

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. วิวัฒนาการของทฤษฎีการจัดการ
2. ทฤษฎีความคาดหวัง
3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์
4. ทฤษฎีสองปัจจัย
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
8. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิวัฒนาการของทฤษฎีการจัดการ

ความเป็นมาของการจัดการคำว่า จัดการ (Manage) การจัดการ (Management) และผู้จัดการ (Manager) นั้น มีมาแล้วตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 16 โดยเฉพาะในบทกวีของเชกสเปียร์ที่มีชื่อว่า “Love’s Labour’s Lour” ซึ่งเขียนขึ้นในปี ค.ศ. 1588 นั้น มีข้อความบางตอนได้เขียนคำว่า “ผู้จัดการ” หรือ Manager เอาไว้อย่างชัดเจน ดังนี้ “Adieu, Valour! Rust, Rapier! Be Still, Drum! For your Manager is in Love: Yea, He Loveth” (Act I, Secene II) จากหลักฐานที่ปรากฏนี้จะเห็นได้ว่า ในเรื่องของการจัดการและการบริหารนั้นมีมานานไม่น้อยกว่า 400 ปีเศษแล้วหากจะดูที่มาของคำว่า “จัดการ” คำศัพท์คำนี้มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินที่เขียนว่า Manus ซึ่งหมายถึง มือ แต่ในภาษาอิตาเลียนเขียนว่า Managgiareซึ่งมีความหมายในด้านการฝึกม้าให้อยู่ภายใต้การควบคุมของคน ต่อมาความหมายของคำ ๆ นี้ได้ขยายขอบเขตออกไปเรื่อย ๆ จนถึงการควบคุมและการจัดการ ในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การควบคุมม้าแต่หมายถึงทักษะในการจัดการ ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกองทัพ วงดุริยางค์ และการเล่นเครื่องดนตรีต่าง ๆ สำหรับชาวฝรั่งเศสคำว่า “จัดการ” นี้มีความหมายตรงกับคำว่า “Husbandry” แต่ได้มีการตีความออกไปในทำนองที่เกี่ยวข้องกับการดูแลครัวเรือน (The Art of Running a Household) สำหรับที่มาของความหมายของการจัดการที่ใช้กันมาจนทุกวันนี้ถือกำเนิด

มาจากหนังสือชื่อ The Wealth of Nations ของนักเศรษฐศาสตร์เลื่องชื่อ นายสก็อตต์ สมิทท์ ที่เราเรียกกันสั้น ๆ ว่า นายอดัม สมิทท์ หนังสือเล่มนี้ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1776 คำว่า “จัดการ” “การจัดการ” และ “ผู้จัดการ” ได้เฟื่องฟูขึ้นมาอีกครั้งหนึ่งและตรงกับทางเศรษฐศาสตร์ และการบริหารธุรกิจมากขึ้น ต่อมา นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษคือ นายจอห์น สจ๊วตมิล (John Stuart Mill) ซึ่งมีชีวิตระหว่าง ค.ศ. 1806-1873 ได้นำเอาคำต่าง ๆ ของนายอดัม สมิทท์มาใช้กันอย่างแพร่หลายอีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น ในช่วงปลาย ค.ศ. 1800 คำ ๆ นี้จึงเป็นที่นิยมและทราบกันดีในหมู่นักเศรษฐศาสตร์ ในขณะนั้นสำหรับในประเทศสหรัฐอเมริกา คำว่า “การจัดการ” นั้น วิศวกรชาวอเมริกันได้เป็นผู้นำมาใช้ในช่วงแรก จนกระทั่งถึงปี ค.ศ. 1903 บิดาแห่งการจัดการที่มีหลักเกณฑ์ นายเฟรดเดอริก ดับบลิว เทย์เลอร์ (Frederick W. Taylor) (Taylor, 1903 อ้างถึงใน กัลยาณี สูงสมบัติ, 2550) ได้เขียนหนังสือชื่อ Shop Management ขึ้น คำว่า การจัดการจึงเป็นที่แพร่หลายในสังคมอเมริกันและยังเพิ่มความสนใจมากขึ้น เมื่อนายเฟรดเดอริก ดับบลิว เทย์เลอร์ ได้เขียนหนังสือที่มีชื่อเสียงออกมาอีกเล่มหนึ่งในปี ค.ศ. 1911 นั่นก็คือ “The Principle of Scientific Management” นับตั้งแต่นั้นมา คำว่า “การจัดการ” ก็เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นนักเศรษฐศาสตร์ นักบริหารธุรกิจ หรือแม้แต่คนที่อยู่นอกวงการนี้

แนวคิดการจัดการเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในส่วนขององค์กรภาคธุรกิจที่ฝรั่งเศสโดย ฟาโย (Fayol 1952 อ้างถึงใน กัลยาณี สูงสมบัติ, 2550) ผู้นำกิจการด้านถ่านหินขนาดใหญ่ของยุโรป ในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 (ค.ศ. 1880) โดยคิดค้นทฤษฎีชื่อ “Typical Manufacturing Enterprise” ซึ่งเขาเห็นว่าการจัดโครงสร้าง การจัดการเพียงรูปแบบเดียวที่เหมาะสมกับธุรกิจคือ การแบ่งองค์กรออกเป็นฝ่ายตามแต่ละหน้าที่ (Functional) เพราะขณะนั้นการจัดการภายในองค์กรเริ่มปรากฏแรงงานประเภท เฉพาะทาง (Specialist) ขึ้นมา ยุโรปและอเมริกาเริ่มรู้จักทฤษฎีการจัดการ เป็นครั้งแรกจากธุรกิจของบางองค์กร เช่น John D. Rockefeller, Sr., J. P. Morgan และ Andrew Carnegie แต่ช่วงนั้นผู้จัดการองค์กรเองก็ยังไม่มีความรู้ว่าจะบริหารองค์กรอย่างไรดีเพราะยังไม่มีตำรา และหลักสูตรสอนการบริหารจัดการ จึงต้องใช้วิธีเรียนรู้กันเอง George Siemens ผู้ก่อตั้งธนาคาร Deutsche Bank แห่งเยอรมันก็ได้นำหลักการจัดการแบบเดียวกับ ฟาโย (Fayol) มาใช้กับ Line ธุรกิจใหม่คือ Siemens Electric Co.

ส่วนภาครัฐนั้น การจัดการเริ่มถูกนำมาใช้อย่างจริงจังมากขึ้นเมื่อกองทัพสหรัฐมีความต้องการที่จะจัดองค์กรใหม่ในปี 1901 โดย อีลิฮู รูท (Elihu Root) ซึ่งเป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม สหรัฐในรัฐบาล Theodore Roosevelt แต่เมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่หนึ่งขึ้น การบริหารกองทัพ ขนาดใหญ่ ที่ต้องวิเคราะห์ภาพรวมเศรษฐกิจเพื่อข้อมูลไปสู่การผลิตอาวุธได้ตามความต้องการ ทำให้จำเป็นต้องมีการจัดการองค์กรอย่างเป็นทางการขึ้นแต่การบริหารกองทัพกลับไม่เหมาะสมกับทฤษฎีตามหน้าที่ (Functional) ของ ฟาโย (Fayol) เพราะเป็นการบริหารแบบ

Centralization ที่รวมศูนย์อำนาจไว้จุดเดียวการแก้ไขก็คือต้องการเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจออกไปในแต่ละหน่วยแบบลดหลั่นกันหรือ Decentralization หลังสงครามโลกครั้งที่หนึ่ง ปีแอร์ และชาลอน (Pont & Sloan, 1923 อ้างถึงใน กัลยาณี สุธสมบัติ, 2550) ได้พัฒนาการจัดการแบบ Decentralization ขึ้นมาซึ่งกลายเป็นหลักการสำคัญหลักการหนึ่ง

ประวัติศาสตร์ของการจัดการ

ในเชิงศาสตร์นั้นก่อนทศวรรษ 1930 มีนักคิดเพียงไม่กี่คนที่เริ่มสนใจศาสตร์การจัดการสมัยใหม่ในเชิงวิชาการเริ่มจาก เทเลอร์ (Taylor, 1903 อ้างถึงใน กัลยาณี สุธสมบัติ, 2550) ในช่วงก่อนการเปลี่ยนศตวรรษและในช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่สองพวกเขานิยามว่า “การจัดการ” ถูกนิยามว่า คือ “สิ่งที่ว่าด้วยองค์กรไม่ใช่แค่ธุรกิจแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันเพียงวิธีการเท่านั้น” นั้นแสดงว่าสมมติฐานการจัดการแบบเดิมเริ่มถูกท้าทายจากนักคิดหัวก้าวหน้ากลุ่มหนึ่งบ้างแล้วช่วงทศวรรษที่ 1950 หลังสงครามโลก ครั้งที่สอง คำว่า “ธุรกิจ” มีนัยสำคัญขึ้นมาอย่างมากจากการที่นักธุรกิจอเมริกันประสบความสำเร็จจากการจัดการธุรกิจระหว่างสงครามทำให้หลักการจัดการธุรกิจได้รับความสนใจมากขึ้นเริ่มมีสถาบันศึกษาการจัดการขึ้นแต่ก็ยังคงเป็นการสอนบนมติเดียวคือการจัดการทางธุรกิจอยู่นั่นเอง

ในสมัยโบราณลักษณะของการผลิตและกิจกรรมต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจมีสภาพเป็นเศรษฐกิจแบบเกษตรกิจการที่มีได้มีปัญหาทางด้านการจัดการแต่อย่างใด จนกระทั่งเมื่อได้มีการปฏิวัติอุตสาหกรรมขึ้นในโลก (ประมาณปี ค.ศ. 1880 เป็นต้นมา) จึงทำให้สังคมเศรษฐกิจก้าวหน้าเข้าสู่ยุคโรงงานและมีการนำเอาเครื่องจักรมาใช้ ปัญหาด้านการจัดการจึงเป็นสิ่งจำเป็นก่อนที่ระบบโรงงานจะเกิดขึ้นในยุโรปและสหรัฐอเมริกาการผลิตแบบในครัวเรือนมักจะดำเนินไปโดยการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ผลิตกับผู้ซื้อซึ่งข้อปัญหาต่าง ๆ จะไม่เกิดขึ้นเลยเพราะเป็นการผลิตตามคำสั่งและยังไม่มีการผลิตแบบขนานใหญ่ (Mass Production) เพื่อขายให้กับผู้บริโภคทั่วไปการจัดการจึงแทบจะไม่จำเป็นเลยต่อเมื่อได้เกิดระบบโรงงานขึ้นมาโดยมีการลงทุนมีการใช้เครื่องจักร มีการผลิตแบบผลิตขนานใหญ่รวมทั้งการแบ่งงานกันทำตามความถนัดมีผลกระทบทำให้รูปแบบการผลิตและการจัดการยุ่งยากและสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นบทบาทของเจ้าของกิจการที่ต้องทำงานด้านการจัดการจึงมีส่วนมากขึ้นและเริ่มมีการแยกหน้าที่การจัดการออกจากเจ้าของกิจการโดยแบ่งเป็นหน้าที่งานการจัดการสำหรับผู้บริหารกลุ่มใหม่ที่เรียกว่า ผู้บริหารมืออาชีพ (Professional Manager) เกิดขึ้นมาด้วย และจากช่วงเวลาดังกล่าวนั้นเองการจัดการจึงกลายเป็นเรื่องสำคัญและความรู้ด้านการจัดการที่เรียกว่า “การจัดการที่มีหลักเกณฑ์” โดย เทเลอร์ (Taylor, 1903 อ้างถึงใน กัลยาณี สุธสมบัติ, 2550) จึงได้เกิดขึ้นมาเป็นครั้งแรกและได้มีวิวัฒนาการเรื่อยมาตามลำดับได้แบ่งวิธีการศึกษาแนวความคิดต่าง ๆ ทางการจัดการเป็น 3 แนวความคิด ดังนี้

1. แนวความคิดการจัดการสมัยเดิม
 - 1.1 การจัดการที่มีหลักเกณฑ์ (Scientific Management)
 - 1.2 การจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป (General Principles of Management)
2. แนวความคิดการจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์
 - 2.1 การจัดการตามแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Management)
 - 2.2 การจัดการแบบพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Sciences Management)
3. แนวความคิดการจัดการแนวใหม่
 - 3.1 การจัดการแบบตัดสินใจ (Decisional Approach Management)
 - 3.2 การจัดการตามสถานการณ์ (Situational Approach Management)
 - 3.3 การจัดการเชิงระบบและเชิงกระบวนการ (System and Process Approach Management)
 - 3.4 การจัดการเชิงปริมาณ (Quantitative Approach Management)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ธรรมชาติของแนวความคิดการจัดการแนวใหม่และมีความสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมชาติหรือการบริหารจัดการที่ดี มากขึ้น แทนการสนใจเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรมดังแต่ก่อน เพราะกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสำคัญกระทบถึงกัน การติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมในที่หนึ่งมีผลกระทบต่ออีกที่หนึ่ง การพัฒนาเรื่องของการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินธุรกิจ หรือปฏิบัติราชการต่าง ๆ โดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปได้ยากต่อไป การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น

ทฤษฎีความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเช่นพนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวังบางคนอาจผิดหวังก็ได้สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไปถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงานการคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย วรูม (Vroom, 1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย วรูม มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจเช่นเมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้นค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้นแต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้นความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจการเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานและการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้คือเรื่องผลงานผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนด ระดับของความพยายามของพนักงาน วรูม ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = \text{Valance}$ หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$ หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัล ระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่งถือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

$E = \text{Expectancy}$ ได้แก่ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม) ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่าผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงานเพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือและคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุดซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูดซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพวกเขาให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็นและระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน
2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานโดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจนและเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคลและพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงานเช่นการเพิ่มค่าตอบแทนการเลื่อนตำแหน่งหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน
2. รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานประกอบด้วยความรับผิดชอบความท้าทายหรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงานตัวอย่างเช่นความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอกมี ดังนี้

1. ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน
2. ชำรงรักษาการให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก
3. คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกันจึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละบุคคล
4. ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน
5. การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ
6. จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ที่มุ่งอธิบายแนวทางและวิธีการในการศึกษาความต้องการและแรงจูงใจกลุ่มทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีการ

กำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและความต้องการรวมถึงผลงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น (วันชัย มีชาติ, 2548, หน้า 89) โดยทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมายและความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งบุคคลจะต้องสามารถกำหนดและเข้าใจผลที่ต้องการจะบรรลุและโอกาสที่จะบรรลุผลดังกล่าว (Associated, 1999, p. 450 อ้างถึงใน เจตทภักดิ์ ดวงสงค์, 2550)

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ

ทฤษฎีความคาดหวังสามารถใช้ทำนายความพยายามในการทำงานระดับความพอใจงาน และระดับการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างชัดเจนแต่มีข้อแม้ว่าต้องกำหนดค่าต่าง ๆ ลงในสูตรให้ถูกต้องดังนั้นทฤษฎีอาจใช้พยากรณ์ได้ถูกต้องในบางสถานการณ์แต่อาจใช้ไม่ได้ในสถานการณ์อื่นที่แตกต่างไปหากจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจการปฏิบัติงานของบุคคลจะต้องสอดคล้องกับเงื่อนไขต่อไปนี้

1. ต้องกำหนดเป้าหมายชัดเจนรวมทั้งการปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้น
2. ผลตอบแทนหรือรางวัลจะต้องสอดคล้องกับระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานเท่านั้นคือบรรลุเป้าหมายมากได้ผลตอบแทนมาก
3. ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ให้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงานหัวหน้างานต้องรู้จักพนักงานแต่ละคนเป็นอย่างดี
4. พนักงานมีความเชื่อถือว่าในข้อตกลงที่กำหนดกันหัวหน้างานต้องรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับพนักงานทฤษฎีความคาดหวังจะใช้ได้ผลดีกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะการควบคุมจากภายใน (Internal Locus of Control) เพราะพนักงานเหล่านี้เชื่อมั่นว่าเป็นคนกำหนดแนวทางชีวิตของตนเองได้ความพยายามและความสามารถที่มีอยู่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานแต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะจะใช้จูงใจพนักงานที่มีลักษณะการควบคุมจากภายนอกเพราะพวกเขานี้เชื่อถือว่าเรื่องดวงโชคลาภ ความบังเอิญและสิ่งภายนอกอื่น ๆ ไม่เชื่อในความสามารถและความพยายามของตัวเองจะทำให้พบความสำเร็จได้โดยที่ความคาดหวัง (Expectancy: E) หมายถึงการรับรู้ของบุคคลถึงความน่าจะเป็นหรือความไปได้ที่ความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลงานความคาดหวังนี้มีค่าตั้งแต่ 0-1 เช่นเดียวกับความน่าจะเป็นส่วนคุณค่าของผลตอบแทน (Valence: V) หมายถึงการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลที่จะเกิดขึ้นบุคคลมีความชอบหรือความต้องการที่จะบรรลุผลดังกล่าวมากน้อยเพียงไรเช่นบุคคลที่มีความต้องการที่จะมีชื่อเสียงโดดเด่นในสังคมจะให้ความสำคัญกับชื่อเสียงและการได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นต้นและการเป็นเครื่องมือ (Instrumentality: I) หมายถึงการรับรู้

ของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ผลงานของเขาจะนำไปสู่ผลที่เขาต้องการหรือความสัมพันธ์ของผลที่เกิดขึ้นกับรางวัลซึ่งเป็นผลระดับที่ 1 อันเป็นผลที่เกิดขึ้นจากความพยายามในการทำงานหรือระดับที่ 2 ที่เป็นผลที่เกิดจากความสำเร็จของการปฏิบัติงานเช่นความก้าวหน้าการได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นต้นค่าของการเป็นเครื่องมือนี้ในทางสถิติอยู่ระหว่าง-1.0 ถึง+1.0

แนวความคิดและทฤษฎีความคาดหวังนี้เชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดออกมาขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่ามีมากน้อยเพียงใดหากมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ทั้งระดับที่ 1 และระดับที่ 2 มาก บุคคลก็จะมี ความพยายามในการปฏิบัติงานมากหรือเรียกว่ามีแรงจูงใจมากซึ่งในเรื่องความคาดหวังนี้นักทฤษฎีจิตวิทยาสังคมมองว่าบุคคลจะมีความคาดหวังมากน้อยเพียงใดนั้นโดยทั่วไปก็จะขึ้นอยู่กับความสามารถ (Ability) ของบุคคลนั้นด้วยว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดความคาดหวังและความสามารถจึงเป็นส่วนประกอบกันเพื่อให้บุคคลพยายามในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้เกิดผลงานและอาจเป็นเครื่องมือนำไปสู่การได้รับรางวัล

การบริหารระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการมีหลักการที่ยึดถือกันโดยทั่วไปอย่างน้อย 4 ประการ คือ หลักความสามารถ (Competency) หลักความเป็นธรรม (Equity) หลักการจูงใจ (Motivation) และหลักความสามารถแข่งขัน (Market Rate Compatible) หลักความสามารถเป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลของการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องอิงผลจากการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อเป็นเกณฑ์ในการคำนวณอัตราส่วนในการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานด้วยการจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีกว่าและจ่ายค่าตอบแทนน้อยกว่าสำหรับผู้มีผลปฏิบัติงานต่ำกว่าหลักความเป็นธรรมเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับการปฏิบัติงานที่ระดับเดียวกันควรจะได้รับค่าตอบแทนเท่ากันจุดสำคัญอยู่ที่การกำหนดระดับตำแหน่งตามโครงสร้างขององค์กรเพื่อพยายามกำหนดระดับตำแหน่งให้สัมพันธ์กันหลักการจูงใจเป็นเรื่องของการตอบสนองต่อความคาดหวังของตัวบุคคลที่สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กรตามทฤษฎีความคาดหวังจะกระทำได้ด้วยการระบุความคาดหวังขององค์กรให้ชัดเจนพร้อมระบุรางวัลที่ผู้กระทำได้จะได้รับและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พิสูจน์ตนเองและองค์กรต้องบริหารระบบอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับผลสำเร็จของบุคคลเท่านั้นระบบค่าตอบแทนจึงจะสามารถจูงใจพนักงานได้จริง หลักความสามารถแข่งขันหลักการสากลของการกำหนดค่าตอบแทนคือระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและสามารถกำหนดจุดแข่งขันขององค์กรได้อย่างชัดเจนบ่อยครั้งที่เงินเป็นตัวแปรหลักให้คนผละจากงานเพราะค่าของคนวัดที่ผลของงานและผลของงานวัดที่ตัวเงิน

ทฤษฎีกระบวนการจิตใจ

ทฤษฎีความต้องการอธิบายถึงองค์ประกอบของแรงจูงใจพยายามทำความเข้าใจและอธิบายว่าอะไรจูงใจให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่างๆ ในขณะที่ทฤษฎีกระบวนการแรงจูงใจพยายามทำความเข้าใจว่าพฤติกรรมของคนเราถูกจูงใจได้อย่างไรและทำไมจึงเป็นเช่นนั้นเช่นทำไมเขาจึงเลือกเป้าหมายนี้ในการทำงานทำไมเขาจึงทำอย่างนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการคนเราประเมินความพอใจต่อเป้าหมายหรือความต้องการอย่างไรอาจกล่าวว่าทฤษฎีนี้พยายามเข้าใจกระบวนการคิดของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมนั่นเองทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ทฤษฎีความคาดหวังและทฤษฎีความเสมอภาคมีความหมายว่าระดับของแรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและระดับความเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับสิ่งนั้นทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล
2. พฤติกรรมใด ๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล
3. บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการความปรารถนาและเป้าหมาย
4. บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมโดยยอมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น
5. แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกันคือความคาดหวังและคุณค่าของผลลัพธ์

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเองหรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูงแต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จพนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะทำหรือจะไม่พยายามทำงานนั้นการรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการกระทำหรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือต่อผลตอบแทนที่จะได้รับถ้าบุคคลคาดหวังสูงว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัลเขาจะเกิดแรงจูงใจสูงถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทนเขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นแต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไรแรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น

ตัวอย่างเช่น ตะวันเชื่อตัวเองว่าเขาสามารถเป็นหัวหน้างานที่ดีได้และเขาต้องการได้รับตำแหน่งนั้นแต่เขามีลักษณะการควบคุมจากภายนอก (External Locus of Control) ซึ่งเชื่อว่าการทำงานหนักไม่ใช่วิธีที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแต่อย่างใดดังนั้นเขาไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหนักเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึงคุณค่าหรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ต่อผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับโดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทนหรือรับรู้ว่าผลลัพธ์มีความสำคัญ

สูงมากเท่าไรยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วยและจะทုံมความสามารถในการกระทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์นั้น

ตัวอย่างเช่น มานะซึ่งเป็นหัวหน้างานต้องการให้ซาลีซึ่งเป็นพนักงานทำงานให้มากขึ้น เขาจึงบอกกับซาลีว่าควรเอาใจใส่ทำงานให้มากขึ้นเพราะการทำงานมากขึ้นจะส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่งถ้าหากซาลีมีความต้องการจะเลื่อนตำแหน่งเขาคงมีแรงจูงใจสูงขึ้นในการทำงานแต่ถ้าซาลีไม่สนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนตำแหน่งการบอกกล่าวของมานะไม่สามารถจูงใจซาลีได้ นักจิตวิทยาในยุคปัจจุบันที่จัดอยู่ในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) มีความเชื่ออย่างหนักแน่นว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่าจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือไม่ เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการและโดยความเชื่อดังกล่าวทฤษฎีความคาดหวังจึงมีฐานคติ (Assumptions) หลายประการ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นจากผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวของมนุษย์เองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อมด้วย
2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการความปรารถนาและเป้าหมายแตกต่างกัน
3. บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมหลายอย่างโดยสิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือกได้แก่ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังที่ได้รับการยอมรับนำมาใช้ศึกษาปัจจัยชักนำพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นกล่าวได้ว่าเป็นผลงานของ วรูม (Vroom) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชั้นแนวหน้าของกลุ่มนี้และเรียกทฤษฎีนี้ว่า “Vroom’s Expectancy Theory” ทฤษฎีความคาดหวังพัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่าก่อนที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้กระทำสิ่งใดเขาจะต้องได้พิจารณาถึงความสามารถผนวกกับความพยายามของเขาก่อนที่จะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่โดยการจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล (พิภพ วังเงิน, 2547 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2546)

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Effort-performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้เป็นการล่วงหน้าว่าถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้นสำเร็จ กล่าวง่าย ๆ ก็คือบุคคลจะขังใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องทำนั้นมันยากเกินกำลังความสามารถของตนเองหรือไม่ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกมา
2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วได้ผลลัพธ์ (Effort-outcome Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมว่าถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้วเขาจะได้รับผลลัพธ์ที่จะเป็นผลดีหรือผลเสียต่อตัวเขาอย่างไร

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) หมายถึงคุณค่าหรือความตั้งใจที่ผลลัพธ์มีให้แก่บุคคลที่จะต้องแสดงพฤติกรรมออกไปเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้นซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมี การรับรู้ต่อผลลัพธ์เดียวกันที่แตกต่างกันไป

สิ่งเหล่านี้ช่วยให้สามารถสรุปทฤษฎีได้ว่าการจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมมีโอกาสประสบความสำเร็จถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าพฤติกรรมนำไปสู่ผลลัพธ์และผลลัพธ์นั้นมีคุณค่าสำหรับเขาและเขาเชื่อว่าตัวเขามีความสามารถอยู่ในระดับที่สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังนั้น วรูม (Vroom) ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์กรและพบว่า การที่บุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่เขาครอบครองอยู่เพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาจะได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วเขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น
4. เขามีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นหากเขาได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นและความพอใจจะลดลงหากเขาได้รับผลตอบแทนลดลงแต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อผลตอบแทนต่างๆ ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไปจิตวิทยาของบุคคลในองค์กรที่ วรูม (Vroom) ทำการศึกษาดังกล่าวเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติของบุคคลในองค์กรและสอดคล้องกับทฤษฎีแห่งความคาดหวัง นอกจากนี้ Vroom ยังเสนอว่าวาระที่บุคคลลองตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไรเมื่อเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันหลายสิ่งมีการพิจารณาอยู่ 2 ประการคือ 1) พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะสู่นั้นมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence) และ 2) พิจารณาว่าสิ่งที่ตรงกันนั้นสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด (Expectancy) ซึ่งทั้ง 2 ประการนี้เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ในการที่จะเลือกกระทำหรือไม่กระทำ

การทดสอบทฤษฎีความคาดหวัง

การทดสอบทฤษฎีความคาดหวังทำได้โดยการนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยซึ่งเป็นการนำเอาทฤษฎีไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับกรอบแนวคิดการวิจัยและเป็นการระบุถึงตัวแปรที่ต้องการทดสอบทั้งนี้การระบุตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ (สมมติฐานงานวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีอยู่ในทฤษฎี ๑) โดย อธิพจน์ ขวัญศักดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของเกษตรกรผู้นำในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกจากที่กำหนดไว้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อาจเป็นเพราะบริบทที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่แตกต่างกันจึงทำให้ผลการวิจัยที่ได้รับไม่สอดคล้องกับสมมติฐานและตัวแปรที่ต้องการทดสอบทั้งหมดจากเกณฑ์ที่ใช้ในการทดสอบทฤษฎีประกอบด้วยความเป็นเท็จ

ของทฤษฎี (Falsifiability) วัตถุประสงค์ (Utility) โดยเฉพาะในส่วนของบริบท (Boundary) ของตัวแปร (Who/ When/ Where) จะเห็นได้ว่าผลการศึกษา ที่ได้มีความแตกต่างกันตามบริบท (Boundary) แสดงถึงตัวแปรในทฤษฎียังมีความสับสนคลอนดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังนี้ยังต้องทำการทดสอบเพื่อหาว่าน้ำหนักของความน่าเชื่อถือเพราะทฤษฎีที่ดีต้องสามารถใช้ได้ในทุกสถานการณ์และได้ผลที่เหมือนหรือใกล้เคียงกันตามเกณฑ์ด้านวัตถุประสงค์ (Utility) (เจตทล์ ดวงสงค์, 2550)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1970) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษย์นิยมเขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมากทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการมีอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้วจะ ไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
4. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกันบางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
5. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นความสำคัญกล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

ลำดับความต้องการพื้นฐานของ มาสโลว์ (Maslow) เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้องเครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อนหนาวและอุจาดตายารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดดฝนลมอากาศร้อนหนาวและสัตว์ร้ายความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้วจะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิต

และทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไปเช่นหลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหารซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้วมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่นต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่พี่น้องคนรักรักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของเป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกายความปลอดภัยความรักและเป็นเจ้าของแล้วจะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่นต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่นเช่นต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายหลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเองลดความต้องการภายนอกลงหันมาต้องการสิ่งที่มีและเป็นอยู่ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้นสามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วนในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับและเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุดซึ่งถือเป็นสัจธรรมของมนุษย์ที่มีความต้องการไม่สิ้นสุดนั่นเอง (ฉันทะพจน์ ชูทัย, 2550)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

เป็นทฤษฎีที่ เฮิร์ซเบิร์ก, มัวร์เนอร์, และซัลเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Synderman, 1959) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานโดยเฉพาะเจาะจงโดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือบุคคลต้องการความสุขจากการทำงานซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจใน

งานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกันแต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยอันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียงอากาศชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่เช่นการที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

จากทฤษฎีสองปัจจัยสรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่าเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมาคือคนจะเกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่วนปัจจัยค่าจูงหรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้นช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานนอกจากนี้ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้นจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบจะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานส่วนองค์ประกอบทางด้านการค่าจูงถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบบุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้

มีหน้าที่คำจูนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว (ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวล, 2550)

สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวกจึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้นจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ โดยจะขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ปณิศา ลัญจนนท์ (2548, หน้า 163) บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น และการบริการมีลักษณะ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกรับสัมผัส ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่นทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรมหรือการโดยสารบนเครื่องบินสิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริงทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้น ๆ นักการตลาดจึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในจับต้องได้ให้มากที่สุด โดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service Inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกันในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิตแล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภคส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันเช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service Variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการและขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่างภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไปแต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกันบางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่งซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้าเมื่อบริการเกิดขึ้นนั้นการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมากจะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาลโรงแรมและรีสอร์ทต่าง ๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำหรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, pp. 464-468) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระตาดกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ฮอฟฟ์แมน และเบตสัน (Hoffman & Bateson, 2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์

หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็น ได้ชัดเจน 4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ 5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีงานหลักเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, 1997)

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปความหมายของบริการหมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์หรือความสุขหรือความสะดวกสบายหรือได้รับความพึงพอใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มิลเลต (Millet, 1954, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลต (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม

ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ มิลเลต์ (Millet, 1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันคือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery-ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงการให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้ได้จากศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government Gateway) โดยรูปแบบของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบคือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่นการเก็บภาษีการออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สามคือ บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government-G2G) เป็นการประสานระหว่างหน่วยงาน (Intra and Inter Administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign-G2X) เป็นบริการระหว่างรัฐบาล และรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุน การท่องเที่ยว

ชัชวาล ทัดสิวัช (2554) ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลักคือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อการบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย โครนิน และ เทเลอร์ (Cronin & Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่ได้รับบริการและเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, & Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการกระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคลแนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิตเนอร์ (Bitner, 1990) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ใน 2 นัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรกคุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้ง 3 องค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่ 2 คุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่นแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่านักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าและแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL คือ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่มคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังการได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปล

คะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการและถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่+6 ถึง-6 แสดงว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักทฤษฎีเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Lovelock, 1996, pp. 464-466; Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990, p. 28)

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือเราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้นคำตอบก็คือเราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเองเพียงแค่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

บริการ ตามคำจำกัดความของ พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 457) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 1) ได้กล่าวถึงงานบริการว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการประกอบธุรกิจทุกประเภท เพราะงานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเป็นสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะถ้าปราศจากลูกค้าแล้ว ธุรกิจนั้น ๆ ย่อมดำรงอยู่ไม่ได้ ถ้าเราทำธุรกิจ เราจะต้องเป็นฝ่ายสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยเป็นฝ่ายเริ่มก่อน และเกิดความสุขเมื่อเห็นลูกค้าพอใจ

การบริการที่ดีมีคุณภาพนับเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการกลวิธีที่จะดำเนินการให้บริการบรรลุถึงเป้าหมายที่มีคุณภาพนั้น สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 2) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสร้างความสำเร็จในงานบริการว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า นั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของ “SERVICES”

S = Service Mind หมายถึง มีจิตใจพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์ เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness หมายถึง มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

V = Values หมายถึง ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting หมายถึง ให้ความสนใจในตัวลูกค้า หรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness หมายถึง ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่อุปกรณ์และตัวผู้บริการ

E = Endurance หมายถึง มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี

S = Smiling หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีจิตต่อทุกคน

เมอร์ดิก และรัสเซล (Murdick & Russell, 1990, p. 4 อ้างถึงใน รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร, 2538, หน้า 64-65) กล่าวถึง ความหมายของบริการว่า ถ้าพูดในเชิงเศรษฐกิจก็คือการใช้เวลา สถานที่ รูปแบบ หรือจิตวิทยาให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกแง่หนึ่งของการบริการเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกับสินค้า กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จะต้องได้ สามารถผลิตหรือขายหรือใช้ได้ในเวลาต่อมา ส่วนการบริการ เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และสามารถสูญหายไปได้มันจะเกิดขึ้นพร้อมกันหรือใกล้เคียงกับการบริโภค อย่างไรก็ตามเราไม่สามารถแยกสินค้าและการบริการออกจากกันได้ เพราะเราซื้อสินค้าก็ต้องมีการบริการที่สะดวกสบาย และถ้าเราจัดซื้อบริการสินค้านั้นก็ต้องการสินค้าที่ให้ความสะดวกสบายแก่เราด้วย การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตัวสินค้ามีความสำคัญน้อยกว่าการให้บริการ

พรจันทร์ สุวรรณชาติ (2540, หน้า 81) กล่าวถึงการจัดการงานบริการที่มุ่งคุณภาพ (Quality Nursing Service) ว่าการดำเนินงานบริการเพื่อบังเกิดผลดีสูงสุดแก่ผู้รับบริการพึงพอใจ ในการปฏิบัติของผู้ให้บริการ และมีสิ่งสนับสนุนเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานอย่างพร้อมเพรียงขึ้นอยู่ กับความรับผิดชอบที่สำคัญต้องตระหนักถึง ได้แก่

1. ผู้รับบริการ (Client) เน้นที่บริการทางคลินิกและความคาดหวัง ความพึงพอใจ
2. บุคคล (People) พฤติกรรมของบุคคล (ลูกจ้าง) หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ
3. ผลประโยชน์ (Profit) การดำเนินงานต้องคำนึงถึงความต้องการของตลาดและจุดคุ้มทุน

การดำเนินงานตามรูปแบบการจัดการที่มีคุณภาพ สามารถกำหนดมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน และนำไปใช้การตรวจสอบ การประเมินผล และดำเนินการติดตามงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นผู้ตรวจการ ผู้บริหารงานบุคคล หรือผู้ปฏิบัติการ

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการสามารถสรุปได้ว่า งานบริการประชาชน คือ งานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค

โดยให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลคือ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้มีคุณภาพเป็นที่ประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

ความหมายและลักษณะของคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพตามพจนานุกรมของคอลิน (Collins Cobuild English Dictionary, 1995, p. 1344) ได้กล่าวไว้ว่า “การที่จะบอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี เป็นสิ่งที่มีคุณภาพได้นั้น สิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูง จึงจะมีคุณภาพได้”

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, หน้า 863) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยอาศัย แนวคิดทีคิวเอ็ม (TQM) ว่าคุณภาพจะดีขึ้นอย่างแท้จริงด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) ซึ่งมีหลักการสำคัญหนึ่งในสิบเอ็ดประการคือ คุณภาพอยู่เหนือสิ่งใด (Quality First) คุณภาพในทีคิวเอ็ม หมายถึง การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง ด้วยระดับต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล โดยคุณภาพเป็นคุณสมบัติที่เฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ภายในทีคิวเอ็ม คุณภาพจะอยู่ในทุกขั้นตอนของ กระบวนการการผลิต (Process) หรือการให้บริการอยู่ในผลผลิตและผลของบริการ (Outcome) คุณภาพจะอยู่ในจิตสำนึกของทุกคนในองค์กร และได้รับความสำคัญเหมือนกับผู้ที่บริหารให้ความสำคัญกับเงินหรืองบประมาณขององค์กรทีคิวเอ็ม ถือว่าความเสียหายจากการด้อยคุณภาคนั้น มากกว่าค่าใช้จ่ายในการพัฒนากระบวนการให้มีคุณภาพเป็นอย่างมาก

เดวิด (David, 1997) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า จะมีความสำคัญต่อแพทย์และ ผู้รับบริการมากขึ้นจนถึงทศวรรษหนึ่ง โดยที่คุณภาพบริการวัดได้ 2 มิติ คือ

1. การให้บริการอย่างเหมาะสม หมายถึง การตระหนักถึงการตอบสนองและการต่อต้าน ในความต้องการอย่างมีคุณค่าของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการให้ ผู้รับบริการมีส่วนสำคัญในการชี้วัดคุณภาพบริการ

2. การให้บริการด้วยความชำนาญ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถประยุกต์การ บริการ โดยใช้เวลาน้อยในการทำงานและทำให้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2538, หน้า 111) กล่าวว่าแนวความคิดในการปรับปรุง คุณภาพและผลิตภัณฑ์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุด ทุกองค์กร ที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หากมีคุณภาพจะสามารถ บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

นาถิกา เด็ดขุนทด (2549, หน้า 70-84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการ ได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

ลักษณะมี สารบรรณ (2551) กล่าวว่าหากพิจารณาคุณสมบัติของคุณภาพสามารถจะแยกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ สามารถพิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้าน คือ สมรรถนะ ลักษณะเฉพาะความเชื่อถือได้ ความสอดคล้องตามที่กำหนดความทนทานความสามารถในการให้บริการความสวยงาม และการรับรู้คุณภาพหรือชื่อเสียงของสินค้า
2. คุณภาพของงานบริการประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า และสามารถรู้สึกลงได้ในบริการ

การสร้างคุณภาพในเชิงบูรณาการจะต้องเริ่มต้นจากการกำหนดกลยุทธ์และแผนคุณภาพที่สามารถแทรกตัวเข้ากับวิสัยทัศน์ การดำเนินงาน และวัฒนธรรมองค์การอย่างเหมาะสม โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม โดยที่การกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์จะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์การการกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพการกำหนดภารกิจวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ด้านคุณภาพและกำหนดแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ

นอกจากการกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์แล้วคุณภาพจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพ คือ มีกระบวนการจัดระบบการทำงาน และการปฏิบัติการ เพื่อให้แน่ใจว่าองค์การสามารถดำเนินงาน และสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน คือการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการเตรียมระบบการดำเนินงานขั้นการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และการประเมินผล

ฉันทรัตน์ กำประสิทธิ์ (2551) กล่าวว่าดังนั้น คุณภาพ คือระดับการกระทำหรือปฏิบัติ ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพต้องกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าบริการนั้นเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากที่ผู้ผลิตสินค้าและบริการทั้งหลายไม่อาจจะเลยหรือเพิกเฉยได้ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา นักอุตสาหกรรมตะวันตกต่างก็พากันตื่นตัวและให้ความสำคัญกับคุณภาพกันมากขึ้นทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพ ราคา รูปแบบการใช้งานและบริการของสินค้าญี่ปุ่นทำให้อุตสาหกรรมผลิตโทรทัศน์ รถยนต์กล้องถ่ายรูป เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ ฯลฯ ของยุโรปและสหรัฐอเมริกาสั่นสะเทือนและเสียตลาดไปมาก คำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพ” ที่แต่เดิมนั้นผู้ผลิตเป็นผู้ผูกขาดในการกำหนดข้อมูลเฉพาะ (Specifications) จึงเริ่มปรับเปลี่ยนจาก “ตรงตามที่คุณผลิตกำหนด” มาเป็น “ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้ากำหนด” มากขึ้นเรื่อย ๆ สินค้าทั้งหลายจึงมีการพัฒนาเรื่องของคุณภาพและการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและเป็นบุคคลสำคัญที่สุดของธุรกิจกล่าวกันว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า”

(Customer is The King) จะไม่เพียงพอเสียแล้วนักธุรกิจบางคนให้ความสำคัญ แก่ลูกค้ามากถึงกับกล่าวว่า “Customer is God” ภายใต้ระบบการผลิตสมัยใหม่และการเอาใจใส่อย่างจริงจัง ของผู้บริหารธุรกิจทุกระดับรวมทั้งวิศวกรประจำโรงงานและช่างเทคนิคทุกคนจึงมีการปรับปรุงคุณภาพ ตั้งแต่การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์การออกแบบ การผลิต การจัดส่ง และการบริการ โดยเริ่มผลักดันให้ทุกฝ่ายรับรู้ข้อมูลที่เป็นความจริง (Fact) จากงานบริการลูกค้า และเทคโนโลยีสมัยใหม่และ ส่งข้อมูลเหล่านั้นย้อนกลับไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุดทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าและให้เหนือกว่าคู่แข่งตลอดไป ไม่เพียงแต่อุตสาหกรรมผลิตสินค้าที่มีความสำคัญเท่านั้นอุตสาหกรรมบริการก็มีความสำคัญมากเช่นกัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตจากข้อมูลทางสถิติของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้มีการแสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของอุตสาหกรรมบริการมีจำนวนสูงถึง 70 เปอร์เซ็นต์ของงานทั้งหมด ส่วนของประเทศญี่ปุ่น งานบริการก็มีสัดส่วนทางเศรษฐกิจประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ จะเห็นได้ว่างานบริการมีความสำคัญมากทางเศรษฐกิจต่อความมั่นคงและความมั่งคั่งของประเทศ ในธุรกิจอุตสาหกรรม คุณภาพการบริการจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าหลังจากที่มีการจัดส่ง สินค้าสำเร็จรูปไปยังลูกค้าแล้ว ส่วนในธุรกิจบริการนั้นคุณภาพการบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของ ตัวสินค้าซึ่งความเร็วของการให้บริการก็เป็นคุณภาพอย่างหนึ่งที่วัดได้ไม่ยากนักแนวความคิด สมัยใหม่ธุรกิจชั้นนำจะพยายามขยายขอบเขตคุณภาพการบริการไปถึงลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ซึ่งลูกค้าภายในได้แก่กระบวนการหรือขั้นตอนการผลิตหรือคนงานคนต่อไปที่รับงานจากเราไปทำ ต่อส่วนลูกค้าภายนอกก็คือผู้ซื้อสินค้าหรือผู้เข้ามาใช้บริการนั่นเองในประเทศญี่ปุ่นมีการทดลองใช้ กล้องวิดีโอสังเกตอาการปฏิกิริยาของลูกค้าขณะรอรับบริการและก็พบว่าถ้าลูกค้ามาคอยหน้าเคาน์เตอร์ โรงแรมเป็นเวลานานกว่า 2 นาทีแล้วยังไม่มีพนักงาน โรงแรมมาต้อนรับก็จะเริ่มกระสับกระส่าย และแสดงอาการไม่พอใจในกรณีของภัตตาคารลูกค้าก็จะแสดงอาการหงุดหงิดไม่พอใจถ้าเข้าไป ในร้านแล้ว ภายใน 3 นาที ยังไม่มีบริการมารับรายการอาหารและเมื่อสั่งรายการอาหารไปแล้วภายใน 6 นาที ยังไม่มีอาหารสักอย่างหนึ่งมาให้บริการลูกค้าจะเริ่มแสดงอาการไม่พอใจจากตัวเลข ดังกล่าวข้างต้นธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในญี่ปุ่นแห่งหนึ่งได้นำมาใช้และปรับปรุงการให้บริการ เพื่อไม่ให้ลูกค้าคอยนานกว่าเวลาวิกฤติโดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และฝึกอบรม พนักงานทุกขั้นตอนผลปรากฏว่าลูกค้าทุกคนต่างก็ประทับใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ธุรกิจมีกำไรสูงขึ้นสามารถขยายกิจการออกไปได้หลายสาขาและที่สำคัญคือได้รับชื่อเสียง เกียรติยศ เพราะได้รับรางวัลเดมมิงซึ่งเป็นรางวัลสูงค่าทางด้านการบริหารและพัฒนาคุณภาพอย่างยอดเยี่ยม ของประเทศญี่ปุ่น

จะเห็นได้ว่า การวิเคราะห์คุณภาพงานบริการก็จะใช้เครื่องมือของการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ทั้งหลายมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เช่นเดียวกับระบบการบริหารการผลิตเช่นเรื่องวัสดุคงคลัง การผลิตและอาศัยเทคนิคทางสถิติมาวัดผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาแนวโน้มแต่อย่างไรก็ตามการที่จะประสบผลสำเร็จในเรื่องการบริหารงานด้านคุณภาพผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และศิลป์ทั้งสองด้านควบคู่กันเรื่องดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นการทำทนายสำหรับวิศวกรโรงงานและผู้บริหารทุกคนที่จะต้องตระหนักถึงเรื่องต่าง ๆ เช่นนวัตกรรมสำหรับสินค้าและบริการความต้องการ ของลูกค้ากระบวนการผลิตภาพรวมของธุรกิจ คู่แข่งขันทางการค้า โดยผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสถิติต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญ รวดเร็วและมีศิลปะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการคือการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน แต่บริการนั้นจะต้องมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการนั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ทฤษฎีการบริหารธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลและ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Good Governance & New Public Management: NPM) ธรรมาภิบาล (Good Governance)

1. ความหมาย: ธนาคาร โลภ ให้คำนิยามว่าธรรมาภิบาลเป็นลักษณะหรือวิถีทางของการใช้อำนาจอรัฐในการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา

2. หลักการของธรรมาภิบาลทำให้เกิดการจัดการในแบบการบริหารจัดการที่ดีขึ้น
UNESCAP ได้กำหนดว่า หลักธรรมาภิบาลควรประกอบด้วยหลักการ 8 หลักการ คือ

- 2.1 การมีส่วนร่วม (Participatory)
- 2.2 นิติธรรม (Rule of law)
- 2.3 ความโปร่งใส (Transparency)
- 2.4 ความรับผิดชอบ (Responsiveness)
- 2.5 ความสอดคล้อง (Consensus Oriented)
- 2.6 ความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness)
- 2.7 การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) และ
- 2.8 การมีเหตุผลอธิบาย (Accountability)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดหลักธรรมาภิบาลโดยได้เสนอเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าหลักธรรมาภิบาลนั้นประกอบด้วย 6 หลักการ

1. หลักคุณธรรม
2. หลักนิติธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักการมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า

โดยที่ ทิพาดี เมฆสุวรรณ ผู้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินโครงการปฏิรูประบบราชการ ได้ให้ความเห็นว่าธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่ทุกรัฐและทุกสังคมควรผลักดันให้เกิดขึ้นเป็นผลของการปฏิบัติคำว่า Good Governance เป็นคำเก่าที่มีมานานแล้วหมายถึงกรอบในการบริหารจัดการขององค์กรต่าง ๆ ในการบริหารในระบบบริษัทเอกชนก็จะเรียกว่า Corporate Good Governance ในราชการก็เรียกว่า Public Governance ซึ่งกรอบการบริหารจัดการนี้มีทั้งดีและไม่ดี การบริหารที่ดีก็จะเรียกว่า Good Governance การบริหารที่ไม่ดีและก่อให้เกิดความล้มเหลวในการบริหารจัดการก็จะเรียกว่า Bad Governance (ทิวากร แก้วมณี, 2554)

วัตถุประสงค์ของธรรมาภิบาล มีดังนี้

1. Integration: เกิดบูรณาการ 3 อย่าง คือ ภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคม
ความสัมพันธ์ร่วมกันสร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติ
2. Adaptation & Modernization: ปรับตัวไปสู่ความทันสมัย โลกาภิวัตน์
3. Utilization: เกิดประโยชน์สูงสุด ความพึงพอใจร่วมกัน

4. Equalization & Participation: เกิดความเท่าเทียมกัน สนับสนุนการมีส่วนร่วม

5. Contestation & Justice: มีการแข่งขัน เกิดความยุติธรรม ลดการเอาเปรียบ การผูกขาด
มิติของธรรมาภิบาล จำแนกได้ 4 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านการเมือง ใช้ในการสร้างความชอบธรรม สร้างประสิทธิภาพในการ
ปกครองของรัฐบาล

2. มิติด้านเศรษฐกิจ ใช้ในการสร้างความมั่งคั่งทางภาคเอกชน เน้นการแบ่งงานกัน
ทำกระจายผลประโยชน์ กระจายรายได้ เกิดความเป็นธรรมในเรื่องการลงทุนสร้างงานและสร้างเงิน

3. มิติด้านสังคม ใช้ในการสร้างความรับผิดชอบของภาครัฐที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมได้
ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข่าวสาร

4. มิติด้านการบริหารจัดการ ใช้ในการสร้างหลักประกันให้หน่วยงานมีความ
รับผิดชอบต่อประชาชน สิ่งแวดล้อม

ผลกระทบของธรรมาภิบาล มีดังนี้

1. Reform: เกิดการปฏิรูป พัฒนาที่ยั่งยืน

2. Development: เกิดการพัฒนา

3. Operation: เกิดการปฏิบัติการที่เป็นเลิศ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มีดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

2. ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระในการบริหารหน่วยงาน

3. การวัดผลงานและให้รางวัลตามมาตรฐานสากล

4. เสริมสร้างสนับสนุน บุคลากร เทคโนโลยี

5. เปิดกว้างเรื่องการแข่งขัน มีการปรับปรุงองค์การ

การจัดการภาครัฐมีแนวคิดและจุดเน้นที่สำคัญ ดังนี้

1. Citizen Centered: ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

2. Key Performance Indicator: KPI: มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด

3. Out Sourcing: จ้างภาคเอกชนดำเนินการ

4. Performance Appraisal: การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. Professional: เน้นการบริหารแบบมืออาชีพ

6. Entrepreneur: สวมจิตวิญญาณผู้ประกอบการ ยึดกลไกตลาด เน้นลูกค้า ทำงานเชิงรุก

เสี่ยง แสวงหาโอกาส เจริญต่อรอง

1. Competitive to Efficiency and Development: มุ่งการแข่งขันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการพัฒนา

2. Empowerment: มอบอำนาจการใช้ดุลยพินิจและให้อิสระในการจัดการ

3. Decentralization: กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

4. Privatization: แปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล หมายถึง การมีส่วนร่วม คือความโปร่งใสตรวจสอบได้และการมีความมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้หลักประกันว่าการดำเนินตามนโยบายทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจวางอยู่บนฉันทานุมัติ อย่างกว้างขวางของสังคมและให้ความมั่นใจว่าเสียงคนยากจนและคนด้อยโอกาสจะเป็นที่รับฟัง

อรพินท์ สฟโซคชัย (2540) ได้วิจัยเรื่อง สังคมเสถียรภาพและกลไกประชาธิปไตยที่ดีซึ่งรายงานฉบับนี้กล่าวถึงความหมาย ลักษณะและองค์ประกอบของกลไกประชาธิปไตยที่ดีและชี้ให้เห็นว่าถ้าสังคมใดมีกลไกประชาธิปไตยที่ดีประชาชนในสังคมนั้นจะได้รับบริการ สาธารณะที่มีคุณภาพจากหน่วยงานราชการ ประเทศมีศักยภาพในการกำหนดและดำเนินนโยบายบนพื้นฐานของหลักวิชาการและเหตุผล การบริหารการเงินการคลังประสบความสำเร็จ ในรายงานระบุถึงคุณลักษณะของกลไกประชาธิปไตยที่ดี คือการมีส่วนร่วมของสาธารณชน ความสุจริตและโปร่งใส พันธะความรับผิดชอบต่อสังคมกลไก การเมืองที่ชอบธรรม กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจนและมีความมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลรวมถึงการพยายามนำหลักกลไกประชาธิปไตยที่ดีมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤติ ต่าง ๆ และเป็นการวางรากฐานการพัฒนาที่ยั่งยืนในสังคมไทย

ธีรยุทธ บุญมี (2541) เขียนหนังสือเรื่อง ธรรมนูญแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กู่หายนะ ประเทศไทย ซึ่งกล่าวถึงความหมายของธรรมรัฐ (Good Governance) ความจำเป็นของการมีธรรมรัฐแห่งชาติ รูปแบบและภารกิจของธรรมรัฐ (Good Governance) วิกฤติเศรษฐกิจของไทยกับปัจจัยที่ทำให้เกิดธรรมรัฐแห่งชาติรวมถึงยุทธศาสตร์กู่หายนะ ได้แก่การเพิ่มทุนทางการเมืองการเพิ่มทุนทางสังคม และการเพิ่มทุนทางค่านิยม วัฒนธรรมตลอดจนเสนอกรอบแนวคิดในการปฏิรูปประเทศไทย จากระบอบประชาธิปไตยแบบตัวแทนไปเป็นประชาธิปไตยแบบตรวจสอบเพื่อสร้างทางออกในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจ

นฤมล ทับชุมพล (2541) จากแนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติในหนังสือ การจัดการปกครอง (Governance) บทความนี้เสนอแนวคิด การตีความที่มาของแนวคิดและนิยามของธรรมรัฐแห่งชาติในบริบทการเมืองไทยตลอดจนข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์และทำที่ของกลุ่มต่าง ๆ

ที่มีต่อกระแสรัฐธรรมนูญแห่งชาติ เช่นกลุ่มนักธุรกิจกลุ่มราชกรณักวิชาการองค์กรพัฒนาเอกชน เป็นต้น

อานันท์ ปันยารชุน (2542) อธิบายถึงรัฐธรรมนูญว่าเป็นคำที่อยู่ในระบบการปกครองมานานแล้ว และยังคงได้รับความสนใจอยู่จนถึงปัจจุบัน นายอานันท์ ได้ยกตัวอย่างประเทศสิงคโปร์ซึ่งเป็นประเทศที่มีการจัดการทุกอย่างได้ดีที่สุดประเทศหนึ่งทั้งที่มีได้ใช้ระบอบประชาธิปไตยในการปกครองประเทศแต่สิงคโปร์ได้ยึดถือเอา Good Governance เป็นหลักในการปกครองโดยเริ่มต้นที่การมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งด้านการรับและแสดงความคิดเห็นประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงได้ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องเปิดเผย รวมถึงการมีความชอบธรรมของระบบกฎหมายนายอานันท์ได้แสดงความเชื่อว่าถ้าประเทศไทยนำเอาแนวทางนี้มาใช้ทั้งในภาครัฐและเอกชนจะทำให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤติได้

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542) วิจัยเรื่อง การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเนื้อหาของหนังสือแบ่งออกเป็น 4 บท บทแรก กล่าวถึงความหมายและลักษณะของธรรมาภิบาล ตามแนวความคิดสากลซึ่งครอบคลุมถึงเป้าหมาย โครงสร้างกระบวนการและสาระของธรรมาภิบาล ความสัมพันธ์ระหว่างประชาธิปไตย ธรรมาภิบาลและการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม บทที่สอง กล่าวถึงธรรมาภิบาลในอดีตและการปฏิรูปการเมืองเพื่อสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทยรวมถึงโครงสร้าง หลักการและสาระสำคัญของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ที่เป็นฐานรากของการสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย บทที่สามมีเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและธรรมาภิบาลไทยเดิมกับธรรมาภิบาลสากลและความขัดแย้งระหว่างธรรมาภิบาลสากลกับวัฒนธรรมการเมืองไทยกล่าวถึงพัฒนาการของวัฒนธรรมและธรรมาภิบาลไทยเดิมและความพยายามสร้างธรรมาภิบาลพุทธเพื่อผสมกับธรรมาภิบาลไทยเดิมบทที่สี่เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในสังคมไทย

อมรา พงศาพิชญ์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง ธรรมนูญกับประชาสังคมและองค์กรประชาสังคม เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องสิ่งแวดล้อมในรัฐธรรมนูญแปลงแนวคิดสู่ปฏิบัติบทความนี้กล่าวถึงรัฐธรรมนูญในความหมายของบทบาทอำนาจรัฐในการดูแลผลประโยชน์ของราษฎร และธรรมราษฎรในความหมายของบทบาทอำนาจของราษฎรในการดูแลทรัพย์สินสาธารณะ กับบทบาทขององค์กรประชาสังคมภายในประเทศเนื้อหาของบทความแสดงถึงความหมายของ Good Governance ความจำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธีและธรรมราษฎรในสังคมการเมืองสมัยใหม่การปรับกระบวนการทัศน์จากการดูแลสังคมโดยรัฐบาลมาเป็นการดูแลสังคมโดยรัฐและประชาชน (รัฐธรรมนูญและธรรมราษฎร) รวมถึงบทบาทขององค์กรระหว่างประเทศกับแนวคิดเรื่อง Good Governance และบทบาทขององค์กรประชาสังคมภายในประเทศในรูปแบบต่าง ๆ

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี ได้ชี้ให้เห็นว่า Good Governance เป็นแนวคิดของธนาคารโลกที่ใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้เงินกับประเทศกำลังพัฒนา คำนิยามความหมายของ Good Governance คือระบบบริหารจัดการที่ดีในระบบราชการไทย แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีซึ่งควรส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานหลักสำคัญ 6 ประการคือ หลัก นิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่านอกจากนี้ยังกล่าวถึงกลยุทธ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการทำงานและกลไกการบริหารภายในองค์กรธุรกิจเอกชนสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีบทบาทที่โปร่งใสต่อลูกค้าและมีความรับผิดชอบต่อสังคมภาคประชาชนควรตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543) ได้วิจัยเรื่อง การบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) รายงานฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 กล่าวถึงความจำเป็นในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในสังคมไทย ส่วนที่ 2 อธิบายถึงความเป็นมา เป้าหมาย และความหมายของแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ส่วนที่ 3 กล่าวถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นให้ หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรมหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าส่วนที่ 4 เป็นเรื่องของแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ของหน่วยงานภาครัฐรวมถึงการรายงานผลการดำเนินการตามระเบียบฯ ข้างต้น ส่วนสุดท้ายเป็นบทเรียนและตัวอย่างการดำเนินการที่ผ่านมาทั้งความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบฯ

การปฏิรูประบบราชการไทย

แนวคิดการปฏิรูประบบราชการไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2540 และปฏิรูปจริงจึงเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) โดยเสนอประเด็นเกี่ยวกับ

1. ประเทศไทยในบริบทของความเปลี่ยนแปลง

2. วิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการไทย ดังนี้ พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์ของประชาชน

3. เป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

5. การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ โดยต้องมีปัจจัยเกื้อหนุนคือ ภาวะผู้นำ การแก้กฎหมาย อันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการเชื่อมโยงบูรณาการสรรพกำลังของทุกส่วนและการจัดสรรงบประมาณให้ส่วนราชการและมีเครื่องมือในการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติคือการตราพระราชกฤษฎีกา การสร้างแรงจูงใจ การสร้างกระแสดังจากภายนอกและการติดตามและประเมินผล ธรรมชาติ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Good Governance & New Public Management: NPM) โดยนำไปเชื่อมโยงกับการปฏิรูประบบราชการไทย ดังนี้

1. เป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทยโดยยึดหลักธรรมชาติ มีดังนี้

1.1 Right Sizing: ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม

1.2 Better Service Quality: พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

1.3 High Performance: ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล

1.4 People Participation: ประชาชนมีส่วนร่วม

2. ยุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบราชการ ในการปฏิรูประบบราชการไทย มีดังนี้

2.1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและวิธีการทำงาน นำระบบการบริหารแบบมุ่งสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างแท้จริง

2.2 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน เน้นการจัดระเบียบโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินเชิงบูรณาการ ทำงานประสานร่วมมือกัน

2.3 การรื้อปรับระบบการเงินและระบบงบประมาณ มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้ทุกระดับ

2.4 การสร้างระบบการบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ พัฒนาและปกป้องระบบคุณธรรมในวงราชการ

2.5 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยม สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ความรู้สึกผูกพันต่อพันธกิจ เรียนรู้การทำงานเป็นทีมและวิธีคิดอย่างเป็นระบบ

2.6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสมัยใหม่ในการบริหารงานราชการ

2.7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม การเสนอความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน

3. แนวทางการปรับเปลี่ยนโครงสร้างราชการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการ จัดการภาครัฐแนวใหม่ มีดังนี้

3.1 Does Less: ทำหน่วยงานให้เล็กลงโดยการลดภารกิจและกระจายงานให้เอกชน ให้ท้องถิ่น

3.2 Government with a Global Flexibility: รัฐบาลมีวิสัยทัศน์และความยืดหยุ่น กำหนดวิสัยในอนาคตไม่ยึดติดสายการบังคับบัญชาเพื่อให้คล่องตัวในการดำเนินงาน

3.3 Accountable Government: มีความพร้อมที่จะรับผิดชอบและให้ตรวจสอบ

3.4 A Government That is Fair: สร้างความยุติธรรมในสังคม กำหนดมาตรฐาน ให้ชัดเจน คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน

4. ยุทธศาสตร์ในการจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการไทย มีดังนี้

4.1 การปรับเปลี่ยนบทบาทพันธกิจของภาครัฐ

4.2 การปรับบทบาทและภารกิจในระดับกระทรวง

4.3 การกำหนดตัวแบบใหม่ในการดำเนินงาน

การที่ภาครัฐมีความเข้าใจสภาพแวดล้อมในอนาคต (Understanding About the Future Environment) มีค่านิยมร่วม มีวัตถุประสงค์หลักขององค์กร (Core Value & Purpose) มีการกำหนด บทบาทภารกิจในระดับกระทรวง (Redefining Government Mission & Reconfiguring the Ministries) มีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่ประกอบด้วย ทักษะกายภาพ เงิน บุคคล และทุนทางองค์กร โครงสร้างที่แข็งแกร่ง การปรับตัวแบบโดยนำภาคธุรกิจมาใช้ในการดำเนินงาน (Redesigning the New Business Model) สิ่งเหล่านี้เสริมให้องค์กรภาครัฐมีความเข้มแข็งได้นาน

ผลของแนวคิดในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐของไทย พิจารณาได้ 3 มิติ ดังนี้

1. มิติของผู้บริการของรัฐ คำนึงถึงการกินดีอยู่ดีของประชาชน

2. มิติของการปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างองค์กรของรัฐ และสร้างความโปร่งใส ในการดำเนินงาน

3. มิติของการบริหารกำลังคนภาครัฐ วางแผนการใช้กำลังคนให้เกิดประโยชน์

โดยสรุป การนำธรรมาภิบาลและหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ในการปฏิรูประบบราชการไทย เป็นการมุ่งสู่ทิศทางที่จะปรับปรุงการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน โดยยึดหลักการเน้นผู้รับบริการจากรัฐ เน้นการปรับลดบทบาท การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของภาครัฐ และ ปรับวิธีการบริหารกำลังคนให้สามารถเทียบเคียงได้กับเอกชน ความสำเร็จของการปรับใช้หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกฝ่ายในภาคราชการ ในการทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดและวิธีการทำงานให้ไปสู่เป้าประสงค์ร่วมกันโดยยึดหลักคุณภาพการให้บริการสร้างความพึงพอใจของประชาชนเป็นที่ตั้ง

หลักการพื้นฐานของการสร้างธรรมาภิบาล

องค์การสหประชาชาติ กำหนดหลักการทั่วไปของธรรมาภิบาลไว้ 8 หลักการ ดังนี้ (สภาพการค้ำแห่งประเทศไทย, 2554)

1. การมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของสมาชิกทั้งชายหญิงคือการตัดสินใจที่สำคัญในสังคมและสร้างความสามัคคีให้เกิดกับประชาชนการมีส่วนร่วมสามารถทำได้โดยอิสระไม่มีการบังคับสมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือด้วยตนเองหรือมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานสถาบันหรือผู้แทนตามระบอบประชาธิปไตย

2. การปฏิบัติ

ตามกฎธรรมาภิบาลต้องการความถูกต้องตามกรอบของกฎหมายไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ลำเอียงมีการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนโดยเท่าเทียมกันทุกคนในสังคม อยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายเดียวกัน

3. ความโปร่งใส

ความโปร่งใสเป็นการตรวจสอบความถูกต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาสิ่งนี้ช่วยแก้ปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันได้ทั้งในภาครัฐและเอกชนสื่อจะเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการตรวจสอบและรายงานผลงานดำเนินงานโดยการนำเสนอข่าวสารให้แก่สังคมได้รับทราบ

4. ความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบเป็นการพยายามให้คนทุกฝ่ายทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการทำงาน กล้าที่จะตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจนั้น ๆ

5. ความสอดคล้อง

ความสอดคล้องต้องกันเป็นการกำหนดและสรุปความต้องการของคนในสังคมซึ่งมีความแตกต่างอย่างมากโดยพยายามหาจุดสนใจร่วมกันและความต้องการที่สอดคล้องต้องกันของสังคมมาเป็นข้อปฏิบัติเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในสังคมการจะพัฒนาสังคมได้ต้องทราบความต้องการที่สอดคล้องต้องกันของสังคมนั้นๆด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ ก่อน

6. ความเสมอภาค

ความเสมอภาคเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนพึงได้รับจากรัฐบาลทั้งการบริการด้านสวัสดิการตลอดจนสาธารณูปโภคด้านอื่น ๆ

7. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่โดยการผลิตและจำหน่ายเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่มีค้ำกับเงินที่ลงทุนหรือการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อมวลมนุษยชาติโดยมีการพัฒนากระบวนการเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

8. การมีเหตุผล

การมีเหตุผลเป็นความต้องการในทุกสังคมประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองด้วยเหตุด้วยผลที่สมเหตุสมผลการมีเหตุผลไม่สามารถกระทำได้ตามปราศจากการปฏิบัติตามกฎหมายและความโปร่งใส

องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจุบันหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยประกอบด้วย 4 หลักการ ดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

1.1 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลิตภาพที่ค้ำค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

1.2 หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การมีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานมีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value)

2.1 ภาระรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยรวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้ทุนให้โทษตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

2.2 เปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมารวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

3. ประชาธิปไตย (Participatory State)

3.1 หลักนิติธรรม (Rule of Law) ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

3.2 ความเสมอภาค (Equity) ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนาการศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)

4.1 การมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ Consensus Oriented) ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนรวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหาร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

4.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization) ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ

ได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

4.3 คุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ Ethic) ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและตรงตามความคาดหวังของสังคมรวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย หรือ I AM READY (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

ผู้วิจัยได้เลือกธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติสำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีโดยกำหนดเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้นระเบียบนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 โดยทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา (ขณะศักดิ์ ชุวบูรณ์ 2543, หน้า 3-12) ระบุว่าธรรมาภิบาลมีองค์ประกอบ 6 ประการ ผู้วิจัยจึงเลือกเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่เลือกปฏิบัติ และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรือตามอำนาจของตัวบุคคล

2. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน โดยมีการให้และการรับข้อมูลที่สะดวกเป็นจริง ทันท่วงที ตรงไปตรงมา มีที่มาที่ไปที่ชัดเจนและเท่าเทียม มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

3. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมคิดร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การแจ้งความเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการร่วมตรวจสอบ และร่วมรับผิดชอบต่อผลของการกระทำนั้น

4. หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นการสร้างกลไกให้มีผู้รับผิดชอบ ตระหนักในหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

5. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

6. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม สำนึกในหน้าที่ของตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย และเคารพในสิทธิของผู้อื่น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของธรรมาภิบาลในภาครัฐ

ความหมายของหลักนิติธรรม (The Rule of Law)

คำว่า นิติธรรม (Rule of Law) มีต้นกำเนิดมาจากประเทศอังกฤษมีความหมายโดยสรุปว่า แม้ประเทศอังกฤษจะยอมรับความมีอำนาจสูงสุดของรัฐสภาในการออกกฎหมายแต่ไม่ใช่รัฐสภาจะออกกฎหมายอย่างไรก็ได้กฎหมายที่ออกจะต้องเป็นกฎหมายที่ตั้งอยู่บนหลักนิติธรรมด้วย

กำชัย จงจักรพันธ์ (2554) หลักนิติธรรมจึงมีหลักการพื้นฐานที่มุ่งจำกัดอำนาจของผู้ปกครองเช่นเดียวกันและทำนองเดียวกับหลักนิติรัฐ หลักนิติธรรมยังพัฒนาหมายถึงบุคคลทุกคนต้องเสมอภาคกันภายใต้กฎหมาย กฎหมายต้องมีเนื้อหาที่ชัดเจนให้เหตุผลได้ ไม่ขัดแย้งกันเอง ปฏิบัติได้ ใช้เป็นการทั่วไป เป็นธรรม กฎหมายต้องมุ่งใช้ไปในอนาคต ไม่มีโทษย้อนหลังมีการบังคับใช้กฎหมายโดยเสมอภาค กระบวนการตรากฎหมายต้องถูกต้องชัดเจนหลักความเป็นกฎหมายซึ่งใช้เป็นการทั่วไปไม่ว่ากับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน มีหลักประกันในความเป็นอิสระของผู้พิพากษา ฯลฯ นิติธรรมเน้นที่ความมีอำนาจสูงสุดของรัฐสภาที่จะออกกฎหมายมาบังคับใช้กับประชาชนแต่กฎหมายที่จะออกมาและมีผลใช้บังคับได้ต้องตั้งอยู่บนหลัก นิติธรรม

The Rule of Law ที่นักกฎหมายไทยเรียกว่า “หลักนิติธรรม” เป็นแนวคิดที่มีรากฐานมาจากระบบกฎหมายจารีตประเพณีแบบอังกฤษ (Common Law) นักนิติศาสตร์ชาวอังกฤษชื่อ A.V. Dicey เป็นผู้นำคำนี้มาใช้ในระบบกฎหมายอังกฤษโดยอธิบายความหมายในแง่มุมใหม่ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประชาธิปไตยและการปกป้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างยิ่ง ไซซีกล่าวว่า “ความเป็นสูงสุดของกฎหมายหรือการปกครองโดยกฎหมายคือลักษณะของรัฐธรรมนูญอังกฤษ” นั่นคือหลักนิติธรรม ดังนั้นความหมายของหลักนิติธรรมในทัศนะของไซซีประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ได้แก่ (จันทจิรา เอี่ยมมยุรา, 2553)

หลักข้อที่ 1 บุคคลต้องไม่ถูกลงโทษหรือกระทำความผิดร้ายแรงหรือทรัพย์สินของตน เว้นแต่ได้กระทำการอันเป็นการละเมิดกฎหมายซึ่งได้บัญญัติขึ้นโดยกระบวนการอันชอบธรรม และพิพากษาเบื้องต้นศาลยุติธรรมของแผ่นดินหมายความว่าหลักนิติธรรมเป็นระบบการปกครองซึ่งตรงข้ามกับระบบใด ๆ ที่ปกครองโดยบุคคลที่มีอำนาจกว้างขวางไม่จำกัดและใช้อำนาจบังคับได้โดยอำเภอใจ แสดงว่าภายใต้การปกครองโดยหลักนิติธรรมประชาชนไม่อาจถูกลงโทษเว้นแต่จะ

กระทำการที่กฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ล่วงหน้ามิใช่ขึ้นอยู่กับอำเภอใจของผู้ปกครองที่อาจเปลี่ยนแปลงในภายหลังได้ทุกเมื่อ

หลักข้อที่ 2 คือ ไม่มีผู้ใดอยู่เหนือกฎหมายของแผ่นดินไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีชาติกำเนิดหรือมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับใดย่อมถูกบังคับโดยกฎหมายและโทษอย่างเดียวกันกล่าวอีกนัยหนึ่งคือหลักความเสมอภาคเบื้องต้นตามกฎหมาย

หลักข้อที่ 3 รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายสูงสุดนั้นมาจากกฎหมายปกติธรรมดาที่ศาลยุติธรรมใช้ตัดสินคดีในชีวิตประจำวันทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2554) กล่าวว่านักกฎหมายรัฐธรรมนูญของอังกฤษที่มีบทบาทมากที่สุดคนหนึ่งในการช่วยพัฒนาหลักนิติธรรม ก็คือ A.V. Dicey (ค.ศ. 1835-1922) ตำราของเขาที่ชื่อว่า Introduction to the Study of the Law of the Constitution (พิมพ์ครั้งแรก ค.ศ. 1885) ได้กลายเป็นตำรามาตรฐานและเป็นตำราที่นักกฎหมายรัฐธรรมนูญอังกฤษส่วนใหญ่ต้องอ้างอิงเมื่อจะอธิบายความหมายของหลักนิติธรรม Dicey เห็นว่าหลักนิติธรรมจะต้องสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความมีอำนาจสูงสุดของรัฐสภา (18) และหลักนิติธรรมนั้นย่อมมีเนื้อหาสาระที่สำคัญ คือบุคคลทุกคนย่อมเสมอภาคกันต่อหน้ากฎหมายบุคคลไม่ว่าจะในชนชั้นใดย่อมต้องตกอยู่ภายใต้กฎหมายปกติธรรมดาของแผ่นดิน (The Ordinary Law of the Land) ซึ่งบรรดาศาลธรรมดาทั้งหลาย (Ordinary Courts) จะเป็นผู้รักษาไว้ซึ่งกฎหมายดังกล่าว (19) หลักนิติธรรมในความหมายนี้ย่อมปฏิเสธความคิดทั้งหลายทั้งปวงที่จะยกเว้นมิให้บรรดาเจ้าหน้าที่ทั้งหลายต้องเคารพต่อกฎหมายบุคคลทั้งหลายย่อมไม่ต้องถูกลงโทษ หากไม่ได้กระทำการอันผิดกฎหมายและไม่มีผู้ใดทั้งสิ้น แม้แต่กษัตริย์ที่จะอยู่เหนือกฎหมายได้

จันทิรา เอี่ยมมยุรา (2555) อธิบายหลักนิติธรรมของไคซีข้างต้นมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับแนวคิดด้วย “นิติรัฐ” สมัยใหม่ (Legal State (eng.) หรือ Etat de Droit (fr.) หรือ Rechtsstaat (gr.) ของระบบกฎหมายแบบประมวลกฎหมาย (Civil Law) ของภาคพื้นยุโรปซึ่งประเทศไทยได้รับอิทธิพลแนวคิดเรื่องนี้มาใช้ในระบบกฎหมายมหาชนไทยด้วยในฐานะที่เห็นว่าหลักนิติรัฐเป็นระบบที่เกื้อหนุนและเป็นเสาหลักค้ำจุนระบอบการปกครองแบบเสรีประชาธิปไตย หากปราศจากซึ่งหลักนิติรัฐการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริงก็ไมอาจเกิดขึ้นได้ในประเทศไทย

กล่าวโดยรวมแล้ว ไคซี (Dicey) เห็นว่าบรรดาการกระทำทั้งหลายทั้งปวงของรัฐบาลและฝ่ายปกครองจะต้องอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย จะต้องไม่กระทำการก้าวล่วงสิทธิและเสรีภาพของราษฎรตามอำเภอใจหากปรากฏว่ารัฐบาลหรือฝ่ายปกครองกระทำการอันขัดต่อกฎหมายการกระทำดังกล่าวย่อมต้องถูกฟ้องคดียังศาลยุติธรรมหรือศาลธรรมดาได้เพราะรัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ย่อมจะมีสิทธิพิเศษใด ๆ เหนือกว่าราษฎรไม่ได้เราจะเห็นได้ว่าหลักนิติธรรมตามแนวความคิดของ

ไดซี (Dicey) นี้มุ่งเน้นไปที่ความผูกพันต่อกฎหมายของฝ่ายบริหารไม่ได้เรียกร้องฝ่ายนิติบัญญัติให้ต้องผูกพันต่อกฎหมายอื่นใดในการตรากฎหมาย

แม้ว่าในปัจจุบันการให้คำอธิบายเกี่ยวกับเนื้อหาของหลักนิติธรรมอาจจะแตกต่างกันอยู่บ้างในรายละเอียดแต่องค์ประกอบสำคัญของหลักนิติธรรมนั้นต่าง ๆ ก็ไม่ได้อธิบายความแตกต่างกันมากนักองค์ประกอบที่สำคัญของหลักนิติธรรม คือ ความคาดหวังได้ของการกระทำของรัฐ ความชัดเจนของกฎหมาย ความมั่นคงของกฎหมาย ความเป็นกฎหมายทั่วไปของกฎหมาย ความเป็นอิสระของศาล การเคารพในหลักความยุติธรรมตามธรรมชาติตลอดจนความสะดวกในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในยุคหลังมีผู้อธิบายลักษณะของกฎหมายที่จะช่วยสร้างให้เกิดการปกครองตามหลักนิติธรรม ดังเช่นคำอธิบายของ Lon L. Fuller นักนิติศาสตร์ที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกันที่เห็นว่ากฎหมายที่จะทำให้หลักนิติธรรมปรากฏเป็นจริงได้นั้นต้องมีลักษณะสำคัญคือ

1. กฎหมายจะต้องบังคับเป็นการทั่วไปกับบุคคลทุกคน ไม่เว้นแม้แต่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. กฎหมายจะต้องได้รับการประกาศใช้อย่างเปิดเผย
3. กฎหมายจะต้องได้รับการตรารึ้นให้มีผลบังคับไปในอนาคต ไม่ใช่ตรารึ้นเพื่อใช้บังคับย้อนหลังไปในอดีต
4. กฎหมายจะต้องได้รับการตรารึ้นโดยมีข้อความที่ชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้เกิดการบังคับใช้ที่ไม่เป็นธรรม
5. กฎหมายจะต้องไม่มีข้อความที่ขัดแย้งกันเอง
6. กฎหมายจะต้องไม่เรียกร้องให้บุคคลปฏิบัติในสิ่งที่ไม่อาจเป็นไปได้
7. กฎหมายต้องมีความมั่นคงตามสมควร แต่ก็จะต้องเปิดโอกาสให้แก่ไขให้สอดคล้องกับสภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้

8. กฎหมายที่ได้รับการประกาศใช้แล้วจะต้องได้รับการบังคับให้สอดคล้องต้องกัน กล่าวคือต้องบังคับการให้เป็นไปตามเนื้อหาของกฎหมายที่ได้ประกาศใช้แล้วนั้น

วัชร จรูญสันติกุล และอุไรวรรณ ภู่วิจิตรสุทิน (2549) “กฎของคน (Rule of Man)” สู่ “กฎของนิติธรรม (Rule of Law)” ในรายงานของธนาคารโลกระบุว่าเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อยู่ในวงกว้างว่าเป็นภูมิภาคหนึ่งที่มีการคอร์รัปชันมากที่สุดในโลกจุดหนึ่งเพราะนับจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 มีการรายงานข่าวอื้อฉาวคอร์รัปชันจากสื่อต่างชาติและในระดับภูมิภาค

อุกฤษ มงคลนาวิน (2550) กล่าวว่า การตรวจสอบทุจริตที่ไม่ยึดหลักนิติธรรมเมื่อยึดอำนาจแล้วคณะทหารและรัฐบาลบอกว่าจะปกครองบ้านเมืองในระบอบประชาธิปไตยโดยยึดหลักนิติธรรม ซึ่งหลักนิติธรรมก็ต้องถือว่าผู้ถูกกล่าวหายังเป็นผู้บริสุทธิ์อยู่นกว่าศาลจะมีคำพิพากษา

ว่ากระทำผิดจริง แต่การตั้ง คตส. (คณะกรรมการตรวจสอบการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ) ว่าคนนั้นทุจริตเรื่องนั้นเรื่องนี้ โดยระบุชื่อชัดเจนแบบนี้ถือว่าขัดหลักนิติธรรม เพราะจะผิดหรือถูก ยังพิสูจน์ไม่ได้คนพิสูจน์คือ “ศาล ไม่ใช่ คตส. ถ้าสุดท้ายเหตุการณ์กลับตาลปัตร เอาผิดไม่ได้เลย ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบ” นี่ก็คือการที่ไม่ยึดหลักนิติธรรมอาจทำให้เกิดความไม่ถูกต้องไม่เป็นธรรม ขึ้นมาได้

สุทธิพร วณิชพันธุ์ (2550) กล่าวว่า

1. กระบวนการในการออกพระราชกำหนดฉบับนี้มีใช้กรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน อันมีอาจหลีกเลี่ยงได้เพราะปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้น ตั้งสมมาเป็นเวลานานแล้ว อีกทั้งยังมีกฎหมายฉบับเก่าหลายฉบับยังคงใช้อยู่เกินแล้ว
2. การนำพระราชกำหนดฉบับนี้ไปใช้บังคับก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำพระราชกำหนดฉบับนี้ไปใช้เพื่อแก้ไข ปัญหา พบว่าแม้รัฐบาลจะนำปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองเข้ามาแก้ไขโดยการนำ นโยบายการเมืองนำการทหารส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนมีรายได้ ส่งเสริมประชาชนให้มีการศึกษา ตลอดจนจัดตั้งคณะกรรมการอิสระเพื่อแก้ปัญหาแต่ก็ไม่สามารถจัดการกับปัญหาความไม่สงบให้ เบาบางลงได้แต่กลับทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น.

กำหนด โสภณวุธ (2551) กล่าวว่าในทางปกครอง การปกครองโดยหลักนิติธรรมก็คือ หลักการที่ว่าบรรดาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งต้องกระทำการภายใต้ กฎหมาย และรัฐธรรมนูญการปกครอง โดยใช้อำนาจภายในขอบเขตซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ให้ ดังนั้น การปกครองโดยหลักนิติธรรมในนัยที่จะให้เกิดความเป็นธรรมนั้น จะต้องมีการออก กฎหมายที่เป็นธรรมด้วย สรุปได้ว่า หลักนิติธรรม ก็คือ การใช้กฎหมายในการปกครองประเทศ กล่าวคือ บุคคลเสมอภาคกันในกฎหมาย บุคคลจักต้องรับโทษในการกระทำผิดอันใด ต่อเมื่อมี กฎหมายบัญญัติไว้ว่า การกระทำนั้นเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และจะต้องได้รับการพิจารณา คดีจากศาลยุติธรรม ที่มีความเป็นอิสระในการชี้ขาดตัดสินคดี ไม่ว่าจะเป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ระหว่างเอกชนด้วยกันเองก็ดีหรือระหว่างเอกชนกับรัฐก็ดี อาจถือได้ว่าหลักนิติธรรมนั้น เป็นหลัก สำคัญของนิติรัฐ ตลอดจนเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับกลุ่มธุรกิจเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แสดงให้เห็นถึง “ทุนนิยมเอื้อพวกพ้อง” (Crony Capitalism) และคอร์รัปชันในภูมิภาคนี้ฉายภาพชัดเจนเพราะในบาง ประเทศการคอร์รัปชันอยู่ระดับสูงเป็นเวลานานซึ่งเกิดขึ้นควบคู่ไปกับการพัฒนาและเศรษฐกิจ

ขยายตัวอย่างรวดเร็วงานวิเคราะห์ของธนาคารโลกชิ้นนี้บ่งชี้มุมมองต่อคอร์รัปชันอาจเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในเอเชียตะวันออก

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคมทั่วทั้งเอเชียตะวันออกทำให้เกิดรูปแบบจัดการกับแรงกดดันจากการคอร์รัปชันไม่ต่อเนื่องหลายประเทศเคลื่อนไหวจากวิธีการบริหารแบบดั้งเดิมที่มีพื้นฐานจาก “กฎของคน” ไปสู่วิธีการบริหารแบบทันสมัยโดยอาศัย “กฎของนิติธรรม” รายงานธนาคารโลกตั้งข้อสังเกตว่ามีหลักฐานมากมายบ่งชี้ว่าในระยะยาวการเปลี่ยนแปลงข้างต้นจะส่งผลให้การบริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดการคอร์รัปชัน

อย่างไรก็ตามสถาบันต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารงานการเมืองและกฎหมายซึ่งจำเป็นต้องทำให้ประชาธิปไตยกับการปกครองจากส่วนกลางได้ผลนั้นจะใช้เวลาก่อสร้างขึ้นมาแม้ในระยะสั้นเสี่ยงน้อยทั้งที่ปัญหาท้าทายจากการคอร์รัปชันทั่วเอเชียตะวันออกกำลังรุนแรงมากขึ้นการเปลี่ยนแปลงจาก “กฎของคน” ไปสู่ “กฎของนิติธรรม” อาจไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับหลายประเทศในภูมิภาคนี้

ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่าหลักนิติธรรม ก็คือ เป็นการตรากฎหมายข้อบังคับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ดังนั้นผู้บริหารต้องให้บุคลากรของตนปฏิบัติงานอยู่ในระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายทั้งยังต้องสร้างตัวอย่างที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กรซึ่งจะทำให้การกำกับดูแลง่ายขึ้น

ความหมายของหลักคุณธรรม

หลักคุณธรรมคือการยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงามโดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติได้แก่ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละความอดทนขยันหมั่นเพียรความมีระเบียบวินัยเป็นต้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของ คุณธรรมว่า คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดีหรือหน้าที่อันพึงมีอยู่ในตัว

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2527, หน้า387) ได้ให้ความหมายว่า คุณธรรม หมายถึง ความดี ความงาม ความซื่อสัตย์ ความพอดี ความอดทน ขยันหมั่นเพียร

ทิสนา เขมมณี (2546, หน้า 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณธรรม หมายถึง คุณลักษณะหรือสภาวะภายในจิตใจของมนุษย์ที่เป็นไปในทางที่ถูกต้อง ดีงาม ซึ่งเป็นภาวธรรมอยู่ในจิตใจ

ลิขิต ชีรเวทิน (2548) ได้กล่าวไว้ว่า คุณธรรม คือ จิตวิญญาณของปัจเจกบุคคล ศาสนา และอุดมการณ์ เป็นดวงวิญญาณของปัจเจกบุคคลและสังคมด้วย ปัจเจกบุคคลต้องมีวิญญาณ สังคม

ต้องมีจิตวิญญาณ คุณธรรมของปัจเจกบุคคลอยู่ที่การกล่อมเกลาเรียนรู้โดยพ่อแม่สถาบันการศึกษา ศาสนาพรรคการเมืองและองค์กรของรัฐ

จรรยาพร ธรณินทร์ (2555) กล่าวว่า “คุณธรรม” คือ คุณ+ธรรมะ คุณงามความดีที่เป็น ธรรมชาติก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อตนเองและสังคมซึ่งรวมสรุปว่าเป็น สภาพคุณงาม ความดีคุณธรรม (Virtue) แนวความคิดที่ดีเป็นตัวบังคับให้ประพฤติดี

ธรรมาภิบาล (Good Governance)

ธรรมาภิบาล คือ ธรรมะ+อภิบาล หมายถึง ปกครองด้วยคุณความดี ซื่อตรงต่อกัน มั่นคง ในสัญญาที่มีต่อกัน

สัญญา (กฎ กติกา มารยาท) ที่ ร่วมกันทำ เป็นธรรม โปร่งใส รับผิดชอบในสิ่งที่ทำ

1. การ จัดการปกครอง การบริหารปกครอง การบริหารกิจการบ้านเมือง การควบคุมดูแล กิจการ การกำกับดูแลที่ดี อันเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (Process) และระบบ (System) ซึ่ง องค์กรหรือสังคมได้มีการปฏิบัติหรือดำเนินการ (Operate)

2. ธรรมาภิบาล มักครอบคลุมประเด็น ดังนี้

2.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน(Participation)

2.2 นิติธรรม (Rule of Law)

2.3 ความโปร่งใส (Transparency)

2.4 การตอบสนอง (Responsiveness)

2.5 การแสวงหาฉันทามติ (Consensus Oriented)

2.6 ความถูกต้อง ความเสมอภาค ยุติธรรม เทียงธรรม (Equity)

2.7 ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ (Effectiveness & Efficiency)

2.8 ภาระรับผิดชอบ (Accountability)

ทศพิธราชธรรม (Virtues of the King)

จริยวัตร 10 ประการที่พระเจ้าแผ่นดินทรงประพฤติเป็นหลักธรรมประจำพระองค์ หรือ เป็นคุณธรรมประจำตนของผู้ปกครองบ้านเมือง ให้มีความเป็นไปโดยธรรมและยังประโยชน์สุขให้ เกิดแก่ประชาชน ทศพิธราชธรรมทั้ง 10 ข้อ มีดังนี้

1. ทาน คือ การให้ การเสียสละ การให้น้ำใจ

2. สีล คือ ความประพฤติที่ดีงาม ทั้ง กาย วาจา ใจ ให้ปราศจากโทษ

3. บริจาค คือ การเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อความสุขส่วนรวม

4. ความซื่อตรง คือ ความซื่อตรงในฐานะที่เป็นผู้ปกครอง ดำรงอยู่ในสัตย์สุจริต

5. ความอ่อนโยน คือ การมีอหยาขยอ่อนโยน เคารพในเหตุผลที่ควร มีสัมมาคารวะต่อผู้อาวุโส

6. ความเพียร คือ ความอดสาหะในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความเกียจคร้าน

7. ความไม่โกรธ คือ ไม่มุ่งร้ายผู้อื่น แม้จะลงโทษผู้ทำผิดก็ทำตามเหตุผล

8. ความไม่เบียดเบียน คือ การไม่ก่อทุกข์หรือเบียดเบียนผู้อื่น

9. ความอดทน คือ การรักษาอาการ ภาย วาจา ใจให้เรียบร้อย การอดทนต่อสิ่งทั้งปวง

10. ความยุติธรรม คือ ความหนักแน่น ถือความถูกต้อง เทียงธรรมเป็นหลัก

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรีการยึดหลักคุณธรรมหรือ ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง (Integrity) คือลักษณะที่ คำพูด การกระทำ ความคิด คุณค่านิยม หลักการ การคาดหวังนั้นสอดคล้องกัน ทางจริยศาสตร์ ถือว่า การยึดหลักคุณธรรม เป็นความซื่อสัตย์ ความไว้ใจได้ ความจริงใจ ความเทียงธรรมของการกระทำของบุคคลการยึดหลักคุณธรรม อาจนับว่าตรงข้ามกับความเจ้าเล่ห์ได้ในแง่ที่ว่า การยึดหลักคุณธรรมถือเป็นความสอดคล้องกันของคุณธรรมภายในและใครก็ตามที่มีคุณค่านิยมที่ขัดแย้งกันเองอย่างชัดเจนถือว่าไม่ซื่อสัตย์ต่อความเชื่อและศรัทธาของตัวเอง

การยึดหลักคุณธรรม นั้นภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Integrity” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากคำวิเศษณ์ในภาษาละติน Integer ที่หมายถึง ครบถ้วน สมบูรณ์แต่ในความหมายในเชิงลักษณะของบุคคลแล้ว การยึดหลักคุณธรรมถือเป็นสัมผัสสภาวะของความสมบูรณ์ ความเต็ม ที่ได้จาก ความซื่อสัตย์และความซื่อตรงต่อหลักคุณธรรม ดังนั้น คนที่เรียกได้ว่ายึดมั่นในคุณธรรมนั้นการกระทำของเขาจะสอดคล้องกับ ความคิด คุณค่านิยม ความเชื่อ ความศรัทธา และหลักการ ที่เขาบอกกล่าวว่าเขายึดถือ

ถวิลวดี บุรีกุล (2546) หลักด้านหลักคุณธรรม Ethics ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการ คือหน่วยงานปลอดการทุจริตหน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัยและหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณองค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชันหรือมีคอร์รัปชันน้อยลง คอร์รัปชัน การนื้อราษฎร์บังหลวง หรือ Corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรมธรรมเนียมปฏิบัติ และกฎหมายสำหรับพิษภัยของคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อนและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรงเมื่อพิจารณาเรื่องของคุณธรรมจึงควรพิจารณาเรื่อง ต่อไปนี้

1. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายน้อยลง

2. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

3. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่มากกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

4. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมายหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

สำหรับการที่หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณนั้น เป็น การกระทำผิดวิชาชีพนิยมได้แก่พฤติกรรมที่สวนทางหรือขัดแย้งกับองค์ประกอบของวิชาชีพนิยมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการมีจรรยาบรรณวิชาชีพและการประพฤติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

จากความหมายของคุณธรรมที่กล่าวมาผู้วิจัยขอสรุปว่า คุณธรรม หมายถึง หลักของความดี ความงาม ความถูกต้อง ซึ่งจะแสดงออกมาโดยการกระทำ ทางกายวาจาและจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นหลักประจำใจในการประพฤติปฏิบัติจนเกิดเป็นนิสัยเป็นสิ่งที่มิประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่นและสังคม

ความหมายของหลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใสคือการทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยมูลค่าข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันและช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

กัลยาณี สูงสมบัติ (2550) หลักความโปร่งใส (Transparency) มีตัวชี้วัด 4 ตัว คือ ความโปร่งใสของระบบการให้ข้อมูลความโปร่งใสของระบบการให้โทษ ความโปร่งใสด้านโครงสร้างของระบบงานและความโปร่งใสด้านการเปิดเผยของระบบงาน และความโปร่งใสด้านการเปิดเผยของระบบงาน

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาซึ่งแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีโดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆและสามารถตรวจสอบได้

บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2551) “ความโปร่งใส” ซึ่งเป็นหลักยึดประการแรกในบรรดา 4 ป. จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการบริหารและการปฏิบัติงานของภาครัฐ ด้วยเหตุว่า การบริหารหรือ การปฏิบัติด้วยความโปร่งใส นั้นเป็นปฏิปักษ์กับการคอร์รัปชัน หรือการทุจริตประพฤติมิชอบ ความโปร่งใส นั้นมุ่งเน้นให้หน่วยงานรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานที่มี ผลกระทบต่อประชาชนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชนทราบ การปกปิดนั้นให้กระทำให้น้อยที่สุด และเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ทั้งนี้ โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ พ.ศ. 2540 ดังนั้น ความโปร่งใสจึงเป็นกลไกประการหนึ่งในแนวคิดของระบอบ การปกครองแบบประชาธิปไตย ที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) การบริหารภาครัฐด้วยความโปร่งใสจึงเป็นการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการตรวจสอบ การใช้อำนาจของรัฐได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ ภาครัฐได้โดยมีข้อจำกัดน้อยที่สุด นอกจากนี้ การที่หน่วยงานภาครัฐประพฤติปฏิบัติใด ๆ ด้วย ความโปร่งใส นั้น กลายเป็นระบบกลไกควบคุมประการหนึ่ง ที่จะช่วยขจัดปัดเป่าปัญหาการ คอร์รัปชันให้ค่อย ๆ หดไป ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจให้กับ ประชาชนโดยส่วนรวมอีกด้วย

มนตรี ศิริไพศาล (2552) หลักความโปร่งใส คือการทำให้สังคมของฟินดาบเป็นสังคม ที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุง ระบบและกลไกการทำงานของสมาคมฯ ให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิด ให้สมาชิกสโมสรและผู้สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกตลอดจนมีระบบหรือ กระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน และกันและช่วยให้การทำงานของสมาคมฯปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

อย่างไรก็ตาม มีข้อคำถามตามมาว่า “ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐจะเกิดขึ้นได้จริง หรือ” และ “มีวิธีการทำอย่างไรที่จะทำให้หน่วยงานภาครัฐประพฤติปฏิบัติด้วยความโปร่งใส” ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้เสนอต่อคณะรัฐมนตรี ให้มีการนำเรื่องความโปร่งใสในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด (KPI) ประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการทุกแห่ง ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2549 เห็นชอบแนวทางการดำเนินการ เพื่อให้ หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติต่อไป และเพื่อให้การกำกับดูแลการดำเนินงาน ในด้านความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นไปอย่างมีหลักการ หลักเกณฑ์ที่ชัดเจน และมีมาตรฐาน สำนักงาน คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) จึงมีแนวคิดที่จะให้มีการประเมินความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐขึ้น โดยเบื้องต้นในปี พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมามีมอบหมายให้สถาบันอุดมศึกษา

ของรัฐ 5 แห่งทำการศึกษาวิจัยค้นหาแนวคิด และหลักการเกี่ยวกับการประเมินความโปร่งใส เพื่อพัฒนาไปสู่การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานความโปร่งใส ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้ง กระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่เป็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่ปฏิบัติการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐในวาระต่อไป

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2554) ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การกระทำการใด ๆ ของภาครัฐทั้งในระดับบุคคลและองค์กรที่ผู้อื่นสามารถมองเห็น ได้ คาดเดาได้ และเข้าใจได้ครอบคลุมถึงทุกการกระทำที่เป็นผลจากการตัดสินใจของผู้บริหารการดำเนินงานทางธุรกิจ และงานสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การมีระบบงานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน (ซึ่งจะดูได้จากกฎระเบียบหรือประกาศ) การมีหลักเกณฑ์ประเมินหรือการให้คุณให้โทษที่ชัดเจนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างตรงไปตรงมาความโปร่งใสจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบความถูกต้องและช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตรวมทั้งนำไปสู่การสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกันทั้งระหว่างผู้ปฏิบัติร่วมกันในองค์กรเดียวกันระหว่างประชาชนต่อรัฐไปจนถึงระหว่างคนในชาติด้วยกัน ดังนั้นทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนควรปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อประชาชนจะได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวกและช่วยตรวจสอบความถูกต้องในการทำงานได้

ทรงศิริ พันธุเสวี (2550) จากการประชุมสนทนากลุ่มทั้ง 3 เขต สามารถสรุปความหมายของ “ความโปร่งใส” ได้ว่า “การปฏิบัติงานหรือการกระทำการใด ๆ ของภาครัฐที่ปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาเปิดเผย เป็นธรรม และเสมอภาค สามารถตรวจสอบได้ ชี้แจงอธิบายได้เมื่อมีข้อสงสัยการใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่าสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงบุคลากรของรัฐมีจิตสำนึกที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ในขณะที่หน่วยงานก็มีการวางระบบป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบโดยชัดเจนมีประสิทธิภาพ มีการเตรียมพร้อมข้อมูลสำหรับบริการประชาชน และมีการวางระบบกลไก/ช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ได้อย่างมีข้อจำกัดน้อยที่สุด นอกจากนี้ มีการวางระบบการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐได้ และในประการสุดท้าย ผู้นำองค์กรของรัฐยึดถือความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรมในตนเอง” องค์ประกอบของการประเมินความโปร่งใส 7 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 2) ด้านการบริหารงาน 3) ด้านการให้บริการประชาชน 4) ด้านการบริหารงานบุคคล 5) ด้านการบริหารงบประมาณ 6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และ

ประเมินผล และ 7) ด้านการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กลุ่มผู้นำชุมชน ทั้ง 3 เขตได้ให้ภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันโดยเห็นด้วยกับองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน แต่ต้องการให้เพิ่มบางด้าน โดยเฉพาะให้เพิ่มด้านจิตสำนึก หรือด้านจริยธรรม คุณธรรม ขึ้นมาอีกด้านหนึ่ง

ร่างตัวแบบเบื้องต้นในการประเมินมาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ
ในกรุงเทพมหานคร

1. การประเมินความโปร่งใสด้านการจัดซื้อจัดจ้าง สำหรับตัวชี้วัด 7 ข้อ ได้แก่

1) การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง 2) การประกาศแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นที่รับทราบโดยทั่วไปเป็นการล่วงหน้า 3) การเผยแพร่ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน 4) การประกาศหลักเกณฑ์การพิจารณา 5) การประกาศผลการจัดซื้อจัดจ้างพร้อมเหตุผล 6) การประกาศสอบราคา 7) การสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือนตามประกาศของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (กขร.)

กลุ่มผู้นำชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีครบคลุมดีแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเพิ่มเติมในประเด็น “การกำหนดคสเป็ค” ซึ่งควรเน้นเรื่องการตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือหน่วยงานที่จะต้องนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังควรให้ความสำคัญกับเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพของผู้ประมูลงาน และต้องมีกระบวนการในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนด้วยว่ามีความต้องการในเรื่องใด

2. การประเมินความโปร่งใสด้านการบริหารงาน คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวชี้วัด 11 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) การกำหนดวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ปรัชญาขององค์กรที่จะไปสู่ความสำเร็จ 2) การสื่อสารวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ปรัชญาขององค์กร ให้ทราบโดยทั่วกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงานกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายการปฏิบัติงานองค์กร 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์องค์กร 5) การกำหนดนโยบายขององค์กรที่ชัดเจน 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายองค์กร 7) การเผยแพร่โครงสร้างและหน้าที่ขององค์กรให้เป็นที่รับรู้โดยทั่วไป 8) การมีระบบการทำงานที่ชัดเจน ตรงตามหน้าที่ของแต่ละส่วนงาน 9) การเปิดเผยกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 10) การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้ทั่วกัน 11) การกำหนด แนวทางการปฏิบัติงานที่ป้องกันการประพฤติมิชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน

กลุ่มผู้นำชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตัวชี้วัดดังกล่าวมีความครบคลุมดีแล้ว อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรมีการนำองค์กรกลางเข้ามาดำเนินการเพื่อติดตามตรวจสอบประเมินผลการทำงานด้วย ส่วนกรณีที่จะมีการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแก้ไขส่วนราชการ ควรจะต้องให้ประชาชนเข้าไป มีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นด้วย นอกจากนี้ ยังควรมีการเชิดชูเกียรติ ให้รางวัลกับผู้กระทำความดีด้วยความจริงใจ รวมทั้งควรมีการสรุปผลงานในแต่ละปีเผยแพร่ให้กับประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

3. การประเมินความโปร่งใสด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มผู้นำชุมชนเขตพัฒนาส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าตัวชี้วัดทั้ง 11 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชน 2) การเผยแพร่คู่มือ/ เอกสารการให้บริการประชาชน 3) การจัดทำคู่มือการให้บริการสำหรับบุคลากร 4) การบริการตามขั้นตอนและกฎเกณฑ์ที่กำหนดโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ 5) การจัดช่องทางการให้บริการที่สะดวกและหลากหลาย 6) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน 7) การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 8) การจัดบุคลากรรับผิดชอบโดยตรงในการรับและติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียน 9) การจัดช่องทางที่หลากหลายในการรับเรื่องร้องเรียน 10) การจัดเก็บข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการให้บริการประชาชนอย่างถูกต้องตามข้อเท็จจริง 11) การจัดอบรมความรู้ความเข้าใจ และทักษะการให้บริการแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอมีความครอบคลุมแล้ว นอกจากนี้ ผู้นำชุมชนยังได้เสนอแนะในประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ควรมีการจัดหน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้รายละเอียดของหน่วยงานได้ทั้งระบบ รวมทั้งมีการจัดสื่อต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี หรืออาจมีหน่วยบริการเคลื่อนที่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ในการเข้าไปพบปะกับประชาชนในพื้นที่อย่างครบวงจร ในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานภาครัฐควรต้องมีกระบวนการจัดการที่ดีและมีการตามเรื่องร้องทุกข้ออย่างจริงจัง

4. การประเมินความโปร่งใสด้านการบริหารงานบุคคล สำหรับตัวชี้วัด 11 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การประกาศรับสมัครบุคลากรให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป 2) มาตรฐานและค่านิยมของการคัดเลือกบุคลากร 3) การประกาศเกณฑ์การคัดเลือกและการให้คะแนนผู้สมัครอย่างชัดเจน 4) การประกาศผลสอบคัดเลือกพร้อมคะแนนสอบ 5) การประกาศเกณฑ์การประเมิน/ พิจารณาความดีความชอบที่ชัดเจน 6) การประกาศผลการประเมิน/ พิจารณาความดีความชอบพร้อมคะแนนที่ชัดเจน 7) การกำหนดโครงการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับบุคลากรของหน่วยงาน 8) การกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าฝึกอบรม และพัฒนาในโครงการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและไม่เลือกปฏิบัติ 9) การพัฒนาผู้ด้อยประสิทธิภาพ และบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง 10) การพิจารณาเชิดชูบุคลากรที่ทำคุณประโยชน์และสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน 11) การพิจารณาลงโทษบุคลากรผู้กระทำความผิด กลุ่มผู้นำชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีความครอบคลุมดีแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้นำชุมชนเขตพัฒนาให้ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นหลัก 2 ประเด็น คือ เรื่องการสอบเข้ารับราชการ และการให้ความดีความชอบแก่ข้าราชการว่า ช่องทางการประกาศการรับสมัครบุคคลควรมีความหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะช่องทางผ่านสื่อมวลชน และเกณฑ์การให้คะแนนควรมีความชัดเจนโดยต้องยกเลิกระบบโควตา เด็กเส้น/ เด็กฝาก และควรมีการประกาศชื่อกรรมการสอบภายหลังการสอบเสร็จสิ้นไปแล้ว

5. การประเมินความโปร่งใสด้านการบริหารงบประมาณ คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวชี้วัด 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การกำหนดแนวทางให้บุคลากรแต่ละส่วนงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงบประมาณและโครงการ 2) การจัดทำและเตรียมแผนงบประมาณและโครงการประจำปีไว้ที่ศูนย์ข้อมูลให้ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ 3) การใช้จ่ายงบประมาณที่ตรงตามแผนงานและโครงการ 4) การใช้งบประมาณตามสัดส่วน และช่วงเวลาที่เหมาะสมกับกรอบที่วางไว้ 5) การจัดสรรงบประมาณตามแผนงานและโครงการที่จัดวางไว้ 6) การดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณให้กับส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในเป็นไปอย่างรวดเร็วตามขั้นตอนและลำดับก่อนหลัง 7) การจัดทำแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 8) การประเมินผล การใช้จ่ายงบประมาณประจำปีโดยผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระ 9) การจัดทำรายงานการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณเผยแพร่ต่อสาธารณชนกลุ่มผู้นำชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตัวชี้วัดดังกล่าวมีความครอบคลุมแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้นำชุมชนบางแห่งได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และงบประมาณ โครงการที่เกี่ยวข้องกับชุมชน/ประชาชนโดยตรง ในการใช้จ่ายงบประมานนั้นควรให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐและจัดทำรายงานการใช้จ่ายงบประมาณเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

6. การประเมินความโปร่งใส ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวชี้วัด 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การจัดทำระเบียบ/ คู่มือการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างชัดเจน 2) การเผยแพร่ระเบียบและคู่มือการติดตาม ประเมินผลให้บุคลากรและบุคคลภายนอกให้ทราบโดยทั่วกัน 3) การจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลเป็นประจำทุกปี 4) การเผยแพร่รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลให้บุคคลภายนอกทราบโดยทั่วถึงกัน 5) การกำหนดกลไกการตรวจสอบภายในที่มี ความเป็นอิสระ 6) การแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกเข้าร่วมทำงานตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลกับหน่วยงานภายใน 7) การกำหนดวิธีการคัดเลือกหน่วยงานที่เป็นกลางจากภายนอก มาตรวจสอบและติดตามประเมินผล (External Audit) 8) การกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก หน่วยงานภายนอกเพื่อทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลอย่างชัดเจน 9) การกำหนด บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลงานซึ่งต้องได้รับการฝึกอบรม ตามมาตรฐานวิชาชีพ 10) การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน แก่บุคลากรในองค์กรอย่างทั่วถึง กลุ่มผู้นำชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตัวชี้วัดดังกล่าวมีความ ครอบคลุมแล้ว นอกจากนี้ ผู้นำชุมชนยังได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรมีคู่มือระเบียบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลที่มีความชัดเจน และดำเนินการเผยแพร่สู่ประชาชนและสาธารณะ ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน ในส่วนการประเมินผลประจำปี ก็ต้องมีการเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกได้

ทราบทั่วกันด้วย สำหรับหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ก็ควรมีความเป็นกลางอย่างแท้จริง และเป็นหน่วยงานที่มีที่มาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

7. การประเมินความโปร่งใสด้านการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวชี้วัด 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 2) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 3) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 11 4) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 23 และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 5) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ของหน่วยงานในช่องทางที่หลากหลาย 6) การจัดระบบสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชน 7) การสร้างช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของพื้นที่ดำเนินการ 8) การจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลกลาง และสถานที่เพื่อบริการประชาชน 9) การประเมินผลการรับรู้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน กลุ่มผู้นำชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตัวชี้วัดดังกล่าวมีความครอบคลุมแล้วนอกจากนี้ผู้นำชุมชนยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า หน่วยงานภาครัฐควรมีการเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งทางเว็บไซต์และสื่อต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลออนไลน์ สื่อมวลชน หน่วยบริการเคลื่อนที่ซึ่งถือเป็น การขยายการรับรู้ให้กับประชาชน โดยเฉพาะเว็บไซต์ ควรให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นสื่อสารแบบตอบกลับได้ (Interactive)

8. การประเมินความโปร่งใสด้านอื่น ๆ กลุ่มผู้นำชุมชนเขตต่าง ๆ ได้เสนอตัวชี้วัดด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านนโยบาย โดยให้ความสำคัญเรื่องจิตสำนึก ตัวชี้วัดควรจะกำหนดเกณฑ์การประเมินที่คนเป็นหลัก ส่วนในด้านนโยบายที่ต้องมีตัวชี้วัดสำคัญในประเด็นให้ประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ด้วย และต้องเป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสร้างตัวชี้วัดด้านคุณธรรมและจริยธรรมจากข้อเสนอแนะดังกล่าว และได้กำหนดตัวชี้วัดขึ้น 5 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) การกำหนดให้ประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสภายใต้หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพข้าราชการ เป็นวิสัยทัศน์หรือวาระหลักประการหนึ่งของหน่วยงาน 2) การรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสภายใต้หลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพข้าราชการ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง 3) การจัดอบรมปลูกฝังจิตสำนึก และสร้างค่านิยมด้านความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง 4) การจัดทดสอบความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ทั้งก่อนเข้าทำงานและระหว่างทำงานเป็นระยะ 5) การประชุมชี้แจงและให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) เพื่อให้มีแนวปฏิบัติถูกต้อง ตรงกัน ทั้งนี้ ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตัวชี้วัดดังกล่าวมีความครอบคลุมดีแล้ว

บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2551) ความหมายของคำว่า “ความโปร่งใส” นั้น ไม่มีนิยาม ความหมายที่ตายตัวขึ้นอยู่กับ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปประยุกต์ใช้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบริบททางสังคม วัฒนธรรม ค่านิยม และวิถีชีวิตที่สังคมนั้นให้คุณค่าใน ความหมายแห่งความโปร่งใสนั้น ๆ

ความโปร่งใสเป็นทั้งแนวคิดและกระบวนการที่นำไปสู่การเปิดเผย การตรวจสอบได้และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เพราะในแต่ละองค์กรและแต่ละสังคมล้วนมีวัฒนธรรมองค์กร ธรรมเนียมปฏิบัติ และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของสังคมที่แตกต่างกัน แต่ในมุมมองร่วมย่อมจะมีธรรมเนียมการปฏิบัติที่สามารถเปิดเผยได้ หรือเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารนโยบายของรัฐต่อกลุ่มที่ให้ความสนใจหรือกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการสื่อสารนี้อาจมีอุปสรรคต่อกระบวนการเพราะบุคคลที่ให้ความสนใจหรือมีส่วนเกี่ยวข้องนั้นมีแตกต่างหลากหลาย เช่น ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง และนักลงทุนจากในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

ความหมายของความโปร่งใสนั้น มีความหมายตรงกันข้ามกับความไม่โปร่งใส การทุจริตคอร์รัปชัน เป็นคำศัพท์ที่แสดงถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ความโปร่งใสนั้น มีทั้งความหมายกว้างที่เป็นเครื่องบ่งบอกแนวคิดและกระบวนการแห่งความโปร่งใสทางการเมืองและความโปร่งใสด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าความโปร่งใส (Transparency) เป็นกระบวนการในการดำเนินงานใดๆที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สิ่งนี้ช่วยแก้ปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันได้ ทั้งในภาครัฐและเอกชนสื่อจะเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานโดยการนำเสนอข่าวสารที่ถูกต้องให้แก่สังคมได้รับทราบรวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามาได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ต้องเปิดเผย

ความหมายของหลักความมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม คือการทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญของสังคมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมได้แก่การแจ้งความเห็นการไต่สวนสาธารณะการประชาพิจารณ์การแสดงประชมติหรืออื่น ๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชนซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

การมีส่วนร่วม (Participation) คือเป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการ และทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการ เพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นแรกของการที่มีคนมารวมกันใดควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการ ทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์กร (Organization) ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 5)

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมมี 5 ทฤษฎี ซึ่ง อคิน ระพีพัฒน์ (2527 อ้างถึงใน ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 7-9) ได้สรุปไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasion)

มาสโลว์ (Maslow 1970 อ้างถึงใน อคิน ระพีพัฒน์, 2527, หน้า 7-8) กล่าวว่า การเกลี้ยกล่อม หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียนเพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อถือและการกระทำ ซึ่งการเกลี้ยกล่อม มีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานและถ้าจะให้เกิดผลดี ผู้เกลี้ยกล่อม จะต้องมึลปะในการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะเกลี้ยกล่อมโดยเฉพาะในเรื่อง ความต้องการของคนตามหลักทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) ที่เรียกว่าลำดับขั้น ความต้องการ (Hierarchy of Needs) คือความต้องการของคนจะเป็นไปตามลำดับจาก น้อยไปมาก มีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านสรีระวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์ (Survival Need) ได้แก่ความต้องการทางด้านอาหาร ยา เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการที่อยู่อาศัยอย่างมีความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สินหรือความมั่นคงในการทำงานและการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4 ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Self-esteem Needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่นความต้องการด้านนี้เป็น ความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ และความสำคัญของบุคคล

1.5 ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการในระบบสูงสุดที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองเพื่อจะ

พัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคลที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นแนวทางที่ดีที่สุด

2. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (National Morale)

คนเรามีความต้องการทางกายและใจถ้าคนมีขวัญดีพอผลของการทำงานจะสูงตามไปด้วย แต่ถ้าขวัญไม่ดีผลงานก็ต่ำไปด้วยทั้งนี้เนื่องจากว่าขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ นั่นเอง การจะสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอาัดเอาเปรียบ การให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น และเมื่อใดก็ตามถ้าคนทำงานมีขวัญดีจะเกิดสำนึกในความรับผิดชอบอันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคล และขวัญของกลุ่มดังนั้นจะเป็นไปได้ว่าขวัญของคนเราโดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดียอมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่นกัน (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 8)

3. ทฤษฎีสร้างความรู้สึกราชาตินิยม (Nationalism)

ปัจจัยประการหนึ่งที่น่าสู่การมีส่วนร่วมคือการสร้างความรู้สึกราชาตินิยมให้เกิดขึ้น หมายถึงความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองที่จะอุทิศหรือ เน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติ มีความพอใจในชาติของตัวเอง พอใจเกียรติภูมิ จงรักภักดีผูกพันต่อท้องถิ่น (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 8)

4. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการรวมกลุ่มคนจูงใจไปยังเป้าหมาย โดยทั่วไปแล้วผู้นำอาจจะมีทั้งผู้นำที่ดีเรียกว่าผู้นำปฏิฐาน (Positive Leader) ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวทำงานอยู่เสมอ (Dynamic Leader) และผู้นำไม่มีกิจ ไม่มีผลงานสร้างสรรค์ ที่เรียกว่า ผู้นำนิเสธ (Negative Leader) ผลของการให้ทฤษฎีการสร้างผู้นำจึงทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญกำลังใจ งานมีคุณภาพมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้นการสร้างผู้นำที่ดียอมจะนำไปสู่ การมีส่วนร่วมใน กิจกรรมต่าง ๆ ด้วยดีนั่นเอง (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 8)

5. ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method)

การใช้ระบบบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ยั่งยืนเพราะใช้กฎหมายระเบียบแบบแผน เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่อย่างไรก็ตามผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดที่ดีที่สุดในเรื่องการบริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจอย่างตั้งใจไม่มีใครบังคับก็จะทำงานด้วยความรักแต่ถ้าไม่ ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นของรัฐ

เพราะการใช้ระบบบริหารเป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเพิ่มความคาดหวังผลประโยชน์ (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 8-9)

สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และทบวงมหาวิทยาลัย (2546, หน้า 114) ได้ระบุว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนหรือชุมชนสามารถเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจในการกำหนด นโยบายพัฒนาท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากบริการรวมทั้งมีส่วนใน การควบคุมประเมินผลโครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของ การมีส่วนร่วมว่ามี 2 ลักษณะ คือ

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะที่เป็นกระบวนการของการพัฒนา โดยให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ ได้แก่การร่วมกันค้นหาปัญหา การวางแผน การตัดสินใจการระดมทรัพยากรและเทคโนโลยีท้องถิ่น การบริหารจัดการ การติดตามประเมินผล รวมทั้งรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ

2. การมีส่วนร่วมทางการเมือง แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือการส่งเสริมสิทธิและพลังอำนาจของพลเมืองโดยประชาชน หรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการเพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรของชุมชนอันจะก่อให้เกิดกระบวนการ และ โครงสร้างที่ประชาชนในชนบทสามารถแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเองและได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงกลไกการพัฒนาโดยรัฐมาเป็นการพัฒนาที่ประชาชน มีบทบาทหลักโดยการกระจายอำนาจในการวางแผนจากส่วนกลางมาเป็นส่วนภูมิภาคเป็นการคืนอำนาจในการพัฒนาให้แก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดอนาคตของตนเอง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527, หน้า 183) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของ บุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งทำให้เกิดความมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

วันรักษ์ มีมณีนาคิน (2531, หน้า 10) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันและอย่างเต็มที่ของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้เสียในทุกขั้นตอนของโครงการหรืองานพัฒนาชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในอำนาจ การตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบการมีส่วนร่วมเข้าร่วมจะเป็นเครื่องประกันว่าสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องการที่สุดนั้นจักได้รับการตอบสนองและทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นว่าสิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการที่แท้จริงและมั่นใจมากขึ้นว่าผู้เข้าร่วม ทุกคนจะได้รับประโยชน์เสมอหน้ากัน

จิต นิลพานิช และกุลธร ชนาพงศธร (2532, หน้า 350) ได้ระบุว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท หมายถึงการที่ประชาชนทั้งในเมืองและชนบทได้เข้ามีส่วนร่วมหรือเข้ามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาชนบทขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือทุกขั้นตอนแล้วแต่เหตุการณ์จะเอื้ออำนวย

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546, หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่าการมีส่วนร่วม คือการที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยมาเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้นเป็นไปอย่างมี อิสรภาพ เสมอภาค มีส่วนร่วมอย่างผิวนแต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นและการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่นั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงระดับของการมีส่วนร่วมตามหลักการทั่วไปว่าแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ของตน/ ครอบครัว/ ชุมชนของตน
 2. การมีส่วนร่วมรับข้อมูลข่าวสาร
 3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ โดยเฉพาะในโครงการที่ตนมีส่วนได้เสียโดย แบ่งเป็น 3 กรณีแล้วแต่กิจกรรมในตนอยู่ในขั้นตอนใดต่อไปนี้
 - 3.1 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจน้อยกว่าเจ้าของโครงการ
 - 3.2 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจเท่ากับเจ้าของโครงการ
 - 3.3 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจมากกว่าเจ้าของโครงการ
 4. การมีส่วนร่วมทำ คือร่วมในขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด
 5. การมีส่วนร่วมสนับสนุนคืออาจไม่มีโอกาสร่วมทำแต่มีส่วนร่วมช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ
- นอกจากนี้ยังได้มีการแบ่งระดับของการมีส่วนร่วมเป็นระดับของการมีส่วนร่วมตามแนวทางพัฒนาชุมชน เป็นการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนโดยได้ แบ่งไว้ ดังนี้
1. ร่วมค้นหาปัญหาของตนให้เห็นว่าสิ่งใดที่เป็นปัญหารากเหง้าของปัญหา
 2. ร่วมค้นหาสิ่งที่จำเป็นของตนในปัจจุบันคืออะไร
 - 2.1 ร่วมคิดช่วยตนเองในการจัดลำดับปัญหา เพื่อจะแก้ไขสิ่งใดก่อนหลัง
 - 2.2 วางแผนแก้ไขปัญหานั้นเป็นเรื่อง ๆ
 - 2.3 ร่วมระดมความคิด ถึงทางเลือกต่าง ๆ และเลือกทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อ แก้ไขปัญหาที่วางแผนนั้น
 - 2.4 ร่วมพัฒนาเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้
 - 2.5 ร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น ๆ

2.6 ร่วมติดตามการดำเนินงานและประเมินผลการดำเนินงาน

2.7 ร่วมรับผลประโยชน์/ หรือร่วมเสียผลประโยชน์จากการดำเนินงาน

โกวิท พวงงาม (2545, หน้า 8) ได้สรุปถึงการมีส่วนร่วมที่แท้จริงของประชาชนในการพัฒนา ควรมี 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาของแต่ละท้องถิ่น กล่าวคือถ้าหากชาวบ้านยังไม่สามารถทราบถึงปัญหาและเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาในท้องถิ่นของตน เป็นอย่างดีแล้ว การดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาของท้องถิ่นย่อมไร้ประโยชน์ เพราะชาวบ้านจะไม่เข้าใจและมองไม่เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานเหล่านั้น

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรมเพราะการวางแผนดำเนินงาน เป็นขั้นตอนที่จะช่วยให้ชาวบ้านรู้จักวิธีการคิดการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล รู้จักการ นำเอาปัจจัยข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผน

3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและการปฏิบัติงานแม้ชาวบ้านส่วนใหญ่จะมีฐานะยากจน แต่ก็มีความสามารถที่สามารถใช้เข้าร่วมได้ การร่วมลงทุนและปฏิบัติงาน จะทำให้ชาวบ้านสามารถคิดต้นทุนดำเนินงานได้ด้วยตนเองทำให้ได้เรียนรู้การดำเนิน กิจกรรมอย่างใกล้ชิด

4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน ถ้าหากการติดตามงานและประเมินผลงานขาดการมีส่วนร่วมแล้วชาวบ้านย่อมจะไม่ทราบด้วยตนเองว่างานที่ทำไปนั้น ได้รับผลดี ได้รับประโยชน์หรือไม่อย่างไร การดำเนินกิจกรรมอย่างเดียวกันในโอกาสต่อไป จึงอาจจะประสบความยากลำบาก

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ก็คือ การเปิดโอกาสประชาชนเป็นฝ่ายการตัดสินใจ กำหนดปัญหาความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง เป็นการเสริมพลังอำนาจ ให้แก่ประชาชน/ กลุ่ม/ องค์กรชุมชนให้สามารถระดมขีดความสามารถในการจัดการทรัพยากร การตัดสินใจ และควบคุมตรวจสอบ ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนมากกว่าที่จะเป็นฝ่ายตั้งรับ สามารถกำหนดการดำรงชีวิตได้ด้วยตนเองให้มีชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามความจำเป็น และสามารถพัฒนาศักยภาพของประชาชน/ ชุมชนในด้านภูมิปัญญา ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการจัดการและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ได้และประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการอย่างมีอิสระตรวจสอบกระบวนการทำงานของภาครัฐได้อย่างเสรีตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

ความหมายของหลักความรับผิดชอบ

หลักความรับผิดชอบ คือ ผู้บริหารตลอดจนคณะข้าราชการทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างคึงโดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่

ทิวากร แก้วมณี (2554) ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลคำว่า

Accountability ว่าการรับผิดชอบ บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2536, หน้า 2) ให้ความหมายในทางนิติการเมือง หมายถึง ระบบราชการที่มีคอร์ปชั่นน้อยและมีประสิทธิภาพมีความเปิดเผย โปร่งใส กระจายอำนาจ และสามารถถอดถอนได้นักวิชาการ หลายคน ให้ความหมายว่า เป็นเรื่องของการตรวจสอบเน้นไปในเรื่องกระบวนการบริหาร

ความหมายของความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์กร จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัย เจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดีถ้าในองค์กรใดมีบุคคลที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรดังนี้ คือ

1. องค์กรจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น
2. การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
3. ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเอง เพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย
4. องค์กรเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น
5. องค์กรประสบความสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง
6. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

อัยยงค์ ปาณิกบุตร (2554) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

ทิวากร แก้วมณี (2554) ในหลักการธรรมาภิบาลต้องการระบบการเมืองการบริหาร และผู้นำองค์กร ผู้นำการเมือง ที่กล้ารับผิดชอบการกระทำของตน โดยเฉพาะผู้นำที่ต้องการให้คนยอมรับก็จะต้องเป็นผู้นำที่กล้าหาญต่อการตัดสินใจและการดำเนินการของตนผู้นำที่ไม่ดี

จะแสดงพฤติกรรมที่ตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าผลของการกระทำที่ไม่ดีส่งผลร้าย และล้มเหลว ผู้นำที่ไม่ดี จะแสดงการหลบหลีกความรับผิดชอบแต่ในขณะที่ผลของงานออกมาดี ผู้นำที่ไม่ดี ก็จะแสดงออกถึงการได้น้ำรับผลของความดีเหล่านั้น กล่าวอย่างเป็นสำนวนไทย ๆ ผู้นำที่ไม่มีความรับผิดชอบ หลักการธรรมาภิบาล จะเป็นคนเอาดีแต่ตัวโยนข้อให้คนอื่น ผู้นำที่มีความเป็นธรรมาภิบาลในหลักการนี้จะพร้อมให้สังคมตรวจสอบหากสังคมสงสัยก็พร้อมจะแสดงความรับผิดชอบของตนออกมา โดยเสนอให้สังคมตรวจสอบโดยกระบวนการที่เหมาะสม พร้อมแสดงการตัดสินใจรับผิดชอบเช่นการลาออกจากตำแหน่งในกรณีที่ต้องรับผิดชอบ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่าความรับผิดชอบ (Responsibility) นั้นการบริหารงานต้องรู้กฎหมายรู้กฎระเบียบและแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้วยความขยันขันแข็งกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตรงต่อเวลาและที่สำคัญต้องยอมรับผลที่ได้กระทำลงไป รวมถึงการไม่ละทิ้งหน้าที่และปรับปรุงงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ความหมายของหลักความคุ้มค่า

ผู้บริหารต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัดดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่าซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

สมาน รังสิโยภุญ (2537) ได้สรุปว่า หลักธรรมาภิบาลที่เกี่ยวกับความประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า เป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์การ การจัดสรรบุคคล และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการและการให้บริการประชาชนที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจและกระตุ้นการพัฒนาของสังคมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง สังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543) ได้สรุปว่า องค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า (Effectiveness) เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์และยั่งยืน

ปิติเทพ อยู่ยืนยง (2546) ได้กล่าวสรุปว่า หลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่าโดยต้องมองประโยชน์สูงสุดแห่งองค์กรเป็นที่ตั้งในการบริหารและขับเคลื่อนองค์กรไปให้สู่ความสำเร็จ

ปาริชาติ เทพอารักษ์ (2550) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า (Effectiveness) คือการพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด คุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

อัยยงค์ ปาณิกบุตร (2554) หลักความคุ้มค่าหมายถึงการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยบรรจงคำให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีชาตริู้จักการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนในระดับองค์กรผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชนหรือภาคประชาชนได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไปเลือกนาเทคโนโลยีมาใช้และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเทศบาลเป็นองค์กรอิสระมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นสมดังเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันที่มุ่งมั่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองและการบริหารงานจัดการและพัฒนาความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีมาตรฐานการครองชีพที่ดีเทียบเท่าสังคมเมืองให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถคิดริเริ่มและดำเนินการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุดซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบประชาธิปไตยเป็นรากฐานที่สำคัญของการใช้สิทธิและเสรีภาพในการปกครองตนเองและเป็นกลไกสำคัญที่นำมาซึ่งการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีเพราะเทศบาลอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดการพัฒนาในทุก ๆ ด้านและการทำงานอย่างมีคุณธรรมโปร่งใสมีส่วนร่วมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด และเกิดประโยชน์สูงสุดทำให้เกิดผลคุ้มค่ามากที่สุดจำเป็นต้องบริหารจัดการให้เกิดการกระจายไปทุกชุมชนทุกหมู่บ้านจึงจะเข้าถึงหลักความคุ้มค่าในปัจจุบัน และปัจจัยอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตประจำวันในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักความคุ้มค่า (Effectiveness) คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่รู้คุณค่าทรัพยากรของชาติและบริหารงานด้วยความประหยัด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐต้องให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและคุ้มค่าภายใต้ทรัพยากรที่อยู่อย่างจำกัด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

สภาพทั่วไป

1. ที่ตั้ง (แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอ)

องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านเนินพรวด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 11 หมู่บ้าน อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอนายายอาม ระยะทางจากตำบลกระแจะถึงอำเภอนายายอาม ประมาณ 19 กิโลเมตรและห่างจากจังหวัดจันทบุรีเป็นระยะทาง 39 กิโลเมตร ทิศเหนือ

ติดตำบลนาขายอาม ทิศใต้ติดต่อชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลสนามไชย ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลช้างข้าม และอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรีคือหาดคุ้งวิมาน หาดเจ้าหลาวและหาดแหลมเสด็จ

2. เนื้อที่ (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตรและไร่)

มีเนื้อที่โดยประมาณ 47 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 29,375 ไร่ ซึ่งมีการใช้ประโยชน์ที่ดินในการทำนา ทำสวนผลไม้ ทำสวนยางพารา ประมงและการเพาะเลี้ยงชายฝั่ง

3. ภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม สลับเนินเขาในบริเวณทิศเหนือ ทิศตะวันออก ทิศตะวันตก และตอนกลางของตำบลมีลำคลองกระแจะไหลผ่านลงสู่ทาง ทิศใต้ซึ่งจรดทะเลฝั่งอ่าวไทย

4. จำนวนหมู่บ้าน

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขต อบต.

หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม(คน)
ม.1 บ้านปากน้ำกระแจะ	120	191	188	380
ม.2 บ้านยางระหง	158	292	276	555
ม.3 บ้านนาซา	164	318	300	617
ม.4 บ้านอุตะเกา	116	168	197	375
ม.5 บ้านเนินพรวด	83	132	133	270
ม.6 บ้านโกรก	146	280	285	565
ม.7 บ้านหมื่นซ่อง	136	263	275	535
ม.8 บ้านหนองแหวน	128	212	231	443
ม.9 บ้านหนองบัว	105	180	196	380
ม.10 บ้านเนินมณฑา	102	188	205	391
ม.11 บ้านหนองบัวโน	50	98	80	177

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

5. จำนวนประชากร

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร

ช่วงอายุประชากร	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	1	2	3
1 ปี-2 ปี	43	37	80
3 ปี-5 ปี	82	80	162
6 ปี-12 ปี	221	220	441
13 ปี-18 ปี	223	171	394
19 ปี-25 ปี	216	211	427
26 ปี-49 ปี	910	933	1,843
50 ปี-59 ปี	298	311	609
60 ปีขึ้นไป	335	394	729
รวม	2,329	2,359	4,688

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. อาชีพ (ของประชากรในเขต อบต.) ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวนผลไม้, ยางพารา, ทำนา, การประมง โดยมีพื้นที่การเกษตรรวม 19,314 ไร่ มีจำนวนครัวเรือนเกษตรกร รวม 864 ครัวเรือน และมีชาวบ้านเพียงส่วนน้อยประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขายและรับราชการ และ ครัวเรือนที่ไม่มีที่ทำกิน จำนวน 60 ครัวเรือน

2. หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

2.1 ปั๊มน้ำมัน 2 แห่ง

2.2 ตู้ซ่อมรถ จำนวน 6 แห่ง

2.3 ร้านค้าจำหน่ายอาหารกึ่ง จำนวน 3 ร้าน

สภาพสังคม

1. การศึกษา

1.1 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง (ร.ร.วัดโคดหอย, ร.ร.วัดนาซา, ร.ร.บ้านยางระหง)

1.2 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 1 แห่ง (ร.ร.วัดหนองแหวน ฯ)

- 1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดหนองแหวน ฯ)
 2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา
 - 2.1 วัด จำนวน 4 แห่ง (วัดหนองแหวน, วัดนางชา, วัดยางระหง, วัดโชคหอย)
 - 2.2 สำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง (สำนักสงฆ์เขาสำเภควัวและสำนักสงฆ์พุทธหอม)
 3. การสาธารณสุข
 - 3.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกระแจะ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านเนินพรวด ต.กระแจะ อ.นายายอาม จ.จันทบุรี
 - 3.2 มีเตาเผาขยะ จำนวน 10 แห่ง
 4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 4.1 ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลจำนวน 1 แห่งตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านเนินพรวด ต.กระแจะ
 - 4.2 ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน อบต.กระแจะ
 - 4.3 รถดับเพลิง จำนวน 1 คัน
- การบริการพื้นฐาน**
1. การคมนาคม จำนวนถนนลูกรังที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ รวมเป็นระยะทาง 72 กิโลเมตร และเป็นถนนที่ได้รับการปรับปรุงเป็นถนนลาดยางหรือคอนกรีตเสริมเหล็ก รวมเป็นระยะทาง 24 กิโลเมตร การคมนาคมสายหลักมี 4 สาย คือ
 - 1.1 ถนนเฉลิมบูรพาชลทิศ
 - 1.2 ถนนลาดยางสายปากทางช้างข้าม-ที่ทำการ อบต. ระยะทาง 17.50 กิโลเมตร
 - 1.3 ถนนลาดยางสายสุขุมวิท (ปากทางหนองแหวน)-ที่ทำการ อบต. ระยะทาง 12 กิโลเมตร
 - 1.4 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสลับกับถนนลาดยางสายยางระหง-ที่ทำการ อบต. ระยะทาง 10 กิโลเมตร
 2. การโทรคมนาคม
 - 2.1 ส่วนใหญ่ปัจจุบันมีโทรศัพท์มือถือใช้ โทรศัพท์บ้านของบริษัททีโอที จำนวน 250 คู่สาย
 - 2.2 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขย่อย จำนวน 1 แห่ง
 - 2.3 ตู้โทรศัพท์ จำนวน 10 ตู้
 3. การไฟฟ้า (แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง)
 - 3.1 การไฟฟ้าเข้าถึง 11 หมู่บ้าน แบ่งเป็น 2 เขต คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตนายายอามและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตท่าใหม่

- 3.2 จำนวนบ้านที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1,223 หลัง
- 3.3 จำนวนบ้านที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1 หลัง
- 4. การประปา
 - 4.1 มีระบบน้ำประปาแบบผิวดิน จำนวน 2 แห่ง
 - 4.2 มีระบบน้ำประปาแบบบาดาล จำนวน 4 แห่ง
 - 4.3 จำนวนหมู่บ้านที่ไม่มีน้ำประปา จำนวน 4 หมู่ คือ หมู่ที่ 1, 9, 10 และ 11
- 5. แหล่งน้ำธรรมชาติ
 - 5.1 คลอง 4 แห่ง หนอง 1 แห่ง
 - 5.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น
 - 5.3 บ่อน้ำตื้น 437 แห่ง
 - 5.4 บ่อโยก 9 แห่ง
 - 5.5 สระน้ำขนาดเล็กในไร่นา 115 แห่ง
 - 5.6 ฝายน้ำล้น 1 แห่ง
 - 5.7 บ่อบาดาล 50 แห่ง
 - 5.8 สระน้ำ 10 แห่ง

ข้อมูลอื่น ๆ

- 1. ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ใน อบต.)
 - 1.1 ป่าชุมชน จำนวน 3 แห่ง
 - 1.2 พืชพันธุ์ป่าน้อย อายุ 5,070 ปี (ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 10 ต.กระเจา)
 - 1.3 มีป่าชายเลนเป็นที่อยู่อาศัยของกุ้ง หอย ปู ปลา
- 2. มวลชนจัดตั้ง
 - 2.1 ลูกเสือชาวบ้าน 3 รุ่น ประมาณ 450 คน
 - 2.2 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 4 รุ่น ประมาณ 95 คน
 - 2.3 อาสาสมัครตำรวจชุมชน 18 คน
 - 2.4 อาสาพัฒนาป้องกันตนเอง 150 คน
 - 2.5 อาสาสมัครสาธารณสุข 116 คน
 - 2.6 กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา 11 กลุ่ม
 - 2.7 กลุ่มสัจจออมทรัพย์ จำนวน 11 กลุ่ม
 - 2.8 กลุ่มปรับปรุงคุณภาพไม้ผล จำนวน 1 กลุ่ม
 - 2.9 กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จำนวน 3 กลุ่ม

2.10 กลุ่มเยาวชนหมู่บ้าน จำนวน 1 กลุ่ม

2.11 กลุ่มออมทรัพย์เงินล้าน จำนวน 11 กลุ่ม

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. จำนวนบุคลากร

ตารางที่ 3 จำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ระดับ	ระดับ การศึกษา	หมายเหตุ
สำนักงานปลัด					
1.	จำเอกปริญญา นกสุนทร	ปลัด อบต.	7	ปริญญาตรี	
2.	นายธีระศักดิ์ ศรีวิจารณ์	รองปลัด อบต.	6	ปริญญาตรี	
3.	นางสุริรัตน์ ทองจันทร์	หัวหน้าสำนักงานปลัด	6	ปริญญาตรี	
4.	นางสาวศศิกานต์ ดาดพุดชา	จนท.วิเคราะห์ ฯ	4	ปริญญาตรี	
5.	นางสาวสิริ เปาะประโคน	บุคลากร	4	ปริญญาตรี	
6.	จำเอกวัช ไร่ไธสง	นักพัฒนาชุมชน	4	ปริญญาตรี	
7.	นางสาวพรทิพย์ แซ่โอ	จพง. รุรการ	3	ปริญญาตรี	
8.	นางสาวศศิธร สุวรรณปรางค์	ผช.จนท. รุรการ	-	ปริญญาตรี	
9.	นายสุริย์ ป้องหมู่	ผช.จนท.ป้องกัน ฯ	-	ปวส.	
10.	นายจาตุรงค์ เหมเวช	นักการภารโรง	-	ปริญญาตรี	
11.	นายสนธิ ป้องหมู่	คนงานทั่วไป	-	ม.6	
ส่วนการคลัง					
1.	นางนพพร นพฤทธิ์	หัวหน้าส่วนการคลัง	6	ม.6	
2.	นางภาวิณี แฉล้มศรี	ผช.จนท. การเงิน ฯ	-	ปวส.	
3.	นางสาวนิชาภัทร สุขเกษม	ผช.จนท. จัดเก็บภาษี	-	ปริญญาตรี	
4.	นางสาวนิธิดา เจนจัดทรัพย์	ผช.จนท. พัสดุ	-	ปริญญาตรี	
ส่วนโยธา					
1.	นางสาวนันทนา กุลสุทธิ	หัวหน้าส่วนโยธา	6	ปริญญาตรี	
2.	นางนิชกมล ใจสะอาด	ผช. ช่างโยธา	-	ปวช.	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ระดับ	ระดับ การศึกษา	หมายเหตุ
ส่วนการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม					
1.	นายวิศณุกรณ์ ศรีโยวงศ์	นักวิชาการศึกษา	5	ปริญญาตรี	
2.	นางสาวขวัญเรือน ลูกสอาด	ครูผู้ดูแลเด็ก	-	ปริญญาตรี	
3.	นางสมพร ชำนาญชล	ผช. ผดด.	-	ปริญญาตรี	
4.	นางวาสนา ศรศรี	ผช. ผดด.	-	ปริญญาตรี	
5.	นางวรรณ นัยยา	ผช. ผดด.	-	ม. 3	
6.	นางสาวไพเราะ บรรดาศักดิ์	ผช.จนท. ธุรการ	-	ปริญญาตรี	
2. คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ					
2.1	นายประจวบ เหมเวช	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล			
2.2	นายอรุณสวัสดิ์ ชมเชย	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล			
2.3	นายบุญรอด จงดี	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล			
2.4	นายสอาด นพฤทธิ์	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล			
3. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ					
3.1	นายบรรจบ เหมเวช	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล			
3.2	นายสมชาย ภาวจิตต์	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล			
3.3	นางสาวสิริกร โรจน์พานิช	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล			
3.4	นายเอ็นดู สุวรรณปรางค์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 1			
3.5	นายบรรจง จันทวาท	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 2			
3.6	นายมานิจ บรรจง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 2			
3.7	นายสมปอง ศรีทองคำ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 3			
3.8	นางสาวปัญจมา ป้อมหมู่	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 4			
3.9	นางสาวชฎาธร พวงบุญชู	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 4			
3.10	นายไพฑูรย์ เหมเวช	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 5			

3.11 นายประเทือง ป้องหมู่	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 5
3.12 นางสาวรพีเพย ป้องหมู่	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 6
3.13 นายจำรูญ บรรจง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 6
3.14 นายสำคัญ พาทีชอบ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 7
3.15 นายสงอม สันตะพันธุ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 7
3.16 นายรังสรรค์ จันทสิทธิ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 8
3.17 นายจรัญ แซ่ตัน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 8
3.18 นางสาววันทนา สุวรรณมณี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 9
3.19 นายจำนงค์ เลิศัญญา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 10
3.20 นายสุธีระ ป้องหมู่	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 10
3.21 นายสัญญา เจนจัดการ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 11
3.22 นายวินัย แวนมณี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 11

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบรายรับย้อนหลัง

ปีงบประมาณ	ประมาณการ	รายรับ	เงินอุดหนุน	รวม
2552	16,500,000	7,392,945.45	6,966,770.38	14,359,724.83
2553	14,810,000	9,267,053.00	6,028,251.00	15,295,304.00
2554	14,369,000	9,306,037.36	5,984,160.00	15,290,197.36

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบรายจ่ายย้อนหลัง

ปีงบประมาณ	ประมาณการรายจ่าย	รายจ่าย	หมายเหตุ
2552	16,500,000	15,583,967.58	
2553	14,810,000	14,438,015.00	
2554	14,369,000	11,476,912.47	

ผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา

ในรอบปีที่ผ่านมาตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2554 ขององค์การบริหารส่วนตำบล กระเจา ได้ดำเนินการตามแผนงานสรุปได้ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขปโภค

- 1.1 ก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านแบบบาดาลขนาดใหญ่ ม.8 บ้านหนองแหวน
งบประมาณ 1,990,000 บาท
- 1.2 ขุดเจาะบ่อบาดาล หมู่ที่ 6 บ้านโคกรก งบประมาณ 77,140 บาท
- 1.3 ขุดเจาะบ่อบาดาล หมู่ที่ 7 บ้านหมื่นช่อง งบประมาณ 79,950 บาท
- 1.4 ขุดเจาะบ่อบาดาล หมู่ที่ 8 บ้านหนองแหวน งบประมาณ 53,150 บาท
- 1.5 ลงหินคลุก ม. 4 บ้านอุตะเกา งบประมาณ 116,822 บาท
- 1.6 ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายบ้านครูจรรยา ม. 8 งบประมาณ 308,000 บาท
- 1.7 ซ่อมแซมถนนโดยลงหินคลุกภายในหมู่บ้าน งบประมาณ 118,411 บาท
- 1.8 ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างตามทางสาธารณะ งบประมาณ 43,000 บาท
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
 - 2.1 อุดหนุนงานกาชาดจังหวัด และการจัดงานเทศกาลผลไม้เมืองจันทร์ งบประมาณ
40,000 บาท
 - 2.2 อบรมการผลิตเชื้อราชีวเวเรียร์ (นาข้าว) งบประมาณ 30,000 บาท
 - 2.3 อุดหนุนอำเภอนายายอามตามโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว งบประมาณ
10,000 บาท
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคนและสังคม
 - 3.1 อุดหนุนอาหารเสริม (นม) งบประมาณ 918,632 บาท
 - 3.2 อุดหนุนอาหารกลางวัน งบประมาณ 1,043,900 บาท
 - 3.3 จัดสวัสดิการสงเคราะห์เด็กด้อยโอกาส งบประมาณ 55,000 บาท
 - 3.4 จัดหาวิทยากรท้องถิ่นเพื่อการศึกษา งบประมาณ 240,000 บาท
 - 3.5 จัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา งบประมาณ 30,000 บาท
 - 3.6 งานรัฐพิธีต่าง ๆ งบประมาณ 13,200 บาท
 - 3.7 จัดกิจกรรมวันแม่แห่งชาติ งบประมาณ 10,000 บาท
 - 3.8 การควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก งบประมาณ 99,000 บาท
 - 3.9 ส่งเสริมการมีงานทำให้เด็กนักเรียนนักศึกษาในช่วงปิดภาคเรียน งบประมาณ
50,000 บาท
 - 3.10 งานวันเด็กแห่งชาติ งบประมาณ 100,000 บาท
 - 3.11 ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า งบประมาณ 50,000 บาท
 - 3.12 อุดหนุนศูนย์ต่อสู้เอาชนะยาเสพติดอำเภอ นายายอาม งบประมาณ 30,000 บาท
 - 3.13 อุดหนุนสาธารณสุขมูลฐานประจำตำบล (อสม.) งบประมาณ 110,000 บาท

- 3.14 จัดแข่งขันกีฬาต่อต้านยาเสพติด งบประมาณ 100,000 บาท
- 3.15 เบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อเอดส์ งบประมาณ 150,000 บาท
- 3.16 เบี้ยยังชีพผู้พิการ งบประมาณ 354,000 บาท
- 3.17 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งบประมาณ 1,014,000 บาท
- 3.18 ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย งบประมาณ 131,615 บาท
- 3.19 การคุมกำเนิดสุนัขแมว งบประมาณ 10,000 บาท
- 3.20 จัดงานสืบสานประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น งบประมาณ 100,000 บาท
- 3.21 สมทบกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น งบประมาณ 55,200 บาท
- 3.22 ตั้งจุดสกัดกั้นลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลต่าง ๆ งบประมาณ 17,750 บาท
- 3.23 ป้องกันสกัดกั้นยาเสพติด งบประมาณ 23,760 บาท
- 3.24 จัดซื้อเครื่องพ่นหมอกควัน งบประมาณ 75,000 บาท
- 3.25 จัดซื้ออุปกรณ์กีฬา งบประมาณ 77,000 บาท
- 3.26 อุดหนุนอำเภอนายายอามจัดงานรัฐพิธี งบประมาณ 20,000 บาท
- 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมือง การปกครอง และการบริหาร
 - 4.1 การพัฒนาบุคลากร งบประมาณ 127,000 บาท
 - 4.2 จัดซื้อเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน งบประมาณ 523,302 บาท
 - 4.3 จัดเก็บข้อมูล จปฐ. งบประมาณ 8,720 บาท
 - 4.4 จัดซื้อวารสาร/ หนังสือพิมพ์ งบประมาณ 78,100 บาท
 - 4.5 ส่งเสริมการศึกษา งบประมาณ 60,000 บาท
 - 4.6 อุดหนุนศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารอำเภอนายายอาม งบประมาณ 15,000 บาท
 - 4.7 เสริมสร้างองค์ความรู้ ควบคุมคุณธรรม งบประมาณ 13,098 บาท
- 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 5.1 เข้าค่ายอบรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งบประมาณ 115,600 บาท
 - 5.2 รณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชายฝั่ง งบประมาณ 8,955 บาท
 - 5.3 ปลูกป่าชายเลน งบประมาณ 5,450 บาท
 - 5.4 ปลูกต้นไม้เฉลิมพระเกียรติ ฯ งบประมาณ 12,000 บาท

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ แต่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน เพราะปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคืองบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจากเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง จึงไม่สามารถพัฒนาท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างทั่วถึง ในขณะเดียวกันวัสดุ

อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอและไม่สามารถจัดหาให้เพียงพอแก่ความต้องการได้ เนื่องจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัด และในบางโครงการไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์และความร่วมมือจากประชาชน จากการประเมินผลการพัฒนาในปี 2554 องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะก็สามารถดำเนินการได้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จะได้นำมาดำเนินการแก้ไขต่อไป

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

วิสัยทัศน์ “เกษตรคุณภาพ ชุมชนเข้มแข็ง แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์”

พันธกิจ (เป้าประสงค์)

1. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางระบายน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
4. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การฝึก การประกอบอาชีพของราษฎร
6. ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
7. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม
8. ส่งเสริมการกีฬา สถานที่ประชุม สวนสาธารณะ
9. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
10. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
11. ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
12. ส่งเสริมการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี คนชรา คนพิการและ

ผู้ด้อยโอกาสเป็นตำบลที่สะอาด สภาพแวดล้อมดีน่าอยู่

- 1.3 ประชาชนร่วมดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อมร่วมกับท้องถิ่นในการกำจัดมูลฝอย

สิ่งปฏิกูล

14. เป็นแหล่งผลิตกึ่งคุณภาพเพื่อส่งออก
15. เป็นแหล่งผลิตสินค้า OTOP ผลิตภัณฑ์อาหารทางทะเลและผลิตภัณฑ์เกษตร
16. เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ป่าชุมชน และซากดึกดำบรรพ์ปูห้าพันปี

ยุทธศาสตร์ แนวทางพัฒนา (จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา)

1. ชุมชนหมู่บ้านในตำบลกระแจะ สะอาด ปลอดภัยและมลพิษ โดยประชาชนเป็นหลักในการรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อท้องถิ่นสะอาดเป็นบ้านน่าอยู่

2. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตทั้งคุณภาพเพื่อให้เกษตรกรจำหน่ายทั้งคุณภาพและส่งออก
3. พัฒนาสินค้า OTOP ของชุมชนเกี่ยวกับอาหารทางทะเลและอาหารทางการเกษตร เช่น กุ้งแห้ง หมึกอบแห้ง กะปิ น้ำปลา พริกไทย ให้มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า
4. พัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวชายทะเลเชิงนิเวศน์ ให้มีคุณภาพ ป่าชุมชน และพิพิธภัณฑ์ปูห้าพันปี
5. พัฒนาการคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำให้มีความสะดวก รวดเร็ว
6. พัฒนาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัยให้ประชาชนเพิ่มขึ้น
7. ชุมชนมีอาชีพและรายได้เพียงพอ
8. ชุมชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
9. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืน
10. พัฒนาและส่งเสริมให้การศึกษาเด็กและเยาวชนมีคุณภาพ
11. พัฒนาการบริหารงานท้องถิ่นตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good

Governance)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น

ตารางที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	แนวทางการพัฒนา
1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค	1. ก่อสร้างปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซม บำรุงรักษา ถนน สะพาน ท่อระบายน้ำ ท่อลอดเหลี่ยม 2. ปรับปรุง พัฒนาระบบไฟฟ้า 3. ปรับปรุง พัฒนาการติดต่อสื่อสาร 4. ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาด้านแหล่งน้ำ
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ	1. การส่งเสริมให้กับประชาชนมีรายได้เพิ่ม 2. ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์แปรรูปสินค้าทางการเกษตร 2.3 ส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน 2.4 ส่งเสริมการผลิตสินค้าทางการเกษตรให้มีคุณภาพ

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	แนวทางการพัฒนา
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคนและสังคม	1. ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง 3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสทางสังคม 4. การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 5. ส่งเสริม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 6. ส่งเสริมความเข้มแข็งของครอบครัว ชุมชน
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมือง การปกครองและการบริหาร	1. การพัฒนาการบริหารงาน อบต. ให้มีประสิทธิภาพ 2. ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1. ส่งเสริมให้ประชาชน/ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3. การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)

วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศ

“สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง”

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ มี 6 ยุทธศาสตร์

1. ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน
3. ยุทธศาสตร์ความเข้มแข็งภาคเกษตร ความมั่นคงของอาหารและพลังงาน
4. ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน
5. ยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม
6. ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก (จันทบุรี ระยอง ชลบุรี ตราด)

มี 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์พัฒนาเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความหลากหลาย และสนับสนุนซึ่งกันและกัน

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ผลไม้เมืองร้อน รวมถึงการแปรรูปด้านอุตสาหกรรม และระบบพื้นฐานด้านการเกษตร

3. ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะระบบทรัพยากรน้ำที่มีประสิทธิภาพให้สามารถรองรับกับทุกภาคส่วน และมีทรัพยากรชายฝั่งที่อุดมสมบูรณ์

4. ยุทธศาสตร์พัฒนาสังคมให้เป็นเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

5. การพัฒนาระบบบริหารจัดการร่วมกันภายในกลุ่มจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดจันทบุรี

วิสัยทัศน์: “จังหวัดจันทบุรี เป็นศูนย์กลางการค้าผลไม้ปลอดสารพิษ และเป็นแหล่งค้าพลอยชั้นดีของโลก ประชาชนอยู่ในสังคมร่มเย็นเป็นสุข”

ประเด็นยุทธศาสตร์

ตารางที่ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
1. ปรับโครงสร้างเป็นเกษตรอินทรีย์	1. จัดระบบการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการตลาด 2. พัฒนาปัจจัยพื้นฐานให้รองรับการผลิต การขาย และการตลาดเกษตรอินทรีย์
2. สร้างมูลค่าเพิ่มแก่อัญมณี	1. เสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ 2. ขยายฐานลูกค้าระดับกลางและระดับสูง
3. เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน	1. ส่งเสริมการพัฒนาศูนย์กลางภาครัฐและเอกชนให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ 2. ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เอื้อต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ 3. ขยายเครือข่ายหุ้นส่วนเชิงยุทธศาสตร์ทั้งภายในและต่างประเทศ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
4. พัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	5. ส่งเสริมการผลิตพันธุ์สัตว์น้ำที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด
	6. สร้างพัฒนาการศึกษาและอาชีพเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน
	1. ยกย่องมาตรฐานการให้บริการขั้นพื้นฐาน
	2. พัฒนาประสิทธิภาพการป้องกัน และแก้ไขปัญหาของจังหวัด
	3. สร้างสำนึกสาธารณะให้แก่ประชาชน
	4. จัดระเบียบสังคมให้มีความมั่นคงปลอดภัย
	5. สร้างสังคมที่ดีงามเอื้ออาทร แบ่งปันและเป็นทุนของสังคม
	6. อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 ด้าน

นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 ด้าน

1. ด้านเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 บริการโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมและสาธารณูปโภคที่มีคุณภาพ

1.1.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการ

ของชุมชน

1.1.2 ส่งเสริมให้ได้รับการบริการขั้นพื้นฐานอย่างเสมอภาคและทั่วถึง

1.1.3 จัดให้มีระบบการคมนาคมที่สะดวกและมาตรฐานครอบคลุมทุกพื้นที่

1.1.4 จัดให้มีระบบสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและครอบคลุม

1.1.5 จัดหาและพัฒนาแหล่งน้ำสะอาดเพื่ออุปโภคบริโภครวมทั้งระบบ

ชลประทานเพื่อการเกษตรอย่างทั่วถึง และเพียงพอ

1.2 เป็นเมืองเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร

1.2.1 ส่งเสริมให้มีการเกษตรปลอดสารพิษ

1.2.2 ส่งเสริมการรวมกลุ่ม และเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่ม เพื่ออำนาจ

การต่อรอง

1.2.3 ให้ความรู้ด้านเทคโนโลยี และวิชาการที่เหมาะสม แก่กลุ่มเกษตรกรและชุมชน

1.2.4 จัดให้มีตลาดกลางเพื่อการเกษตร

1.2.5 สนับสนุนและหาแนวทางปรับใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมในการผลิตและสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ผลผลิตทางการเกษตร

2. ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต

2.1 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการกีฬา

2.1.1 ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี และการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

2.1.2 อนุรักษ์และพัฒนาศาสนสถานและบุคลากรทางศาสนาให้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาคุณธรรม

2.1.3 อนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามให้ยั่งยืน

2.1.4 สนับสนุน ส่งเสริมให้สถาบันทางศาสนา สถาบันการศึกษาและสถาบันครอบครัวให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทางศาสนา

2.1.5 ส่งเสริมสนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนที่ยากจน ขาดแคลนทุนทรัพย์

2.1.6 อนุรักษ์ ฟื้นฟู สนับสนุนกีฬาพื้นบ้าน และส่งเสริมการออกกำลังกายและเล่นกีฬาให้สุขภาพแข็งแรงและห่างไกลจากยาเสพติด

2.2 ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัย ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากภาครัฐอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

2.2.1 ให้องค์กรชุมชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความต้องการและแก้ไขปัญหาของครอบครัวและชุมชนด้วยตนเอง

2.2.2 ส่งเสริมสถาบันครอบครัว ดูแลสุขภาพและการดำเนินชีวิตให้พึ่งตนเองได้

2.2.3 ส่งเสริมการใช้มาตรการทางสังคมในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด

2.2.4 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และทราบถึงสิทธิหน้าที่ ของตนตามกฎหมาย รวมทั้งมีมาตรการการรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

2.2.5 ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ ได้รับการคุ้มครองดูแลสิทธิประโยชน์ มีความปลอดภัย มีสวัสดิการที่ดี

2.3 ส่งเสริม สนับสนุนงานด้านสาธารณสุข และสวัสดิการ สังคมสงเคราะห์

2.3.1 ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี มีการตรวจสุขภาพประจำปี ได้รับการบริการจากสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพทุกครัวเรือน

2.3.2 สนับสนุน งานบริการสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ให้กับผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ด้อยโอกาส ให้ใช้ชีวิตร่วมกับสังคมได้อย่างปกติสุข

3. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

3.1 การอนุรักษ์ป่าไม้

3.1.1 ปกป้องและรักษาป่าธรรมชาติที่เหลืออยู่ไม่ให้ถูกทำลาย

3.1.2 ฟื้นฟูสภาพป่าที่เสื่อมโทรม

3.1.3 สนับสนุนการใช้ประโยชน์จากป่าอย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 การอนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งน้ำ

3.2.1 ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

3.2.2 จัดหาและบำรุงรักษาแหล่งน้ำทั้งอุปโภค บริโภคและเพื่อการเกษตร

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของแหล่งน้ำ เพื่อป้องกันปัญหาการเกิดน้ำเน่าเสีย

4. ด้านการเมืองและบริหาร

4.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกขั้นตอน

4.2 ส่งเสริมความรู้ด้านการเมือง การปกครอง แก่ผู้นำท้องถิ่น ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ

4.3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการบริหารงานในองค์กร

4.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรพินท์ สวโชคชัย (2543, หน้า 45) ได้การศึกษาเรื่อง ศึกษาแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่นเพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางในการสร้างธรรมาภิบาลในระดับตำบลและหมู่บ้าน ผู้วิจัยได้เลือก อบต. อำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ทำการศึกษาโดยได้รับความร่วมมือกับผู้บริหารสมาชิกสภาเทศบาลและเจ้าหน้าที่อย่างเข้มแข็งและต่อเนื่องจากการดำเนินงานภาคสนามร่วมกับผู้ปฏิบัติระดับตำบลทำให้สามารถรวบรวมบทเรียนและแนวคิดจากการปฏิบัติจริงผลการศึกษา อบต. ที่มีธรรมาภิบาลในภาคปฏิบัติเป็นสิ่งที่สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปแบบแม้ว่าผลการศึกษาในพื้นที่ทดลองยังไม่ สมบูรณ์นักแต่ก็มีข้อมูลบางส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นประโยชน์ ในการเผยแพร่แนวคิดและขั้นตอนการปฏิบัติในการสร้าง อบต. ธรรมาภิบาลต่อไปกระบวนการพัฒนาธรรมาภิบาลระดับ อบต. เริ่มตั้งแต่กระบวนการ การสร้างความเข้าใจการกำหนดแนวทางและรูปแบบการทดลองปฏิบัติและสิ้นสุดที่ การทบทวนและสรุปบทเรียน อบต. ชมพู่ เลือกประยุกต์ หลักธรรมาภิบาล4หลักได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส

หลักการมีส่วนร่วม และความคุ้มค่าส่วนอีกสองหลักคือหลักความรับผิดชอบและหลักคุณธรรม ยังไม่ได้ดำเนินการเป็นรื่องนามธรรมที่จะต้องใช้การณรงค์และการสร้างจิตสำนึกสำหรับการศึกษาในโรงการนี้ ยังไม่สามารถสร้างกลไกในเชิงการบริหารจัดการได้ เนื่องด้วยเป็นเรื่องระยะยาวและโครงการมีข้อจำกัด

สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา (2546) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉางเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารประกอบกับวิธีการสัมภาษณ์ แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านฉางพนักงานเทศบาลและผู้นำชุมชนจำนวน 6 คนในการศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษากระบวนการในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลบ้านฉาง ได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกันพบว่ายังประสบปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาคและกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาและในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมาพบว่า มีปัญหาในเรื่องของคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้นบางคน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ของชุมชนแต่เข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเองดังนั้นจึงเสนอให้ผู้บริหารของเทศบาลเร่งปรับโครงสร้างและระบบงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรม การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจของตัวบุคคลและนำกฎระเบียบการบริหารงานของเทศบาลมาบังคับใช้ให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน

นภคล สุรนนครินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวกเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านบุคคลพบว่าประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษา

ต่างกันมีทักษะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีทักษะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านขนาดของ อบต. และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต. พบว่าประชาชนมีทักษะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. แตกต่างกันส่วนปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจใน อบต. นั้นพบว่าประชาชนมีทักษะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านขนาดของ อบต. ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจใน อบต. แต่ปัจจัยด้านขนาดของ อบต. มีความสัมพันธ์กับปัจจัย ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ อบต.

จุฑาทัย กรุฑเดชะ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด และประกอบอาชีพรับจ้าง ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ ทั้ง 5 หลัก คือ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในภาพรวม พบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน สำหรับประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ถาวร แสงสาคร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือและเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วม รองลงมา คือด้านความคุ้มค่า และด้านคุณธรรม โดยในด้านการมีส่วนร่วม การไปใช้สิทธิทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้ง ในด้านความคุ้มค่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมเกิดประโยชน์ต่อชุมชน และในด้านคุณธรรม การมีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้

ผู้อื่นทราบเกี่ยวกับปัญหาในท้องถิ่นอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษามีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ในส่วนของอาชีพและรายได้ มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อ คุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และคุณลักษณะที่แตกต่างของประชาชนซึ่งประกอบด้วย อายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จิตรวรรณ หวังศุภกิจโกศล (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยในด้านหลักนิติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ อบต. ห้วยโจด ปฏิบัติงานในการให้บริการด้วยความเสมอภาค ในด้านหลักความโปร่งใส ประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต. ห้วยโจด เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณ และข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง และในด้านหลักการมีส่วนร่วมประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต. ห้วยโจด รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไปผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คุณากร กรสิงห์ (2550) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลและปัญหาอุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ รวมทั้งศึกษาปัจจัยทางการเมืองและปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานประชาชนและองค์กรเอกชนที่มีส่วนจัดซื้อจัดจ้างกับองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อบต. กลางแดด อบต.ทับกฤชใต้ อบต. บ้านแดน อบต. เกรียงไกร อบต.หนองยาว และ อบต. โคกหม้อ ในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 107 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้างและการสังเกตวิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า

1. การศึกษาเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ค่อนข้างมาก ได้แก่ อบต. บ้านแดน อบต.กลางแดด และ อบต.ทับกฤชใต้ ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ค่อนข้างน้อย ได้แก่ อบต.เกรียงไกร อบต. หนองยาว และ อบต. โคกหม้อ

2. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า อบต. ทั้ง 6 แห่ง มีปัญหาในหลักการสำคัญ ๆ คล้ายคลึงกัน คือ

2.1 ปัญหาหลักการมีส่วนร่วม คือ ประชาชนมีพฤติกรรมการเข้าไปมีส่วนร่วมต่ำ
2.2 ปัญหาหลักความโปร่งใส คือ อบต. ไม่ค่อยมีการตรวจสอบความโปร่งใสอย่างต่อเนื่องและมักเป็นการตรวจด้านเดียวคือตรวจสอบจากเอกสารเป็นหลัก

2.3 ปัญหาหลักนิธิธรรมได้แก่ไม่ค่อยมีการเผยแพร่กฎระเบียบให้ ประชาชนได้รับทราบ

2.4 ปัญหาหลักคุณธรรม คือ ไม่ค่อยมีการอบรมเรื่องคุณธรรมอย่างต่อเนื่อง

2.5 ปัญหาหลักความรับผิดชอบคือ อบต. ส่วนใหญ่ไม่ค่อยเอาใจใส่ปัญหาชุมชนเท่าที่ควร

2.6 ปัญหาหลักความคุ้มค่าคือโครงการบางเรื่องไม่สามารถทำได้ เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ

2.7 ปัญหาหลักความเสมอภาค คือ ยังคงมีการเลือกปฏิบัติ

3. ปัจจัยทางการเมืองและทางการบริหารที่ส่งผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ปัจจัยทางการเมืองทั้งภายในและภายนอกเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้โดยปัจจัยการเมืองภายใน ได้แก่ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ กับฝ่ายบริหารความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างฝ่ายข้าราชการการเมืองกับข้าราชการ

ประจำและปัจจัยการเมืองภายนอกได้แก่ความสัมพันธ์ที่ดีกับข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล องค์กรเอกชนประชาชนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักการเมืองระดับท้องถิ่น และระดับชาติ ส่วนปัจจัยทางการบริหารได้แก่โครงสร้างระบบงานทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ บุคลากร และงบประมาณ เป็นปัจจัยรองที่ส่งผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหาร ส่วนตำบล นอกจากนี้ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้คือเกณฑ์การประเมิน และรางวัลตอบแทน

ปาลสิมัล ธีรวัฒนาล (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของพนักงานเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนิติธรรม รองลงมา คือ ด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านความคุ้มค่า และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือพนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือควรพัฒนาหน้าที่ของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ควรกำหนดนโยบายในการบริหารเชิงบูรณาการ โดยนำ จุดแข็งและจุดอ่อน ของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านมาเชื่อมโยงกัน ควรจัดการ เสริมสร้างธรรมาภิบาลและการประสานงานเชิงกลยุทธ์ ควรมีการกำหนดนโยบายให้พนักงาน เทศบาลตำบลลำโรงเหนือเป็นศูนย์กลางของประชาชน เพิ่มโอกาสให้แก่บุคลากรประชาชนและ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลมากขึ้น

สุระ กลั่นด้วง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือด้านหลักการมีส่วนร่วม รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านหลักคุณธรรมโดยในหลักการมีส่วนร่วม ประชาชน มีความคิดเห็นว่า อบต. เขาคันทรง มีการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานให้กับประชาชนและบุคคล ทั่วไปได้รับทราบตลอดเวลาและในด้านหลักคุณธรรมประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต. เขาคันทรง ไม่เคยถูกร้องเรียนจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อาชีพ และรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญ .05

เบญจมาศ กงแก้ว (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แรม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แรม ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงานในระดับปานกลาง โดยหลักธรรมาภิบาลที่นำมาใช้มากที่สุดคือ การดำเนินการตามหลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ ต่อการถูกตรวจสอบและหลักคุณธรรมในระดับที่สูง แต่มีการดำเนินการตามหลักความคุ้มค่า หลักความมีส่วนร่วม และหลักความโปร่งใสในระดับปานกลางเท่านั้น

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ การดำรงตำแหน่งในตำบล ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีธรรมาภิบาลของ อบต.

วรญา จตุพัฒน์รังสี (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า

1. เทศบาลตำบลบ่อแฮ้วมีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าการปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมมีระดับสูงที่สุด หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรมตามลำดับ

2. เทศบาลตำบลบ่อแฮ้วมีระดับประสิทธิผลการบริหารงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประสิทธิผลการบริหารงานในด้านความสามารถในการผลิตมีระดับสูงสุด ความมั่นคง การอยู่รอด การพัฒนา การได้มาซึ่งทรัพยากร ความสามารถในการปรับตัว ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพ และความเจริญเติบโตขององค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การบริหารงานแบบธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้วมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน ทั้งหมด 6 ด้าน กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว ผลการศึกษา มีเพียง 2 ด้าน เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานคือ หลักคุณธรรมและหลักความคุ้มค่า โดยหลักคุณธรรมอยู่ในระดับสูงสุด จะเห็นว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว จะให้ความสำคัญกับหลักคุณธรรมและหลักความคุ้มค่าเพียง 2 หลัก ในการบริหารและดำเนินกิจการภายในองค์กร

ตารางที่ 8 สรุปการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพศ	อนูรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
	จุฑาทย์ คุรุฑเดชะ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน
	สุระ กลั่นด้วง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี แตกต่างกัน
อายุ	นภดล สุรนครินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกัน
	อนูรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันอายุเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ระดับการศึกษา	ถาวร แสงสาคร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล:กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน นภคล สุรนครินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในอบต. ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	จุฑาทัย กรุฑเดชะ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล:ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน จิตรวรรณ หวังสุภกิจโกศล (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
อาชีพ	อนูรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของประชาชน ที่แตกต่าง ซึ่งประกอบด้วย อาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	ถาวร แสงสาคร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาดำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จิตรวรรณ หวังสุขกิจโกศล (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
รายได้	ถาวร แสงสาคร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาดำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จิตรวรรณ หวังสุขกิจโกศล (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สุระ กลั่นด้วง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05