแลรักษาเส้นทางคมนาคม และยังเป็นการแก้ไขปัญหาการใช้งบประมาณจำนวนมากในการสร้างเส้นทางคมนาคม ในส่วนการต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานด้านเส้นทางคมนาคม ก็สอดคล้องกับหลักการมีส่วนร่วมที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งในยุคดิจิทัลและรัฐบาลมีนโยบาย Thailand 4.0 นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน อาจจะใช้ประโยชน์ในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ เช่น ก่อหน้านี้หากอยากจะประชาสัมพันธ์กับชาวบ้านในหมู่บ้านจะต้องใช้การติดต่อสื่อสารผ่านผู้ใหญ่บ้าน อาจจะไปเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีในยุคดิจิทัลอย่างแอปพลิเคชันต่างๆที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อสื่อสารโดยตรงถึงชาวบ้านในหมู่บ้านที่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มือถือ จะทำให้ชาวบ้านที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน มีมากขึ้นและขอมหมายถึงการเข้ามามีส่วนร่วมกับการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ในส่วนข้อเสนอแนะด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้า สาธารณะไฟส่องสว่าง นั้น เสนอแนะให้เพิ่มประสิทธิภาพของไฟฟ้าส่องสว่างให้มากขึ้นและเพิ่มปริมาณไฟฟ้าส่องสว่าง ในพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองนั้นมีเจ้าหน้าที่ช่างไฟฟ้าที่คอยซ่อมบำรุงและดูแลไฟฟ้าประจำตำบลแสนทองอยู่เพียง 1 คน การจะแก้ไขอาจใช้แนวคิด Reinventing Government ของ David Osborne และ Ted Gaebler (1992) ที่ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (a catalytic government) โดยในที่นี้คือ การอบรมและสอนให้ชาวบ้านมีความรู้และทักษะในการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงในเบื้องต้นเพื่อให้ระบบไฟฟ้าส่องสว่างมีประสิทธิภาพในการใช้งานที่ยาวนานเพิ่มมากขึ้น และชาวบ้านอาจจะต่อยอดใช้ทักษะทางช่างไฟฟ้าไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นได้อีกด้วย และข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตร นั้นเสนอแนะให้สร้างระบบประปาให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นทุกหมู่บ้าน และเพิ่มระบบน้ำเพื่อการเกษตรที่ยั่งยืน ซึ่งในส่วนของระบบประปาและน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคนั้นค่อนข้างจะใช้งบประมาณที่สูงในการสร้าง ดังนั้นทางแก้ไขในระยะสั้นและระยะกลางคือการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ตำบลแสนทองที่มีฝนตกค่อนข้างเยอะในแต่ละปีเพราะมีพื้นที่ติดกับป่าสงวน โดยการให้ความรู้และสนับสนุนประชาชนในพื้นที่

เกี่ยวกับการเก็บน้ำไว้ใช้ในอกฤดู ทั้งการขุดบ่อน้ำไว้ใช้เอง การสร้างแท่งน้ำไว้ใช้ในครัวเรือน การสร้างระบบกรองน้ำอย่างง่ายเพื่อใช้อุปโภคในครัวเรือน สิ่งเหล่านี้จะทำให้ประชาชนในพื้นที่สามารถรับมือกับปัญหาน้ำใช้อุปโภคบริโภคในเบื้องต้นได้โดยไม่ต้องรอโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ในส่วนของน้ำใช้เพื่อการเกษตรนั้น อาจให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับแนวคิด เกษตรทฤษฎีใหม่ ในการสร้างแหล่งน้ำใช้เพื่อการเกษตรของประชาชน โดย องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน อาจช่วยสนับสนุนในอุปกรณ์ที่ใช้ในการสูบน้ำจัดการน้ำ ที่ไม่ต้องใช้งบประมาณ ในการดำเนินการสูงมากเทียบเท่ากับการสร้างระบบชลประทานขนาดใหญ่ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 จากผลการศึกษาการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ต่ำที่สุดคือ หลักคุณธรรม เพราะฉะนั้นผู้บริหารรวมถึงบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองต้องพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา

3.1.2 จากผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ต่ำที่สุดคือ การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน และความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองต้องจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองแก่ความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้น

3.1.3 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางที่สถาบันข้าราชการพลเรือนกำหนดกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยหลักธรรมาภิบาลที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกมากที่สุดคือหลักความ

คุ่มค่า ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองต้องยึดหลักความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนสูงสุด

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่อาจส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เช่นงบประมาณ หรือบทบาทของผู้บริหาร เป็นต้น

3.2.2 ควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก บุคลากรและประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับกำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ ฌนาพงศ์ธร. (2538). *หลักการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- เกรียงไกร ภู่วาศดี. (2552). การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2562 จาก <http://202.28.117.115/frontend/alumni/2281>.
- จักรี อาจจุลลา. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- จิตติ บุญญาจันทร์. (2550). *ผลสัมฤทธิ์การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี* (การศึกษาระดับปริญญาตรีประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2551). การประเมินผลนโยบาย. ใน *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผน* (หน่วยที่ 6, น. 249). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พินเนส พรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลดุขบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปฐุม มณีโรจน์. (2536). *ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). *การปกครองท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2535). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2553). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พูนรัตน์ กัปตัน. (2552). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีสาขาตระการพืชผล* (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- พิมพ์พร ลาพซ. (2555). *การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลภูโง้ง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เรณู หมั่นห่อ. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วชิระวัชร งามละม่อม. (2557). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล*. กรุงเทพฯ: สถาบัน TDRM.
- วรัญญา ชูใจ (2553). *การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ประเภทถนนในช่วงปี 2548 -2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบล พระพุทธ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2546). *การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอ พี กราฟฟิค ดีไซน์.
- ศุภชัย ยาวะประกาย. (2552). *นโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2546). *ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อาทิตย์โปรดักส์กรุ๊ป.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2551). *คู่มือเจ้าหน้าที่ของรัฐ สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามทุจริต* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศรีเมือง.
- สำราญ พิมพ์บุตร. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี*. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2562 จาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/177119>.

- สิริพงษ์ ปานจันทร์. (2554). *ประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- สุภรณ์ ราหณี. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา* (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2553). *วิธีวิทยาการประเมิน: ศาสตร์แห่งคุณค่า* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิศรา เกิดทอง. (2546). *ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เอกราช รังสรรค์. (2553). *ผลการใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public Service*. New York: McGraw – Hall.
- Richard, L. D. (2001). *Organization theory and design*. Ohio: South-Western College.
- Robbins, S. P. (1990). *Organization theory: Structure design and application*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก



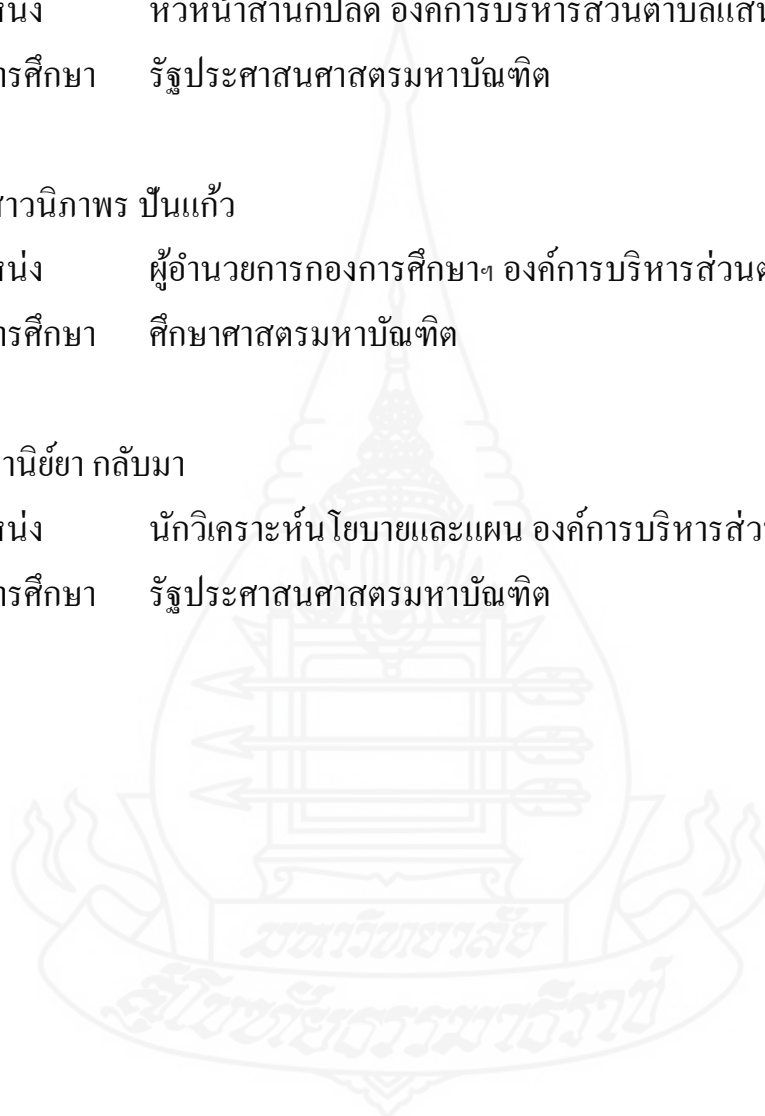


ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

1. นางสาวกัลยาณี ลัมวุฒิ
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
2. นางสาวนิภาพร ปันแก้ว
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
วุฒิการศึกษา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต
3. นางฐานิย์ยา กลั้มมา
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับผลสัมฤทธิ์
ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความตามสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ
แบบสอบถาม

1. เพศ

หญิง ชาย

2. อายุ

18-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ไม่ได้ศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
 รับจ้าง/ บริษัทเอกชน เกษตรกร อื่นๆ

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท
 10,001-15,000 บาท 15,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง
อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. หลักนิติธรรม					
1.1 มีระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ ที่มีความเป็นธรรมและเสมอภาค					
1.2 ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย					
1.3 มีการดำเนินการตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด					
1.4 มีการปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติให้เหมาะสมอยู่เสมอ					
2. หลักคุณธรรม					
2.1 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองยึดมั่นในจริยธรรมและศีลธรรม					
2.2 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิตพร้อมให้บริการประชาชน					
2.3 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองให้ความเป็นธรรม เสมอภาค ในการให้บริการประชาชน					
2.4 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการประชาชน					

การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. หลักความโปร่งใส					
3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการเผยแพร่การดำเนินงานด้านต่างๆให้ประชาชนทราบเสมอ					
3.2 การจัดซื้อจัดจ้างสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินงานชัดเจน โปร่งใส					
3.3 บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการดำเนินงาน					
3.4 ตัวแทนภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ จัดจ้าง					
4. หลักการมีส่วนร่วม					
4.1 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีช่องทางให้ประชาชนร้องเรียน ร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆ					
4.2 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีเวทีประชาคมในการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน					
4.3 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการนำข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนไปดำเนินการอย่างจริงจัง					
4.4 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลายช่องทางประชาชนสามารถร้องเรียน เสนอแนะได้เสมอ					
5. หลักความรับผิดชอบ					
5.1 บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน					
5.2 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน					
5.3 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการกำหนดเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์อย่างชัดเจน					
5.4 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือนต่อประชาชน					

การจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. หลักความคุ้มค่า					
6.1 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า					
6.2 บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีจำนวนที่เหมาะสม และให้บริการอย่างมีคุณภาพ					
6.3 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองมีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและคุ้มค่า					
6.4 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทองใช้ทรัพยากรต่างๆโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ					

ตอนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด					
1.1 การพัฒนาและซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมบรรลุผลตามแผนพัฒนา					
1.2 การซ่อมแซมพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างบรรลุผลตามแผน					
1.3 การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตรบรรลุผลตามแผน					

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. คุณภาพการให้บริการ					
2.1 การสร้าง พัฒนาตลอดจนการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม มีคุณภาพที่ดี					
2.2 การซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่าง มีคุณภาพที่ดี					
2.3 การให้บริการน้ำประปาเพื่ออุปโภคบริโภคตลอดจน แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรมีคุณภาพที่ดี					
3. การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาของประชาชน					
3.1 การสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมตรง ตามความต้องการของประชาชน					
3.2 การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่าง ตรงตามความต้องการของประชาชน					
3.3 การให้บริการน้ำอุปโภคบริโภคและแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ตรงตามความต้องการของประชาชน					
4. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ					
4.1 ความพึงพอใจของท่านต่อการ พัฒนาตลอดจน การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม					
4.2 ความพึงพอใจของท่านต่อการซ่อมแซมบำรุงรักษา ไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่าง					
4.3 ความพึงพอใจของท่านต่อระบบน้ำอุปโภค บริโภค ตลอดจนน้ำใช้เพื่อการเกษตร					

ตอนที่ 4 คำแนะนำเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบล
แสนทอง

ด้านการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะไฟส่องสว่าง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและการเกษตร

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายภานุพงศ์ ปรีดี
วัน เดือน ปีเกิด	24 สิงหาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2555
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน
ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

