ทิศทางการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21
Trend of Public Service Management for the Local Government in 21st Century

ยุทธศักดิ์ พันธุ์ภิญญา, สัญญา เคณาภูมิ*, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวางในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น และเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาคมท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านไปในศตวรรษที่ 21 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรรายได้ทั้งที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองและรายได้ที่รัฐจัดสรรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความโปร่งใสมากที่สุด การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นกลไกที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุจัดมุ่งหมายดังกล่าว โดยใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารจัดการสาธารณะที่ใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้คุ้มค่า ดังนั้นในการจัดบริการสาธารณะต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการวางแผนการบริหารโดยจะเป็นการพิจารณาและกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา เปรียบเสมือนเป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างปัจจุบันและอนาคต เป็นการคาดการณ์ในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ฉะนั้น การจัดบริการสาธารณะจึงจำเป็นในกระบวนการทางสติปัญญาที่พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การจัดบริการสาธารณะมีความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ต่างๆ ในอนาคตและตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด

คำสำคัญ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, การจัดบริการสาธารณะ, การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ABSTRACT

Local government organizations that have extensive background in public service to local–residents. As well as improving the quality of life and social and economic development of the district. And local–community organizations that are involved in the management and monitoring of performance.

However, the transition into the 21st century. Local governments have the need to use resources income. The collection and revenue allocation from the federal government to make the most transparent and the most. New Public Management, it is important that local authorities focus on execution by strategically aligned in the public administration. The local government is planning to set guidelines for the practical work. Similar to the bridge from the present to the future. The expected future events that have not occurred. The public services of the local government must consider the guidelines. A foundation for future predictions. In deciding which practices work best.

*ที่ปรึกษาหลัก

**ที่ปรึกษาร่วม

Keywords: Local government organizations, Public Service Management, New Public Management

บทนำ

หน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยประกอบด้วย (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) (2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (3) เทศบาลและองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งรูปแบบระบบการปกครองท้องถิ่นไทยจะมีอยู่ 2 ระดับ คือองค์กรปกครองท้องถิ่นในระดับบน (Upper Level) หรือระดับที่ต้องทำภารกิจครอบคลุมทั้งจังหวัดได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดและระดับส่วนย่อยหรือระดับล่าง (Lower Level) อันได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งในปี พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 7,853 แห่ง โดยแบ่งเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 76 แห่ง เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 178 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 2,233 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,334 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (เมืองพัทยาและกรุงเทพมหานคร) จำนวน 2 แห่ง

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พุทธศักราช 2558 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นระบุไว้ มาตรา 248 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์เป็นส่วนรวมโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและในส่วนของมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งสรุปได้ว่ารัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้นและตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เกี่ยวกับแผนการกระจายอำนาจฯ ที่มีการจัดความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจรัฐกับภารกิจท้องถิ่นหรือระหว่างภารกิจท้องถิ่นในการที่จะต้องถ่ายโอนภารกิจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ซึ่งแบ่งภารกิจในระดับจังหวัดในแต่ละจังหวัดไว้ 2 ลักษณะ กล่าวคือ

ประเภทที่ 1 ภารกิจในภาพรวมของจังหวัด ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องทำและเลือกทำในภารกิจภาพรวมของจังหวัด คือ (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นกระทำทั้งจังหวัด (2) การประสานแผนพัฒนาจังหวัดและท้องถิ่น (3) ในการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน (4) การผังเมืองรวมของจังหวัด (5) สนามกีฬาระดับจังหวัด (6) สถานสงเคราะห์คนชราระดับจังหวัด (7) การกำจัดขยะรวมของจังหวัด (8) การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของจังหวัด (9) ห้องสมุดประจำจังหวัด

ประเภทที่ 2 ภารกิจการถ่ายโอนให้ท้องถิ่นในระดับล่าง เช่น การถ่ายโอนภารกิจและระบุภารกิจที่ต้องทำหรือเลือกทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น (1) การทำถนนภายในเขตหมู่บ้านตำบล หรือเขตเทศบาล (2) การก่อสร้างสะพานภายในเขตหมู่บ้านหรือเขตเทศบาล (3) การประปาหมู่บ้าน/ตำบลหรือเขตเทศบาล (4) การตลาดภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล (5) การพัฒนาอาชีพการสหกรณ์ การรวมกลุ่ม (6) การศึกษาและการสาธารณสุขในพื้นที่ของท้องถิ่น (7) การจัดสวนสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล (8) การส่งเสริมสตรี เด็ก เยาวชน คนชราในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ทั้งนี้ทั้งนั้นสิ่งที่จะต้องคิดในการ

พัฒนาในอนาคตศตวรรษที่ 21 คือควรจะทำในลักษณะใดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความรู้ความสามารถหรือมีขีดความสามารถที่จะดำเนินภารกิจการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพมากพอที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดีและในระดับล่าง เช่น เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมาพินิจพิจารณากันว่ามีจุดแข็งและจุดด้อยอย่างไร ที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการสาธารณะโดยส่งผลกระทบ ทำให้ขาดประสิทธิภาพและคุณภาพในการจัดทำกิจกรรมบริการสาธารณะให้ประชาชน

ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นแนวคิดในลักษณะสังคมแบบพหุสังคม (Plural Society) เป็นลักษณะเชิงความเชื่อในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งในลักษณะเช่นนี้จะเสริมให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งมั่นคงมากขึ้น (บูฆอรี ยีหมะ, 2550) ขอบเขตการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเทศขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละท้องที่ แต่ส่วนใหญ่พบว่ามีลักษณะที่คล้ายกันและเป็นภารกิจบริการสาธารณะที่รัฐบาลกลางไม่ได้มอบอำนาจในการดูแลบริหารจัดการไว้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2552)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจในการปกครองจากรัฐบาลกลางลงไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละแห่ง แต่ละท้องที่ตัดสินใจในการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองตามบริบทสังคมนั้นๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคมและทางการเมือง โครงสร้างพื้นฐาน การจัดสวัสดิการชุมชน เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่ของตนเอง (หควณ ชูเพ็ญ, 2556) ซึ่งในทางเศรษฐกิจนั้นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะช่วยในการจัดสรรการให้บริการสาธารณะในบางเรื่องที่สำคัญและจำเป็นต่อบริบทท้องถิ่น

ตามมาตรา 16 มาตรา 17 และในมาตรา 18 ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เกี่ยวกับภารกิจการให้บริการสาธารณะ โดยรัฐบาลกลางได้มอบอำนาจโดยรวมแก่ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินงานให้บริการสาธารณะ คือ (1) ด้านการบริการสาธารณะทั่วไป เช่น ในการควบคุมอาคารและการก่อสร้าง การจัดให้มีที่จอดรถและการบำรุงรักษาที่จอดรถ (2) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม โดยมีภารกิจในการส่งเสริมประชาธิปไตย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาท้องถิ่นและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) ด้านเศรษฐกิจโดยการควบคุมราคาสินค้า การกำกับบัญชีธุรกิจ เชื้อเพลิง (4) ด้านการควบคุมและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นภารกิจพื้นฐานในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล การจัดระบบบำบัดน้ำเสีย (5) ด้านเคหะและชุมชนในการพัฒนาแหล่งชุมชนและที่อยู่อาศัย การจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การจัดให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง (6) ด้านการสาธารณสุข เพื่อจัดบริการสาธารณสุขและการรักษา พยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ (7) ด้านวัฒนธรรม ศาสนา การนันทนาการเพื่อส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม การบูรณะดูแลรักษาพัฒนาศาสนสถาน (8) ด้านการศึกษา เพื่อให้บริการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและการจัดการศึกษาแก่เด็กก่อนวัยเรียน ในภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อสงเคราะห์และการศึกษาพิเศษและเป็นการสนับสนุนและร่วมมือกับรัฐบาลกลางในระดับอุดมศึกษา (9) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม คือในการจัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส (10) ด้านเกษตรกรรม เพื่อส่งเสริมการเกษตรกรรมในการป้องกันและกำจัดศัตรูพืช จัดหาและบำรุงแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร (11) ด้านอุตสาหกรรมเป็นภารกิจในเชิงบริการสาธารณะในการเกิดเป้าหมายเชิงพาณิชย์ (12) ด้านการคมนาคม ขนส่งและการสื่อสาร ในการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน ที่สาธารณะต่างๆ

นอกจากนี้ วุฒิสาร ตันไชย (2546: 1) ได้อธิบายปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่ (1) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ฯลฯ (2) การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือให้ประชาชนจัดทำโครงการ เพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (3) การแปลงวิสัยทัศน์ นโยบายและยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เพื่อนำมาสู่การปฏิบัติและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ (4) การติดตามและประเมินผลโครงการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (5) ความเพียงพอของงบประมาณ ซึ่งการดำเนินงานจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามในภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักพบปัญหาอุปสรรคในปัจจัยหลักๆ คือ ปัญหาการปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการ (management) ซึ่งการจัดการสมัยใหม่จำต้องเป็นไปตามสถานการณ์ที่ต้องมุ่งที่ความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยผู้นำ (leader) ต้องมีบทบาทภาวะผู้นำ (leadership) ที่ดีคือต้องมีคุณธรรม ซื่อสัตย์, มีความรู้, ความสามารถ, และต้องมุ่งเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนและการจัดองค์การก็ต้องกำหนดโครงสร้างองค์การให้เป็นแบบง่ายๆ ไม่มีลำดับชั้น ลดความเป็นทางการลงและกระจายอำนาจให้พนักงานมีอำนาจตัดสินใจในระดับที่เหมาะสม ประการที่สองคือ ปัญหาทางด้านการเมือง การขาดความเข้าใจเรื่องการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่น การขาดวัฒนธรรมทางการเมือง ไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้ที่ด้อยกว่าทั้งวัยเพศ (อรทัย ก๊กผล, 2546)

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสังคมแบบพลวัต องค์กรในระดับพื้นที่ (Street Level) พบข้อจำกัดของการศึกษาองค์กรในระดับพื้นที่ ทำให้ไม่สามารถสร้างความชัดเจนในแนวคิดและการพัฒนา บทความนี้มีจุดประสงค์จะชี้ให้เห็นถึงแนวคิดในการบริการภาคสาธารณะใหม่ ซึ่งเน้นองค์กรระดับพื้นที่ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาที่มีความหลากหลาย โดยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการและการบริการสาธารณ เป็นการเริ่มพัฒนากรอบแนวคิดจากการศึกษาจากปรากฏการณ์ (Phenomena) เป็นการเบื้องต้น (Kenaphoom, Sanya. 2014A: 49–51) จากนั้นทำการพัฒนาด้วยวิธีการที่หลากหลาย เริ่มต้นจากวิธีการคิดเชิงเหตุผล (Kenaphoom, Sanya. 2014B: 1–19) การศึกษานำร่อง (Pilot study) ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการศึกษาจากทฤษฎีฐานราก (Kenaphoom, Sanya. 2015) การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีประสบการณ์ การบริหารงานท้องถิ่นด้วยวิธีการจัดการความรู้ (KM) (Kenaphoom, Sanya. 2014C: 13–32) ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม (Kenaphoom, Sanya. 2014D) และตรวจสอบกรอบความคิดให้มีความน่าเชื่อมากยิ่งขึ้นโดยวิธีการบูรณาการระเบียบวิธีที่หลากหลาย (Kenaphoom, Sanya. 2013: 169–185) จากการดำเนินการดังกล่าวผู้เขียนจึงขอนำเสนอเชิงพรรณนาความ ดังต่อไปนี้

ทิศทางการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการประสานการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยส่วนรวมและบุคคลที่นำปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรและผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์, 2536) ซึ่งกิจกรรมหรือการให้บริการที่รัฐดำเนินการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547) โดยในการจัดบริการสาธารณะนั้นมีแนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งสรุปได้ คือ (1) รัฐควรต้องมีการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับ

ความสามารถในการบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะมากกว่าการเน้นกระบวนการ (Denhard & Denhardt, 2007) นอกจากนี้ ชญานิน กฤติยะโชติ (2560: บทคัดย่อ) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายและนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพว่า การสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญแต่ยังคงถือว่าใหม่ในสายตาคนไทย เนื่องจากที่ผ่านมาการกำหนดนโยบายสาธารณะมักเป็นเรื่องของฝ่ายการเมืองและข้าราชการระดับสูง ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือกิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเฉพาะท้องถิ่น ซึ่งจะแยกออกจากกิจกรรมของรัฐบาลกลาง โดยถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญที่มีความหลากหลาย แต่ก็มีข้อจำกัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน ซึ่งกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ โดยสามารถแยกเป็น (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดตั้งองค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจ (4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมายให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่น และ (5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการเอง

1. หลักเกณฑ์การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ประชาชนทุกคนมีสิทธิจะได้รับการบริการอย่างเสมอภาค โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (กิตติเดช สูตรสุคนธ์, 2533, นันทวัฒน์ บรมานัน, 2547)

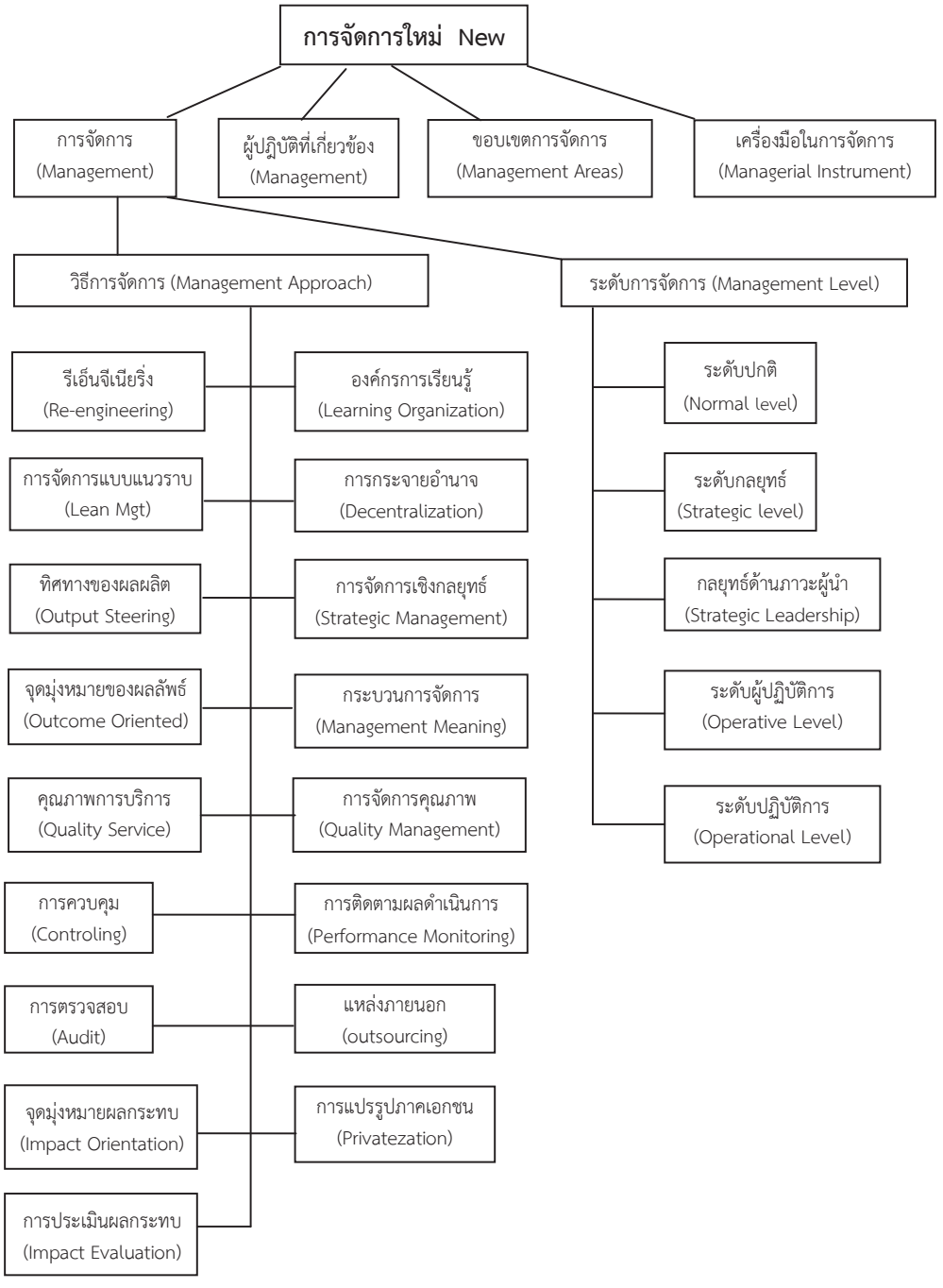
1.1 หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การดำเนินภารกิจการบริการต้องสม่ำเสมอ เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง (กิตติเดช สูตรสุคนธ์, 2533)

1.2 หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการดำเนินการบริการสาธารณะไม่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

1.3 หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง

2. การเปลี่ยนแปลงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21

การเปลี่ยนแปลงการบริการสาธารณะเกิดขึ้นเนื่องจากลักษณะแวดล้อมของบริบทจากเศรษฐกิจกระแสหลักทำให้เกิดพัฒนาการของตัวแบบทางการบริหาร โดยเฉพาะตัวแบบทางเลือกตามหลักเหตุผล (Ratio Choice) ซึ่งได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการบริหารสาธารณะเป็นอย่างมาก โดยได้นำกลไกการจัดการมาใช้ในการดำเนินงานภาคสาธารณะและเรียกตัวแบบของการบริหารงานภายใต้เงื่อนไขแวดล้อมนี้ว่า การจัดการสาธารณะใหม่ (Ginandjar, K., 2008, Peci, A., Pieranti, O. P., & Rodrigues, S., 2014) โดยหน่วยงานในระดับพื้นที่จะมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะดังรูป



แผนภาพที่ 1 แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายใต้ระบบเศรษฐกิจเสรีนิยมและการเปลี่ยนแปลงภาคเศรษฐกิจ อุดมการณ์ของความเป็นประชาธิปไตยในภาคพลเมืองนำไปสู่พัฒนาการของความเข้มแข็งของภาคประชาชน ทำให้ภาคประชาชนมีความสามารถและศักยภาพของการผลักดันให้ภาครัฐสนองความต้องการของตนเองได้มากขึ้น ขณะที่องค์กรภาครัฐมีขนาดใหญ่ ไม่มีความคล่องตัว ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงโดยนำการจัดการเข้ามาเป็นกลไกในการบริหารพร้อมปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการภาคประชาชน โดยนำรูปแบบการบริหารงานเชิงบูรณาการมาใช้บริการสาธารณะ

3. แนวทางการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21

การจัดการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 นั้น จะต้องเน้นในการบริหารจัดการให้ได้ประสิทธิภาพ โดยจะเน้นในการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) NPM (Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt, 2007) เป็นการนำกลยุทธ์วิธีการของเอกชนมาใช้ในการจัดการภาครัฐ โดยเน้นการใช้มืออาชีพมาจัดการ มีหลักการบริหารที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ มีโครงสร้างองค์การที่เล็กกะทัดรัดและแบนราบ ทำให้มีความคล่องตัว มีความเป็นอิสระ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 การบริหารการปกครองที่ดี จากแนวคิดหลัก 4 เรื่องด้วยกัน คือ (เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธุ์, 2536)

3.1.1 Good Governance การปกครองที่ดี คือ การดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะอย่างเปิดเผย คาดเดาได้และเห็นแจ้ง ซึ่งก็คือกระบวนการที่โปร่งใสและการมีระบบราชการที่สำนึกในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเองและมีประชาสังคมที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะและทั้งหมดนี้ต้องเคารพต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม (Kenaphoom, Sanya. 2016)

3.1.2 Manage–realism หรือลัทธิการจัดการ เน้นความจำเป็นของการใช้วิธีการจัดการแบบเอกชน มาใช้กับภาครัฐในเรื่องการเงิน บุคลากร เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า

3.1.3 Entrepreneurial Governance หรือรัฐบาลเชิงผู้ประกอบการ โดยรัฐจะต้องปรับลดบทบาทภารกิจของรัฐให้อำนาจกับประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการออกกฎ ระเบียบต่างๆ ใช้หลักการเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่น กำหนดพันธกิจ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ การนำองค์กรที่ชัดเจน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

3.1.4 Post–Bureaucratic Organization แนวคิดที่มาจากการจัดองค์การหลังระบบราชการ คือรัฐต้องกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติ มีผลงานเป็นเป้าหมาย รู้จักรับผิดชอบเป้าหมายองค์การ ต้องทำงานเชิงรุก มีคำตอบที่หลากหลาย พร้อมให้ความสำคัญกับผู้ชำนาญการ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ ใช้การเปลี่ยนแปลงให้เป็นโอกาสให้รางวัลแก่กลุ่ม และประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนา

3.2 การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) กระบวนการคือ (ธันยวัฒน์ รัตนสัค, 2546), (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556) (1) ใช้มืออาชีพมาจัดการคือเน้นผู้รับผิดชอบต้องเป็นมืออาชีพ (2) กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดที่ชัดเจน (3) มุ่งควบคุมที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ คือ เมื่อมอบอำนาจให้แล้วจะสนใจผลลัพธ์ไม่สนใจวิธีการ (4) แตกองค์การให้เล็กลงเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อประสิทธิภาพ (5) ใช้การแข่งขันผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ดีขึ้นและต้นทุนต่ำลง (6) ใช้วิธีการของเอกชน (7) เน้นวินัยและความประหยัดในทรัพยากร

ส่วนสาระหลักสำคัญของ NPM คือ (1) เป็นการเปลี่ยนแปลงหลักการบริหารที่เน้น ผลผลิตและผลลัพธ์ (2) เพื่อเป็นการสร้างระบบการวัดผลงาน การกำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐาน (3) มีโครงสร้างองค์การที่กะทัดรัด แบนราบ เป็นอิสระ (4) สร้างสายสัมพันธ์แบบสัญญา (จ้าง) มากกว่าสายการบังคับบัญชา (5) ใช้กลไกการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ (6) จุดเส้นแบ่งระหว่างภาครัฐและเอกชนไม่ชัดเจน เนื่องจากความสัมพันธ์แบบเป็นหุ้นส่วน (7) ค่านิยม เช่น หลักสากลเสมอภาค มั่นคง ลดความสำคัญลงให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ โดยมีมูลเหตุความจำเป็นจากสถานการณ์และสภาพปัญหาต่างๆ ได้แก่ การเกิดวิกฤตเศรษฐกิจและการเงิน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบอำนาจรัฐและปกครองประเทศและข้อสำคัญคือประชาชนมองระบบราชการเป็นระบบที่ล้าหลัง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาคราชการมีขนาดใหญ่เกินไป ทำงานในลักษณะรวมศูนย์อำนาจ ทำงานโดยยึดติดกับวิธีการมากกว่าผลลัพธ์ของงาน

3.3 การบริหารแบบยึดวัตถุประสงค์ (Result Based Management: RBM) จะมุ่งเน้นปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภาครัฐไปสู่การทำงานเพื่อประชาชน มีการวัดผลผลิตอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส ในการตัดสินใจ มีวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว สนองตอบต่อการให้บริการสาธารณะต่อสังคมและประชาชน โดยมีหลักการสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐ มาปรับใช้ ดังนี้ (ธันยวัฒน์ รัตนสัค, 2546), (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556)

3.3.1 การสร้างการบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความประทับใจให้กับประชาชน ซึ่งให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน เช่น ศูนย์บริการ One Stop Services, การให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเปิดเป็นศูนย์สารสนเทศประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3.2 สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การนำ GPS มาใช้ในการจัดทำแผนที่ภาษี การนำ Pocket PC มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ) การฝึกอบรมให้กับคนในชุมชน

3.3.3 ลดการควบคุมชุมชนจากทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเพิ่มอิสระในการบริหารงานให้แก่ชุมชนมากขึ้น หรือเน้นการกระจายอำนาจ ผ่อนคลายกฎระเบียบ ให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ เช่น ได้มอบอำนาจการบริหารการเงินให้กับประธานคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการชุมชน ฯลฯ

3.3.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน คือเน้นการวัดผลการทำงานว่าประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน, ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน KPIs, PMQA, HA

3.3.5 ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้ มีการปรับปรุงการจัดระเบียบโครงสร้างการบริหารชุมชนแบบมีส่วนร่วมโดยบูรณาการทำงานประสานร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน

3.3.6 ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมทางการทำงาน ค่านิยม สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกับชุมชน ความรู้สึกผูกพันต่อพันธกิจ การทำงานเป็นทีม ร่วมประสานงานชุมชน ให้บริการ ปลูกฝังค่านิยม ยินดีและเต็มใจให้บริการ

3.3.7 เสริมสร้างวินัยการใช้จ่ายงบประมาณ เน้นธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกกระบวนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การควบคุมภายใน, การชี้แจงผ่านสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

จุดแข็งในการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) NPM มีดังนี้คือ (1) ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีขึ้น โครงสร้างองค์การมีขนาดที่เล็กลง มีความคล่องตัว มีความอิสระ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) มีระบบบริหารราชการที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ (3) มีระบบกฎหมายที่เป็นธรรมและวางใจได้ (4) มีการนำการบริหารแบบเอกชนมาใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและคุ้มค่า (5) มีแผนปฏิบัติที่มุ่งสู่เป้าหมาย (6) ทำให้บุคลากรทุกคนรู้ว่ามีหน้าที่รับผิดชอบอะไร อยู่ส่วนไหนขององค์กร (7) บุคลากรมีอิสระในการตัดสินใจช่วยให้บุคลากรรู้ถึงข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงตนเองให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา (8) ทำให้องค์กรได้ปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้สูงสุด

บทสรุป

โดยภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยจะพบว่า ในการจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) NPM ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของสังคมในศตวรรษที่ 21 จะมีรูปแบบและลักษณะการบริหารสาธารณะ ซึ่งจะยึดหลักการให้บริการประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์กลางตามหลักความ

ยุติธรรมและความเสมอภาค ภายใต้ระบอบประชาธิปไตยในบริบทความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ โดยคำนึงถึงศักยภาพทางการเงิน การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ จึงเป็นเงื่อนไขหรือกลไกของกระบวนการจัดบริการสาธารณะในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้บริการประชาชนโดยอิสระจากการแบ่งอำนาจภารกิจจากรัฐบาลกลาง

เอกสารอ้างอิง

กิตติเดช สูตรสุคนธ์. (2533). **หลักการและแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในประเทศอังกฤษ**. รัฐสภาสาร.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). **มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น**: **วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น".[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.dgr.go.th/isdgr/file/admindata/Datalocal58. (13 กันยายน 2559).

โครงการธรรมาภิบาลด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **คู่มือและหลักสูตรการฝึกอบรมกระบวนการนโยบายธรรมาภิบาลด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.

จรัส สุวรรณมาลา. **วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**, รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชญานิน กฤติยะโชติ. (2560). **แนวนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพพลเมือง**. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. ศรีสะเกษ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธุ์. (2536). **ปจจัยที่ส่งผลตอการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ**: **กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาการบริหารการพัฒนา. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

ธันยวัฒน์ รัตนสัค. (2546). **นโยบายสาธารณะ**. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **การปกครองส่วนท้องถิ่น** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บูฆอรี ยีหมะ. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2557). **นโยบายสาธารณะ**. กรุงเทพฯ. บพิธการพิมพ์.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย). 2548.

วุฒิสาร ตันไชย. (2547). **การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น. ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540**. นนทบุรี.

วุฒิสาร ตันไชย และคณะ. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น**. รายงานวิจัย, กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2542.

สัญญา เคณาภูมิ. (2559ก). **"วิวัฒนาการของการบริหารจัดการภาคเอกชน**: ทฤษฎีองคการและการจัดการ" วารสารรมยสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย. ปที่ 14 ฉบับที่ 2: พฤษภาคม–สิงหาคม 2559.

สัญญา เคณาภูมิ. (2559ข). **"การกำหนดนโยบายสาธารณะ: ทฤษฎี และกระบวนการ,"** วารสารมนุษยศาสตรและสังคมศาสตร คณะมนุษยศาสตรและสังคมศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปที่ 7 ฉบับที่ 1: มกราคม–มิถุนายน 2559.

สุพรรณี ไชยอำพร. **การศึกษาเจาะลึกโครงการพัฒนาองค์กรประชาชน กรณีจังหวัดสุรินทร์**. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน. 2531.

หควณ ชูเพ็ญ. (2556). **กระบวนทัศน์ใหม่ของการบริหารจัดการท้องถิ่น**. วารสารการบริหารท้องถิ่น.

อรทัย ก๊กผล **Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน**. นนทบุรี: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. 2546.

Denhardt, Robert B. and Denhardt, Janet Vinzant. (2000). **"The New Public Service: Serving Rather than Steering" Public Administration Review**. November/December 2000, Vol. 60, N.6: 549–559.

Denhadrt, Janet V. and Denhardt Robert. B. 2007. **The New Public Service: Serving, Not Steering, Expanded Edition. Armonk**, NY: M.E. Sharpe, Inc.

Ginandjar, K., (2008). **Public Administration: Concepts and Practice. Presentation. Graduate School of Asia and Pacific Studies University of Waseda**. Tokyo–JAPAN. Kriz. K. & Marit, S. (2014).

Kenaphoom, Sanya. (2014A). "**Research Philosophy: Quantity Quality**" Journal of Political Science and Law, Rajabhat Kalasin University, 3 (2), 49–51.

Kenaphoom, Sanya. (2014B). "Establish the Research Conceptual Framework in Public Administration by the Rational Conceptual thinking". **Phetchabun Rajabhat Journal**, 16 (1): January–June 2014: 1–19.

Kenaphoom, Sanya. (2015). "The research Conceptual Framework Establishment by the Grounded Theory" **VRU Research and Development Journal**, 10 (3) (September–December, 2015).

Kenaphoom, Sanya. (2014C). "A Creation of a Research Conceptual Framework for Public Administration by Knowledge Management Methodology" Journal of Humanities and Social Sciences, Ubon Ratchathani University, 5 (2), 13–32.

Kenaphoom, Sanya. (2014D). "The creating of Quantitative Research Conceptual Framework of Public Administration by Literature Review". **Udonthani Rajabhat University Journal of Humanities and Social Science**, 3 (1): January–June 2014.

Kenaphoom, Sanya. (2013). "The Creating of the Survey Research Conceptual Framework on Public Administration" **Valaya Alongkorn Review Vol. 3 No. 2 July–December 2013:** 169–185.

Kenaphoom, Sanya. 2016. "**The Governance Paradigm: Conceptual Framework of Government Administration"** Journal of The Way Human Society, 4 (1): January–June 2016.