

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (2) เพื่อประเมินการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และ (3) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่มประกอบด้วย (1) ผู้บริหารหรือผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี จำนวน 21 คน โดยผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจง และ (2) บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี ที่อยู่ในวาระช่วง กรกฎาคม 2553 ถึง กรกฎาคม 2554 จำนวน 1,494 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (sample random sampling) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือเท่ากับ .05 ที่ความเชื่อมั่น 0.95 และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 315 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้เทคนิคเดลฟาย โดยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดจำนวน 21 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างของผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อความเหมาะสม และความน่าเชื่อถือในการวิจัย การเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญครั้งนี้เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงตามจุดมุ่งหมาย (purposive sampling) และกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และ (2) แบบสอบถามประเมินการปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัย (1) นำแบบสอบถามปลายเปิดไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และนำคำตอบที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (2) ผู้วิจัยและผู้ช่วยนำแบบสอบถามประเมินการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประมาณค่า 5 ระดับ ไปแจกตามรายชื่อที่จับสลากได้แต่ละอำเภอและรอรับแบบสอบถามกลับเมื่อได้ครบตามจำนวนจึงยุติ

การวิเคราะห์ข้อมูล (1) ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละข้อความ และ (2) แบบสอบถามประเมินการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 หลักนิติธรรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักนิติธรรมสอดคล้องกันทุกข้อ ( $IR \leq 1.50$ ) โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ มีการใช้ข้อบังคับตำบล เพื่อให้การบริหาร อบต. เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และเห็นด้วยในระดับมาก 5 ข้อ ดังนี้ ระเบียบข้อบังคับของ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อบต. มีการแต่งตั้งคณะบุคคลหรือกรรมการทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของ อบต. อบต. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบข้อบังคับของ อบต. ให้ประชาชนได้ทราบ อบต. ได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และประชาชนให้การยอมรับที่จะปฏิบัติตามข้อบังคับที่ อบต. ได้กำหนดไว้

1.2 หลักคุณธรรม ผู้เชี่ยวชาญมีการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักคุณธรรมสอดคล้องกันทุกข้อ (IR  $\leq$  1.50) โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ได้แก่ อบต. ปฏิบัติงานให้บริการกับประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค อบต. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณา เงินเดือน การเลื่อนระดับการบรรจุแต่งตั้งของพนักงาน อบต. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ อบต. มีการจัดทำแผน โครงการ งบประมาณ กิจกรรมในพื้นที่อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม อบต. ได้นำโครงการที่ประชาคมหมู่บ้านนำเสนอเข้าแผนและปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม และอบต. ปฏิบัติงานกิจกรรมต่าง ๆ สามารถเปิดเผยให้สาธารณะทราบและตรวจสอบได้ และเห็นด้วยในระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ อบต. ได้จัดให้มีกิจกรรมหรือมอบรางวัลยกย่องแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และถูกต้อง อบต. มีการอบรมศึกษาดูงาน ด้านทักษะความรู้ วิธีปฏิบัติงาน หลักคุณธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ และ อบต. ปฏิบัติงานได้อย่างซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องตามระเบียบบนพื้นฐานของศีลธรรม

1.3 หลักความโปร่งใส ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักความโปร่งใสสอดคล้องกันทุกข้อ (IR  $\leq$  1.50) โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ข้อ ดังนี้ อบต. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับ ข้อบัญญัติงบประมาณ และการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น อบต. มีการตีประกาศเอกสารการสอบราคา ประกวดราคา เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ-จัดจ้าง อบต. ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นไปตามกฎ ระเบียบด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อบต. ได้มีการเปิดเผยข้อมูล ด้านงบประมาณ รายรับรายจ่ายประจำปีให้กับประชาชนรับทราบ อบต. ได้มีการทำแผนงานปฏิบัติการจัดซื้อ-จัดจ้างและเปิดเผยให้ประชาชนทราบ อบต. มีการจัดสถานที่ให้ประชาชนได้ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงานของ อบต. อบต. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนทักท้วง/ร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้างได้ โดยการมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

1.4 หลักการมีส่วนร่วม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วมสอดคล้องกันทุกข้อ ( $IR \leq 1.50$ ) โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมฟังการประชุมของสภา อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. อบต. มีกิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่หรือจัด อบต. เคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ และ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ อบต. และเห็นด้วยในระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ อบต. จัดเวทีประชาคมเพื่อแถลงผลงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น อบต. มีการจัดทำศูนย์หรือช่องทางมารับฟังความคิดเห็นของประชาชน และ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ อบต.

1.5 หลักความรับผิดชอบ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักความรับผิดชอบสอดคล้องกันทุกข้อ ( $IR \leq 1.50$ ) โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ อบต. ได้จัดทำช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูล ข่าวสาร ไว้ให้บริการประชาชน และเห็นด้วยในระดับมาก 8 ข้อ ดังนี้ อบต. มีการจัดทำแผนงานวิธีการ มาตรการจูงใจ ประชาสัมพันธ์ในการเก็บภาษีประจำปี อบต. นำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนประชาชนไปดำเนินการตามระเบียบอย่างถูกต้อง อบต. มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ อบต. นำโครงการ กิจกรรม ที่ประชาชนได้นำเสนอไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรม อบต. ให้ความสำคัญต่อปัญหาชุมชน จัดให้มีการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง อบต. ได้จัดให้มีการจัดทำแผนผังกำหนดความรับผิดชอบงานของพนักงานแต่ละชั้นตอนอย่างชัดเจน อบต. ได้จัดทำหนังสือ เอกสาร แผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมและงานต่าง ๆ ของ อบต. ให้ประชาชนทราบ และ อบต. ได้มีการจัดทำอัตราค่าจ้างโครงสร้างหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต. เปิดเผยต่อประชาชน

1.6 หลักความคุ้มค่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักความคุ้มค่าสอดคล้องกันทุกข้อ ( $IR \leq 1.50$ ) โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อบต. มีการตรวจสอบการใช้จ่ายบุคลากรเป็นประจำทุกปี อบต. มีการตีคประกาศกำหนดระยะเวลาในการบริการแก่ประชาชนทราบ และมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของ อบต. และเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ดังนี้ อบต. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของ อบต. จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการในการจัดทำโครงการและกิจกรรมของ อบต. อบต. มีมาตรการในการควบคุมการใช้จ่ายทรัพยากรของ อบต. อย่างคุ้มค่า อบต. ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้างโดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ อบต. มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงาน สมาชิกสภา อบต. รวมทั้งประชาชนมีความประหยัดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ อบต. จัดให้มีการฝึกอบรมการศึกษาแก่พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะในการทำงาน

2. ผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดราชบุรี ตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติงานตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามหลักนิติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ อบต. ได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และมีการใช้ข้อบังคับตำบล เพื่อให้การบริหาร อบต. เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ระเบียบข้อบังคับของ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อบต. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบข้อบังคับของ อบต. ให้ประชาชนได้ทราบ และประชาชนให้การยอมรับที่จะปฏิบัติตามข้อบังคับที่ อบต. ได้กำหนดไว้ และระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ อบต. มีการแต่งตั้งคณะบุคคลหรือกรรมการทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของ อบต.

2.2 สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามหลักคุณธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณา เงินเดือน การเลื่อนระดับ การบรรจุ แต่งตั้งของพนักงาน อบต. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ อบต. ระดับมาก 5 ข้อ ได้แก่ อบต. มีการจัดทำแผน โครงการ งบประมาณ กิจกรรมในพื้นที่อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม อบต. ปฏิบัติงานได้อย่างซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องตามระเบียบบนพื้นฐานของศีลธรรม อบต. ปฏิบัติงานกิจกรรมต่าง ๆ สามารถเปิดเผยให้สาธารณชนทราบและตรวจสอบได้ อบต. ปฏิบัติงานให้บริการกับประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค และ อบต. ได้นำโครงการที่ประชาคมหมู่บ้านนำเสนอเข้าแผนและปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม ระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ อบต. มีการอบรมศึกษาคูงาน ด้านทักษะความรู้ วิธีปฏิบัติงาน หลักคุณธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ และระดับน้อย 1 ข้อ คือ อบต. ได้จัดให้มีกิจกรรม หรือมอบรางวัลยกย่องแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และถูกต้อง

2.3 สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามหลักความโปร่งใส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ อบต. ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นไปตามกฎ ระเบียบด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อบต. มีการติดประกาศเอกสารการสอบราคา ประกวดราคา เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ และ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ อบต. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับ ข้อบัญญัติงบประมาณ และการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น อบต. มีการจัดสถานที่ให้ประชาชนได้ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงานของ อบต. อบต. ได้มีการเปิดเผยข้อมูล ด้านงบประมาณ รายรับรายจ่าย ประจำปีให้กับประชาชนรับทราบ และ อบต. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วทั้ง/ ร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้างได้ โดยการมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ อบต. ได้มีการทำแผนงานปฏิบัติการจัดซื้อ-จัดจ้างและเปิดเผยให้ประชาชนทราบ

2.4 สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามหลักการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ อบต. อบต. จัดเวทีประชาคมเพื่อแถลงผลงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น อบต. มีกิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่หรือจัด อบต. เคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ และ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมฟังการประชุมของสภา และระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. อบต. มีการจัดทำศูนย์หรือช่องทางมารับฟังความคิดเห็นของประชาชน และ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ อบต.

2.5 สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามหลักความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ ได้แก่ อบต. ได้มีการจัดทำอัตราค่าจ้างโครงสร้างหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต. เปิดเผยต่อประชาชน อบต. ได้จัดให้มีการจัดทำแผนผังกำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละขั้นตอน อย่างชัดเจน อบต. ให้ความสำคัญต่อปัญหาชุมชน จัดให้มีการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง อบต. ได้จัดทำช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูล ข่าวสาร ไว้ให้บริการประชาชน อบต. นำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนประชาชนไปดำเนินการตามระเบียบอย่างถูกต้อง และ อบต. นำโครงการกิจกรรมที่ประชาชนได้นำเสนอไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรม และระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ อบต. ได้จัดทำหนังสือ เอกสาร แผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมและงานต่าง ๆ ของ อบต. ให้ประชาชนทราบ อบต. มีการบันทึกเรื่องร้องเรียน และมีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ และ อบต. มีการจัดทำแผนงาน วิธีการ มาตรการจูงใจ และประชาสัมพันธ์ในการเก็บภาษีประจำปี

2.6 สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ ได้แก่ อบต. ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้างโดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ อบต. มีมาตรการในการควบคุมการใช้ทรัพยากรของ อบต. อย่างคุ้มค่า อบต. มีการตีประกาศกำหนดระยะเวลาในการบริการแก่ประชาชนทราบ อบต. มีการตรวจสอบการใช้วัสดุครุภัณฑ์เป็นประจำทุกปี มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของ อบต. อบต. จัดให้มีการฝึกอบรมการศึกษาแก่พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะในการทำงาน และ อบต. มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงาน สมาชิกสภา อบต. รวมทั้งประชาชนมีความประหยัดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ อบต. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของ อบต. และจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการในการจัดทำโครงการและกิจกรรมของ อบต.

3. ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย

3.1 หลักนิติธรรม ประกอบด้วย ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และมีการใช้ข้อบังคับตำบล เพื่อให้การบริหาร อบต. เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ระเบียบข้อบังคับของ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบข้อบังคับให้ประชาชนได้ทราบ ประชาชนให้การยอมรับที่จะปฏิบัติตามข้อบังคับ ที่ได้กำหนดไว้ และแต่งตั้งคณะบุคคลหรือกรรมการทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.2 หลักคุณธรรม ประกอบด้วย แต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณาเงินเดือน การเลื่อนระดับ การบรรจุแต่งตั้งของพนักงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ จัดทำแผน โครงการ งบประมาณ กิจกรรมในพื้นที่อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ปฏิบัติงานได้อย่างซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องตามระเบียบบนพื้นฐานของศีลธรรม ปฏิบัติงานกิจกรรมต่าง ๆ สามารถเปิดเผยให้สาธารณชนทราบและตรวจสอบได้ ปฏิบัติงานให้บริการกับประชาชน ทุกคนด้วยความเสมอภาค นำโครงการ

ที่ประชาคมหมู่บ้านนำเสนอเข้าแผนและปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม มีการอบรมศึกษา  
 คูงาน ด้านทักษะความรู้ วิธีปฏิบัติงาน หลักคุณธรรมในการทำงานแก่นักงานและ  
 เจ้าหน้าที่ และจัดให้มีกิจกรรม หรือมอบรางวัลยกย่องแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน  
 อย่างเต็มที่และถูกต้อง

3.3 หลักความโปร่งใส ประกอบด้วย ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นไปตาม  
 กฎ ระเบียบด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีการตีประกาศเอกสารการสอบ  
 ราคา ประกวดราคา เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ เปิดโอกาส  
 ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ-จัดจ้าง มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ  
 ที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับ ข้อบัญญัติงบประมาณ และการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น  
 มีการจัดสถานที่ให้ประชาชนได้ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงาน  
 มีการเปิดเผยข้อมูล คำนงงบประมาณ รายรับรายจ่ายประจำปีให้กับประชาชนรับทราบ  
 เปิดโอกาสให้ประชาชนทักท้วง/ร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้างได้ โดยการมีศูนย์รับเรื่องราว-  
 ร้องทุกข์ และมีการทำแผนงานปฏิบัติการจัดซื้อ-จัดจ้างและเปิดเผยให้ประชาชนทราบ

3.4 หลักการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมฟัง  
 การประชุมของสภา การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา  
 มีการจัดกิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  
 ในพื้นที่ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มีการ  
 จัดเวทีประชาคมเพื่อแสดงผลงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการ  
 จัดทำศูนย์หรือช่องทางมารับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีการเปิดโอกาสให้  
 ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้ปฏิบัติงาน

3.5 หลักความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การจัดทำอัตรากำลัง โครงสร้างหน้าที่  
 ของพนักงานเจ้าหน้าที่เปิดเผยต่อประชาชน จัดให้มีการจัดทำแผนผังกำหนดความ  
 รับผิดชอบงานของพนักงานแต่ละชั้นตอนอย่างชัดเจน ให้ความสำคัญต่อปัญหาชุมชน  
 จัดให้มีการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง จัดทำช่องทางในการ-  
 ติดต่อบริการข้อมูล ข่าวสาร ไว้ให้บริการประชาชน นำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน  
 ประชาชนไปดำเนินการตามระเบียบอย่างถูกต้อง นำโครงการ กิจกรรมที่ประชาชน  
 ได้นำเสนอไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรม จัดทำหนังสือ เอกสาร แผ่นพับ

เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมและงานต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ บันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ และจัดทำแผนงาน วิธีการ มาตรการจูงใจ ประชาสัมพันธ์ในการเก็บภาษีประจำปี

3.6 หลักความคุ้มค่า ประกอบด้วย ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้างโดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ มีมาตรการในการควบคุมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการติดประกาศกำหนดระยะเวลาในการบริการแก่ประชาชนทราบ มีการตรวจสอบการใช้วัสดุครุภัณฑ์เป็นประจำทุกปี มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ จัดให้มีการฝึกอบรมการศึกษาแก่พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะในการทำงาน จัดกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงาน สมาชิกสภา รวมทั้งประชาชนมีความประหยัดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ และจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการในการจัดทำโครงการและกิจกรรม

### การอภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี นำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 หลักนิติธรรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักนิติธรรมสอดคล้องกันทุกข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ มีการใช้ข้อบังคับตำบล เพื่อให้การบริหาร อบต. เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก อบต. ต้องบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายจากส่วนกลาง ต้องปฏิบัติงานตามโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล โครงสร้างอำนาจและหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและ

ทำหน้าที่ในการบริหารงานราชการให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และกฎหมายของทางราชการ ดังนั้นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถวางแผนและกำหนดนโยบายในการบริหารงานแต่ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของท้องถิ่น และเห็นด้วยในระดับมาก 5 ข้อ ดังนี้ ระเบียบข้อบังคับของ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีการแต่งตั้งคณะบุคคลหรือกรรมการทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบข้อบังคับของ อบต. ให้ประชาชนได้ทราบ อบต. ได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และประชาชนให้การยอมรับที่จะปฏิบัติตามข้อบังคับที่ อบต. ได้กำหนดไว้ อาจเนื่องจากกฎระเบียบ ข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ของ อบต. เป็นไปตามกฎหมายมีความถูกต้องเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ดังนั้นผู้บริหาร พนักงาน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนต้องยึดถือปฏิบัติโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ และแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับวุฒิสสาร ต้น ไชย (2544, หน้า 24-25) ที่กล่าวถึงแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 ประการ ซึ่งหลักสำคัญประการหนึ่งได้แก่ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (local accountability) เป็นหลักการทั่วไปที่ใช้ในการแบ่งภารกิจและความรับผิดชอบระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละองค์การ หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด อีกทั้งสอดคล้องกับ Gulick and Urwick (1936, p. 195) ที่เสนอหลักการสำหรับการบริหาร มีองค์ประกอบดังนี้ (1) การวางแผน (planning) เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งต้องคำนึงถึงทรัพยากรภายในองค์การ และสภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อให้แผนที่กำหนดขึ้นมีความรอบคอบและสามารถนำไปปฏิบัติได้ (2) การสั่งการหรือการอำนวยการ (directing) เป็นการกำกับดูแล สั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาบังคับบัญชาโดยอาศัยลักษณะความเป็นผู้นำ การการจูงใจ ศิลปะการปกครองคนและการสร้างมนุษย์

สัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และ (3) การรายงานผลการปฏิบัติงาน (reporting) เป็นการนำเสนอผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับต่าง ๆ โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร

1.2 หลักคุณธรรม ผู้เชี่ยวชาญมีการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักคุณธรรมสอดคล้องกันทุกข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ได้แก่ อบต. ปฏิบัติงานให้บริการกับประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณา เงินเดือน การเลื่อนระดับ การบรรจุแต่งตั้งของพนักงานเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ มีการจัดทำแผน โครงการ งบประมาณ กิจกรรมในพื้นที่อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ได้นำโครงการที่ประชาคมหมู่บ้านนำเสนอเข้าแผนและปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม และปฏิบัติงานกิจกรรมต่าง ๆ สามารถเปิดเผยให้สาธารณะทราบและตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Fayol (1916, pp. 35-36) ได้เสนอหลักการบริหาร (principles of management) ดังนี้ผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ควรต้องสำคัญกว่าคนส่วนน้อย (subordination of individual interests to the general interest) ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ขององค์การ โดยรวมมากกว่าผลประโยชน์ของพนักงานบางคนหรือบางกลุ่ม การให้ผลตอบแทน (remuneration) พนักงานต้องได้รับค่าจ้างอย่างเป็นธรรม ความเสมอภาค (equity) ผู้บริหารควรให้ความเมตตาและความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและ ความมั่นคงในงาน (stability of tenure of personnel) ผู้บริหารควรมีแผนงานและหลักเกณฑ์ในการบรรจุ แต่งตั้งและเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานให้ก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Weber (1947, p. 35) เป็นผู้พัฒนาหลักการจัดการที่เน้น โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ที่เรียกว่า “หลักราชการ” (bureaucracy) ที่เน้นการแบ่งงาน กำหนดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน กฎระเบียบละเอียด และไม่เน้นความสัมพันธ์แบบเป็นส่วนตัว รวมทั้งให้ความสำคัญกับการยึดหลักคุณธรรม (merit) ในการเลือกและประเมินผลงานพนักงาน หลักการ Bureaucracy ของ Weber เหมาะที่จะใช้ในองค์การใหญ่ แต่อาจไม่เหมาะสมสำหรับองค์การขนาดเล็กที่จำเป็นต้องมีความคล่องตัวต่อการตอบสนองความ

เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และเห็นด้วยในระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ อนาคต. ได้จัดให้มีกิจกรรมหรือมอบรางวัลยกย่องแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และถูกต้อง สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) พัฒนาขึ้นโดย Vroom (อ้างถึงใน Vecchio, 2006, pp. 35-36) มีสมมติฐานว่า บุคคลเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและกำหนดเป้าหมายด้วยตนเอง โดยการประเมินเป้าหมายต่าง ๆ ที่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้รับรางวัลหรือการลงโทษจากการบรรลุเป้าหมายนั้น การจูงใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง (1) ความพยายามของบุคคล (2) ผลการปฏิบัติงานของบุคคล และ (3) ผลลัพธ์ บุคคลจะใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ ถ้าความคาดหวังสูงบุคคลจะต้องใช้ความสามารถ ประสิทธิภาพและเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้าความคาดหวังต่ำจะมีพฤติกรรมตรงกันข้าม นอกจากนี้ หากพนักงานประเมินค่าของรางวัลสูงหรือเป็นบวกก็จะจูงใจให้ปฏิบัติงาน แต่ถ้าประเมินค่าของรางวัลเป็นลบก็จะไม่จูงใจหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ และสอดคล้องกับทฤษฎีเสริมแรง (reinforcement theory) ประยุกต์จากผลการวิจัยของ Skinner (อ้างถึงใน De Cenzo & Robbins, 1996) อธิบายว่า บุคคลถูกจูงใจให้กระทำหรือหลีกเลี่ยงไม่กระทำบางสิ่ง เกิดจากผลลัพธ์ที่ได้รับในอดีต ดังนั้น หากบุคคลได้รับการส่งเสริมเป็นรางวัลที่เหมาะสมก็จะมีพฤติกรรมที่เหมาะสมด้วย ผู้บริหารสามารถใช้รางวัลสำหรับพฤติกรรมที่ปรารถนาในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการใช้เครื่องมือการเสริมแรง อนาคต. มีการอบรมศึกษาคุณงาน ด้านทักษะความรู้ วิธีปฏิบัติงาน หลักคุณธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Desiromone, Werner, and Harris (2002, pp. 11-12) ที่สรุปว่าการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามผลลัพธ์จึงต้องมีการดำเนินการให้เกิดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นกระบวนการให้บุคคลและกลุ่มมีความรู้ ทักษะ และความสามารถเพิ่มขึ้น และ อนาคต. ปฏิบัติงานได้อย่างซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องตามระเบียบบนพื้นฐานของศีลธรรม ทั้งนี้อาจเนื่องจากการบริหารงานใน อนาคต. มีกฎ ระเบียบที่ผู้บริหารยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ยึดถือความถูกต้อง มีการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้เจ้าหน้าที่และสมาชิกเช่น ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสียสละ อดทน ความขยันหมั่นเพียร และระเบียบ วินัย โดยมีการสร้างแรงจูงใจ

ให้พนักงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของสมาชิกที่สามารถตรวจสอบได้

1.3 หลักความโปร่งใส ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ในจังหวัดราชบุรี ตามหลักความโปร่งใสสอดคล้องกันทุกข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ข้อ ดังนี้ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับ ข้อบัญญัติงบประมาณ และการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น มีการตีประกาศเอกสาร การสอบราคา ประกวดราคา เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นไปตามกฎระเบียบด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูล ด้านงบประมาณ รายรับรายจ่ายประจำปีให้กับประชาชนรับทราบ มีการทำแผนงาน ปฏิบัติการจัดซื้อ-จัดจ้างและเปิดเผยให้ประชาชนทราบ มีการจัดสถานที่ให้ประชาชน ได้ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงาน และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชน ทักท้วง/ร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้างได้ โดยการมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปตาม แนวคิดของพงศ์สัทพ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 365) ที่สรุป เป้าหมายของการให้บริการไว้ดังนี้ ความถูกต้อง ความครบถ้วน โปร่งใส ตรวจสอบได้ บริการหลากหลายให้เลือก เป็นกันเอง ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก และเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาประเทศ และท้องถิ่น และสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ม.ป.ป.) ที่เสนอแนวทางในการสร้างความโปร่งใสในองค์กร ดังนี้ (1) สำรวจ ความเห็นชอบของบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องความโปร่งใสที่ต้องการจากบุคลากร (2) บุคลากรตระหนักในความสำคัญและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราช- บัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการ ปกครอง พ.ศ. 2539 (3) ปรับปรุงระบบเอกสาร ระบบสารสนเทศให้เป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้งานและการสืบค้นตรวจสอบของประชาชน (4) จัดทำเอกสารคู่มือเกี่ยวกับการ ให้บริการของส่วนราชการที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการติดต่อกันของหน่วยงานประชาชน (5) มีระบบการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กรและ (6) สร้างทัศนคติที่ดี ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบข้อสงสัยของประชาชน อาจเนื่องจาก อบต. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบเพื่อให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของ

การปฏิบัติงาน และมีการจัดสถานที่ให้ประชาชนได้ตรวจสอบ ข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงานเพื่อความโปร่งใส การจัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และสามารถทักท้วงร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้างได้

1.4 หลักการมีส่วนร่วม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วมสอดคล้องกันทุกข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้าร่วมฟังการประชุมของสภา อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา มีกิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่หรือจัด อบต. เคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Uzzi (2002) กล่าวไว้ในบทความเรื่อง *Participative Management: What it is and is not* ว่าสิ่งสำคัญในการบริหารแบบมีส่วนร่วมมี 2 ประการคือ (1) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน และทันสมัยต่อพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นผู้มีบทบาทในการร่วมตัดสินใจ ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้การตัดสินใจนั้นถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และ (2) พนักงานทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน และร่วมมือกันอย่างเต็มที่ตามกระบวนการมีส่วนร่วม และเห็นด้วยในระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ จัดเวทีประชาคมเพื่อแถลงผลงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการจัดทำศูนย์หรือช่องทางมารับฟังความคิดเห็นของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามหลักการบริการสาธารณะจะประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ของ Smith (2005) ที่ไว้ดังนี้ (1) การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้ (2) การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุดโดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้ (3) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (4) การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ และ (5) การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ อาจเนื่องจาก อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้แสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจในการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

1.5 หลักความรับผิดชอบ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดราชบุรี ตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมทุกข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ อบต. ได้จัดทำช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูล ข่าวสาร ไว้ให้บริการประชาชน และเห็นด้วยในระดับมาก 8 ข้อ ดังนี้ มีการจัดทำแผนงานวิธีการ มาตรการจูงใจ ประชาสัมพันธ์ในการเก็บภาษีประจำปี นำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน ประชาชนไปดำเนินการตามระเบียบอย่างถูกต้อง มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ นำโครงการ กิจกรรม ที่ประชาชนได้นำเสนอไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อปัญหาชุมชน จัดให้มีการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง ได้จัดให้มีการจัดทำแผนผังกำหนดความรับผิดชอบงานของพนักงานแต่ละขั้นตอน อย่างชัดเจน ได้จัดทำหนังสือ เอกสาร แผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมและงานต่าง ๆ ของ อบต. ให้ประชาชนทราบ และได้มีการจัดทำอัตราค่าจ้าง โครงสร้างหน้าที่ของ พนักงานเจ้าหน้าที่ และเปิดเผยต่อประชาชน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของซัสทิทีเบิลิมมีประเสริฐ (2544, หน้า 40) ได้กล่าวถึงหลักพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (accountability) คือ ความรับผิดชอบในบทบาทภาระหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชนโดยมีการ จัดองค์การ หรือการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็นการดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการ ของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม ในความหมายนี้ จะรวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability และ Political Accountability ซึ่งมีความหมายที่มากกว่าความรับผิดชอบ เฉพาะต่อผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ให้การสนับสนุนทางการเมือง แต่จะ ครอบคลุมถึงพันธะความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม การที่จะมีพันธะรับผิดชอบต่อ สังคมเช่นนี้ องค์การ หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบ และวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากร สาธารณะ ซึ่งคุณลักษณะของความโปร่งใสของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้าง Accountability อาจเนื่องจาก ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงานของ อบต. มีความตั้งใจ

ในการปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง นำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำร้องเรียนต่าง ๆ จากประชาชนมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบ

1.6 หลักความคุ้มค่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามหลักความคุ้มค่าสอดคล้องกันทุกข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อบต. มีการตรวจสอบการใช้วัสดุครุภัณฑ์เป็นประจำทุกปี มีการตีคประกาศกำหนดระยะเวลาในการบริการแก่ประชาชนทราบ และมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ และเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ดังนี้ อบต. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการในการจัดทำโครงการและกิจกรรม มีมาตรการในการควบคุมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้างโดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ มีการจัดกิจกรรมณรงค์ให้พนักงาน สมาชิกสภา อบต. รวมทั้งประชาชน มีความประหยัดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิสาร ตันไชย (2544, หน้า 24-25) ที่กล่าวถึง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 ประการ ซึ่งหลักสำคัญประการหนึ่งได้แก่ หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (management efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการ ต้องพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยเพียงใด หากต้นทุนแพงขึ้นมาก แนวทางก็คือ การหาความร่วมมือระหว่างท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การในรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น กิจกรรมบางประเภท หรืองานบางชนิดที่มีการถ่ายโอน หรือมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมี ความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ปริมาณการลงทุนลดลง และจัดให้มีการฝึกอบรมการศึกษาแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะในการทำงาน สอดคล้องกับหลักการของ ม.ร.ว. ปรีดียาธร

เทวกุล (2545, หน้า 8) กล่าวถึง หลักการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ว่ามุ่งสู่ความยั่งยืน ซึ่งถือว่ามนุษย์เป็นศูนย์กลางของการบริหารองค์การจะต้องถือว่า มนุษย์เป็นศูนย์กลาง เนื่องจากการบริหารกิจการที่ดีถือว่าคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารงานขององค์การและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุด อาจเนื่องจาก ผู้บริหารตระหนักถึงทรัพยากรและงบประมาณที่จำกัดจึงพยายามบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน นอกจากนี้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตาม หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลัก คุณธรรม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงาน ภาครัฐและเป็นองค์กรที่อยู่ในกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อบต. ทุกแห่งจึงต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ถือเป็น หลักการบริหารจัดการเบื้องต้นที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสาธารณะต้องยึดถือและปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และศรัทธา ผลการศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ม.ป.ป.) ที่สรุปว่า กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในองค์กร เป็นข้อตกลงร่วมกันและการบังคับใช้กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวต้องเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกทุกฝ่ายในองค์กร และต้อง นำมาซึ่งความเสมอภาคของสมาชิกในองค์กรรวมทั้งต้องเอื้อต่อการควบคุม และพัฒนา สังคมด้วยโดยทำการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ศีลธรรมให้ สามารถ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน และพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และได้รับการยอมรับจากประชาชน และ เมื่อพิจารณา ราชด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 หลักนิติธรรม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติตามรูปแบบ การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อบต. ได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย มีการใช้ข้อบังคับ

ตำบล เพื่อให้การบริหาร อบต. เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และระเบียบข้อบังคับของอบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก อบต. เป็นองค์กรภาครัฐจึงต้องมีการดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ และกฎหมาย เช่นเดียวกับหน่วยงานราชการทั่วไป อีกทั้ง อบต. ยังเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน การดำเนินงาน ใด ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อชุมชน ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด เพราะผู้บริหารและสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน ต้องปฏิบัติตนให้ประชาชน เลื่อมใสศรัทธา และไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543, หน้า 2-3) ที่ได้สรุปหลักกฎหมายที่ยุติธรรมและชัดเจน (fair legal framework and predictability) ไว้ว่าเป็นกรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม และหากกฎหมายดังกล่าวมีการบังคับใช้และสามารถใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพ เป็นกฎหมายที่ชัดเจนก็จะทำให้คนในสังคมเข้าใจ สามารถคาดหวังและรู้ว่าจะเกิดผล อย่างไร ดังนั้นเมื่อดำเนินการตามกฎหมายของสังคมก็จะเป็นหลักประกันความมั่นคง ความศรัทธาและความเชื่อมั่นของประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ ชาดิชา ย นรเศรษฐาภรณ์ (2545) ที่ศึกษาเรื่อง *ธรรมาภิบาลในความหมายของภาคีรัฐ เอกชน และประชาชน: กรณีโครงการ โรงไฟฟ้าพลังความร้อนถ่านหิน “หินกรูด”* ผลของการวิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาลที่ภาคเอกชนยึดถือและให้ความสำคัญเป็นพิเศษ มากกว่าหลักอื่น ๆ คือ หลักนิติธรรม

2.2 หลักคุณธรรม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติตามรูปแบบ การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อบต. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณา เงินเดือน การเลื่อน ระดับ การบรรจุแต่งตั้งของพนักงาน อบต. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงานแก่ พนักงานและเจ้าหน้าที่ อบต. มีการจัดทำแผน โครงการ งบประมาณ กิจกรรมในพื้นที่ อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และ อบต. ปฏิบัติงานได้อย่างซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้อง ตามระเบียบบนพื้นฐานของศีลธรรม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อบต. จังหวัดราชบุรีมีการ ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล และเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและสร้างขวัญกำลังใจ

ในการทำงาน อบต. จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณาเงินเดือน เลื่อนระดับ และบรรจุแต่งตั้งพนักงานตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน และมีเกณฑ์การประเมินผลงานอย่างชัดเจน ส่วนในเรื่องของการจัดทำแผน โครงการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นทางผู้บริหารได้จัดงบประมาณลงพื้นที่อย่างทั่วถึง และเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีโมฆกรรม สำนักที่ดีในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Xu and Ngai (2011) ที่ว่าองค์กรที่ให้บริการด้วยความสมัครใจ (voluntary service organizations) จะสามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมทางสังคมและการเมืองที่อนุรักษ์นิยม ถึงแม้เงินทุนจะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กร แต่คุณธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญที่อาจช่วยให้องค์กรอยู่รอด เติบโต ประสบความสำเร็จ

2.3 หลักความโปร่งใส พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อบต. ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นไปตามกฎ ระเบียบด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อบต. มีการตีประกาศเอกสารการสอบราคา ประกวดราคา เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ และ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ-จัดจ้าง สาเหตุที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก อบต. ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินงานด้วยงบประมาณจากภาษีของประชาชนและรายได้ของชุมชนเป็นหลัก ดังนั้น ในการจัดซื้อ-จัดจ้าง และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยงบประมาณ จึงต้องเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ และไม่ขัดต่อกฎหมาย และสามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบได้ นอกจากนั้นอีกทั้งต้องโปร่งใส ยังมีหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเช่น สำนักงานตรวจสอบเงินแผ่นดิน สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไป

ด้วยความสุจริตและโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543, หน้า 2-3) ที่ได้กล่าวถึง หลักความสุจริตและโปร่งใส (honesty and transparency) ไว้ว่า กลไกการบริหารที่มีความสุจริตและโปร่งใส ซึ่งรวมถึงการมีกติกากำหนดและการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีเป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแล และประชาชนสามารถตรวจสอบ ติดตามผลได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของกัลยา เนติประวัตติ (2544, หน้า 11) ที่ได้กล่าวถึง หลักความโปร่งใสว่าเป็นการสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลวิจัยของเบญจพร พลธรรม (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความโปร่งใสภายในองค์กรมีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับผลวิจัยของ Suchitra Punyaratabandhu (2011) ที่ศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติสนับสนุนต่อหลักการธรรมาภิบาลโดยรวม ทั้งนี้ เมื่อจำแนกรายมิติพบว่า มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติสนับสนุนต่อหลักความโปร่งใสมากที่สุด

2.4 หลักการมีส่วนร่วม พบว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ อบต. อบต. จัดเวทีประชาคมเพื่อแถลงผลงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และ อบต. มีกิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่หรือจัด อบต. เคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ อาจเนื่องจาก อบต. เป็นองค์กรท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งผลการ

ดำเนินงานของ อบต. นั้น ส่งผลต่อชุมชนโดยตรง ดังนั้น การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม อบต. จึงคำนึงถึงประชาชนในพื้นที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ย่อมสมควรมีสิทธิแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543, หน้า 2-3) ที่สรุปหลักการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (public participation) ไว้ว่า คือ กระบวนการที่ประชาชนมีโอกาส และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (equity) ไม่ว่าจะเป็โอกาสในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อมผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎร โดยชอบธรรม มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างเสรี รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชน และให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็น เช่นเดียวกับหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของซัยลิตซ์ เฉลิมมีประเสริฐ (2544, หน้า 40) ที่ได้กล่าวถึง หลักการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (public participation) ว่าเป็นกระบวนการที่ประชาชนมีโอกาสและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (equity) ไม่ว่าจะเป็โอกาสในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยชอบธรรม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้ รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่ง ที่สาธารณชนจะมีส่วนร่วมคือ การมีรูปแบบการปกครองและบริหารงานที่กระจายอำนาจ (decentralization) และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ วุฒิพงษ์ บัวซ้อย (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาการบริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่จะประสบผลสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็ข้าราชการทั้งหมด หรือลูกจ้าง และบุคลากรจากหน่วยงานอื่น ได้แสดงความคิดเห็น และนำเสนอปัญหาความต้องการของตน เพื่อจะได้มีทางเลือกในการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการ ของบุคคลขององค์กร และของชุมชน

2.5 หลักความรับผิดชอบ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อบต. ได้มีการจัดทำอัตรากำลังโครงสร้างหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต. เปิดเผยต่อประชาชน อบต. ได้จัดให้มีการจัดทำแผนผังกำหนดความรับผิดชอบงานของพนักงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน และ อบต. ให้ความสำคัญต่อปัญหาชุมชน จัดให้มีการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง สาเหตุที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้ อาจเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เป็นหน่วยงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ผู้นำชุมชน และประชาชนในชุมชน ดังนั้น อบต. จึงต้องมีการจัดระบบโครงสร้างของหน่วยงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้การติดตามงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และด้านการให้บริการนั้น อบต. ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ ได้ให้ความสำคัญต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยจัดสาธารณะประโยชน์ให้แก่ประชาชนพื้นที่อย่างเท่าเทียม และทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ม.ป.ป.) ที่ว่า หลักความรับผิดชอบต่อประชาชน และความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้อง ตามกฎระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ และส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งยอมรับผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานดังกล่าวทั้งที่เป็นผลดีและผลเสียหาย ตลอดจนพร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบภารกิจต่อสาธารณชน สามารถชี้แจงเหตุผลได้ และพร้อมรับการตรวจสอบจากสาธารณะและสอดคล้องกับผลวิจัยของสุรพันธ์ ทับสุวรรณ และคนอื่น ๆ (2553) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของกรมพินิจและคุ้มครองเด็ก และเยาวชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติหลักความรับผิดชอบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในทางบวกและมีทิศทางแนวโน้มมาก

2.6 หลักความคุ้มค่า พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อบต. ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้างโดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ อบต. มีมาตรการในการควบคุมการใช้ทรัพยากรของ อบต. อย่างคุ้มค่า และ

อบต. มีการตีประกาศกำหนดระยะเวลาในการบริการแก่ประชาชนทราบ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณค่อนข้างจำกัด ซึ่งงบประมาณในการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับขนาดพื้นที่ และจำนวนประชาชน อีกทั้งรายได้บางส่วนจากทรัพยากรที่ก่อให้เกิดรายได้ในชุมชน ดังนั้น ในการจัดซื้อ-จัดจ้าง และการใช้ทรัพยากรนั้น จึงต้องกระทำไปด้วยความรอบคอบ โปร่งใส มีประสิทธิภาพ สูงสุด และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่มาติดต่อและใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีการตีประกาศกำหนดระยะเวลาในการบริการให้แก่ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนสามารถบริหารจัดการเวลาในการมาติดต่อเรื่องราวต่าง ๆ ได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543, หน้า 2-3) ที่สรุปหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness) ไว้ว่า เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร และการจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ซึ่งมีการดำเนินการให้สาธารณะที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และยังคงคล้องกับแนวคิดของชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ (2544, หน้า 41) ที่ได้กล่าวถึง หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness) คือ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการให้สาธารณะที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และกระตุ้นการพัฒนาของสังคมทุกด้าน และสอดคล้องกับผลวิจัยของชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์ (2545) ศึกษาเรื่อง *ธรรมาภิบาลในความหมายของภาครัฐ เอกชน และประชาชน: กรณีโครงการ โรงไฟฟ้าพลังความร้อนถ่านหิน “หินกรูด”* ผลของการวิจัยที่ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงกับโครงการ โรงไฟฟ้า “หินกรูด” วิเคราะห์ได้ว่าหลักธรรมาภิบาลที่ภาคเอกชนยึดถือ และให้ความสำคัญเป็นพิเศษมากกว่าหลักอื่น ๆ คือ หลักความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. การพัฒนารูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 หลักนิติธรรม ประกอบด้วย ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และมีการใช้ข้อบังคับตำบล เพื่อให้การบริหาร อบต. เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ระเบียบข้อบังคับของ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบข้อบังคับให้ประชาชนได้ทราบ และประชาชนให้การยอมรับที่จะปฏิบัติตามข้อบังคับ ที่ได้กำหนดไว้ และแต่งตั้งคณะบุคคลหรือกรรมการทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.2 หลักคุณธรรม ประกอบด้วย แต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณาเงินเดือน การเลื่อนระดับ การบรรจุแต่งตั้งของพนักงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ จัดทำแผน โครงการ งบประมาณ กิจกรรมในพื้นที่อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ปฏิบัติงานได้อย่างซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องตามระเบียบบนพื้นฐานของศีลธรรม ปฏิบัติงานกิจกรรมต่าง ๆ สามารถเปิดเผยให้สาธารณะทราบและตรวจสอบได้ ปฏิบัติงานให้บริการกับประชาชน ทุกคนด้วยความเสมอภาค นำโครงการที่ประชามหมู่บ้านนำเสนอเข้าแผนและปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม มีการอบรมศึกษาดูงาน ด้านทักษะความรู้ วิธีปฏิบัติงาน หลักคุณธรรมในการทำงานแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ และจัดให้มีกิจกรรม หรือ มอบรางวัลยกย่องแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และถูกต้อง

3.3 หลักความโปร่งใส ประกอบด้วย ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นไปตามกฎระเบียบด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีการติดประกาศเอกสารการสอบราคา ประกวดราคา เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ-จัดจ้าง มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับ ข้อบัญญัติงบประมาณ และการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น มีการจัดสถานที่ให้ประชาชนได้ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงานของ มีการเปิดเผยข้อมูล ด้านงบประมาณ รายรับรายจ่ายประจำปีให้กับประชาชนรับทราบ เปิดโอกาสให้ประชาชนทักท้วง/ร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้าง ได้ โดยการมีศูนย์รับเรื่องราว-ร้องทุกข์ และมีการทำแผนงานปฏิบัติการจัดซื้อ-จัดจ้างและเปิดเผยให้ประชาชนทราบ

3.4 หลักการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมฟังการประชุมของสภา การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา มีการจัดกิจกรรมให้บริการประชาชนนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อแถลงผลงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการจัดทำศูนย์หรือช่องทางมารับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้ปฏิบัติงาน

3.5 หลักความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การจัดทำอัตราค่าจ้างโครงสร้างหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่เปิดเผยต่อประชาชน จัดให้มีการจัดทำแผนผังกำหนดความรับผิดชอบงานของพนักงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ให้ความสำคัญต่อปัญหาชุมชน จัดให้มีการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึง จัดทำช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูล ข่าวสาร ใ้ให้บริการประชาชน นำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนประชาชนไปดำเนินการตามระเบียบอย่างถูกต้อง นำโครงการ กิจกรรมที่ประชาชนได้นำเสนอไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรม จัดทำหนังสือ เอกสาร แผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมและงานต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ บันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ และจัดทำแผนงาน วิธีการ มาตรการจูงใจ ประชาสัมพันธ์ในการเก็บภาษีประจำปี

3.6 หลักความคุ้มค่า ประกอบด้วย ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้างโดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ มีมาตรการในการควบคุมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการติดประกาศกำหนดระยะเวลาในการบริการแก่ประชาชนทราบ มีการตรวจสอบการใช้วัสดุครุภัณฑ์เป็นประจำทุกปี มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ จัดให้มีการฝึกอบรมการศึกษาแก่พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะในการทำงาน จัดกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงาน สมาชิกสภา รวมทั้งประชาชนมีความประหยัดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ และจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการในการจัดทำโครงการและกิจกรรม

ซึ่งรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการของ Schermerhorn, Hunt, and Osborn (2008, pp. 13-14) ที่สรุปโครงสร้างของการบริหารจัดการว่าจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้ (1) การวางแผน (planning) คือ การกำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการรวบรวมและประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ (2) การจัดองค์การ (organizing) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ บุคคลที่จะเป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างองค์การการจัดกลุ่มงาน และการกำหนดสายการบังคับบัญชา (3) การนำ (leading) หมายถึง การสั่งการ สื่อสารและการจูงใจให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และ (4) การควบคุม (controlling) เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับหลักการ และรูปแบบการบริหารสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543, หน้า 2-3) ที่สรุปหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีสำหรับหน่วยงานราชการนั้นมุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเป็นผลมาจากการประชุมประจำปีระหว่าง ส่วนราชการกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2542 และได้มีมติในที่ประชุมได้ข้อตกลงที่เป็นแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยให้หน่วยงานราชการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไปใช้ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

**หลักนิติธรรม (the rule of law)** คือ กรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์มีการบังคับใช้และสามารถใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพ เป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งคนในสังคมทุกส่วนเข้าใจ สามารถคาดหวังและรู้ว่าเกิดผลอย่างไร เมื่อดำเนินการตามกฎเกณฑ์ของสังคมจะเป็นหลักประกันความมั่นคง ความศรัทธาและความเชื่อมั่นของประชาชน

**หลักคุณธรรม (ethics)** คือ เป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศ ที่มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งแต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจาก

ประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรม และมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้

**หลักความโปร่งใส (transparency)** คือ กลไกการบริหารที่มีความสุจริตและโปร่งใส ซึ่งรวมถึงการมีระบบ กติกาและการดำเนินงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถ เข้าถึงและรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีเป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแล และประชาชนสามารถ ตรวจสอบติดตามผลได้

**หลักความมีส่วนร่วม (participation)** คือ กระบวนการที่ประชาชนมีโอกาส และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (equity) ไม่ว่าจะเป็นโอกาส ในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อมผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎร โดยชอบธรรม มีการเปิด โอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างเสรี รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชน และให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่ง ที่สาธารณชนจะมีส่วนร่วมคือ การมีรูปแบบการปกครอง และบริหารงานที่มีการ กระจายอำนาจ (decentralization)

**หลักความรับผิดชอบ (accountability)** คือ ความรับผิดชอบในบทบาท ภาระหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชน โดยมีการจัดองค์การ หรือการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็น การดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม ในความหมายนี้จะรวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability และ Political Accountability ซึ่งจะมีความหมายที่มากกว่าความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชา หรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ให้การสนับสนุนทางการเมืองแต่จะครอบคลุมถึงพันธะความ รับผิดชอบที่มีต่อสังคมโดยรวมการที่จะมีพันธะรับผิดชอบต่อสังคมเช่นนี้หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงาน ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ ซึ่งคุณลักษณะ ของความโปร่งใสของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้าง Accountability

**หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness)** เป็นกลไก ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์การ และ การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ซึ่งมีการดำเนินการให้สาธารณะที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจและกระตุ้นการพัฒนาของ

สังคมทุกด้าน ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากผลการศึกษารูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีทั้ง 6 ด้านเนื่องจากแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยรายชื่อระดับมาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะรายด้านดังนี้

1.1 หลักนิติธรรม ควรให้ความรู้แก่ผู้บริหาร สมาชิก และบุคลากรในองค์กร เรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สิทธิเสรีภาพบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคมใน องค์กร ผู้ควบคุมกำกับดูแลควรมีมาตรการที่ชัดเจนให้ทุก อบต. นำรูปแบบไปใช้ โดยสร้างแรงจูงใจและเสริมแรง โดยการให้รางวัลหรือจัดงบประมาณพิเศษให้กับ อบต. ที่ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายและควรแต่งตั้งผู้ประเมินภายนอก หรือกรรมการ ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของ อบต. โดย อบต. ควรพัฒนาระบบ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

1.2 หลักคุณธรรม ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมการใช้หลักคุณธรรมอย่างจริงจัง โดยเริ่มจากผู้บังคับบัญชา และรองคณาชิกและประชาชนร่วมสนับสนุนผู้ปฏิบัติที่มีคุณธรรม และจัดการอบรม ศึกษาดูงาน ด้านทักษะความรู้ วิธีปฏิบัติงาน หลักคุณธรรมในการทำงานแก่พนักงาน และเจ้าหน้าที่ และควรจัดให้มีกิจกรรม หรือมอบรางวัลยกย่องแก่เจ้าหน้าที่ที่มีคุณธรรม จริยธรรมและพัฒนาโครงการจิตอาสา และควรมีการประเมินการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้บริหาร พนักงานและการให้บริการประชาชน

1.3 หลักความโปร่งใส ควรจัดทำเอกสารคู่มือเกี่ยวกับการให้บริการ พัฒนา ระบบเอกสาร จัดระบบสารสนเทศและนวัตกรรมให้สะดวกต่อการใช้งาน เพื่อรองรับ

การตรวจสอบของประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานและดำเนินงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.4 หลักการมีส่วนร่วม ควรณรงค์และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึก ให้บุคลากรและประชาชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วม จัดทำคู่มือ ชี้นำแนวทางการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา จัดทำศูนย์หรือช่องทางมารับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน และ เปิดโอกาสให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้ปฏิบัติงาน ของ อบต.

1.5 หลักความรับผิดชอบ ควรกำหนดมาตรฐานการทำงานในหน้าที่และ เป้าหมายให้ชัดเจน จัดโครงการสนับสนุน ยกย่องและส่งเสริมบุคลากรที่เป็นแบบอย่าง ที่ดี ให้บุคลากรและประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบ และการประเมินผล ที่น่าเชื่อถือได้ และมีระบบการจูงใจส่งเสริมผู้มีความสามารถ โดยการให้รางวัลหรือ ลงโทษที่เหมาะสม

1.6 หลักความคุ้มค่า ควรมีการรายงานผลการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าต่อ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อการตรวจสอบ รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานในองค์กร มีระบบติดตามประเมินผลและควรประกาศให้ ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบ ใช้ระบบการประเมิน โครงการและการปฏิบัติงานและ จัดสรรงบประมาณตามผลสัมฤทธิ์ของงาน และควรประเมินความคุ้มค่าของโครงการ จากงบประมาณที่ได้รับเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่ายและประเมินผลกระทบ ด้วย

2. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ควรพิจารณา คือ งบประมาณ ทั้งนี้ รัฐบาลหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีนโยบาย มาตรการ ในการที่จะทำให้อำนาจมีรายได้เพิ่มมากขึ้น สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการถ่ายโอนอำนาจในการบริหารงาน ให้กับท้องถิ่น เพื่อที่จะทำให้อำนาจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มที่ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

3. จากผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและการประเมินการปฏิบัติของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดราชบุรี พบว่าสิ่งที่ควรตระหนักคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งแต่ผู้นำชุมชน และผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ โดยจัดการฝึกอบรม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้ ทักษะ ทักษะคติไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นสมาชิกและเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องรู้หลักการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนา และส่งเสริมกระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรขยายผลการศึกษา โดยการศึกษารูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่น ๆ
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ควรประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นด้วย