

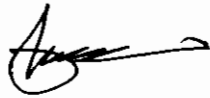
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว
อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

นฤมล แพร์รักษา

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
กันยายน 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

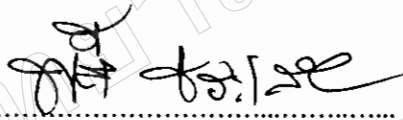
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ นฤมล แพร์รักษา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



(ดร.ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)



กรรมการ

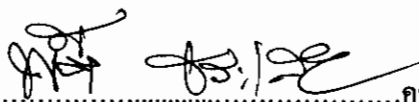
(ดร.รังสรรค์ ม่วงไทรส)



กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสรีธร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์” เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่นที่ 14 ศูนย์การศึกษาสุรินทร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ อาจารย์ ดร. ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์ และอาจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้ด้วยดีมาโดยตลอด และเพื่อน ๆ อีกหลายท่านที่ช่วยเหลือในการตรวจสอบ เก็บข้อมูล จนทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นอกจากนี้ยังต้องขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการกรอกแบบสอบถามและร่วมแสดงความคิดเห็น ทำให้การศึกษานี้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

นฤมล แพรรักษ์

53930321: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ปัจจัย/ การบริหารงาน/ หลักธรรมาภิบาล

นฤมล แพร์รักษา: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ (FACTORS RELATING TO GOOD GOVERNANCE MANAGEMENT OF PLIU MUNICIPALITY, LAEM SING DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์, ป.ร.ด., หน้า. 132 ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 379 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าประสิทธิสหสัมพันธ์แบบ (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี ในภาพรวมด้านปัจจัยองค์กร อธิบายรายด้านดังนี้ ในด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับดีมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านการจัดการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี เปรียบเทียบรายด้าน พบว่า หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับดีมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การจัดการ รองลงมาคือ การมีส่วนร่วม และสุดท้ายคือ คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

54930238: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: FACTOR/ MANAGEMENT/ GOOD GOVERNANCE

NARUDMON PEARUKSA: FACTORS RELATING TO GOOD GOVERNANCE
MANAGEMENT OF PLIU MUNICIPALITY, LAEM SING DISTRICT, CHANTHABURI
PROVINCE. ADVISOR: PREEDEE LEELASETAVONG, Ph.D. 121 P. 2013.

This study aims to examine public opinion towards the administration and factors affecting the administration according to good governance at Phlio Sub-district Municipality, Laem Sing district, Chanthaburi province. The samples are 379 people residing in the area under the responsibility of Phlio Sub-district Municipality, Laem Sing district, Chanthaburi province. Statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Product Moment Correlation.

The findings show that holistically the opinion of people towards the administration according to good governance at Phlio Sub-district Municipality, Laem Sing district, Chanthaburi province is rated the highest. When considered by aspect, the overview of organization factors can be described that service quality, participation, and management are respectively rated the highest. The comparison of administration aspects shows that participation, worthiness, responsibility, rule of law, and transparency are all rated the highest. The hypothesis test indicates that management, participation, and service quality are related to the administration according to good governance at Phlio Sub-district Municipality, Laem Sing district, Chanthaburi province.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล	9
การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)	13
หลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน	42
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ	46
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลพลับ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	79
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	83
เกณฑ์การแปลผล	84
4 ผลการวิจัย	85
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	85
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู	87
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ เทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู	95
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	103
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	106
อภิปรายผลการวิจัย	107
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	127
ประวัติย่อของผู้วิจัย	134

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรสามารถแยกเป็นรายหมู่บ้าน	64
2 จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน	80
3 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	85
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณภาพการบริการ	87
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการมีส่วนร่วม	88
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการวางแผน	89
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการองค์กร	90
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการนำ	91
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการประเมินผล	92
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านภาพรวมด้านการจัดการ	93
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมด้านต่าง ๆ	94
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรม	95
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักคุณธรรม	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความโปร่งใส	97
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักการมีส่วนร่วม	98
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความรับผิดชอบ	99
17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า	100
18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ	102
19 เมตริกซ์สัมพันธภาพ ระหว่างตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม.....	103
20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	104

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 หลักธรรมาภิบาล.....	16
3 การวางแผน 5W1H.....	54
4 วงจรของการวางแผนงาน P-D-C-A.....	59

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต ทำให้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม ดังที่ทราบกันทั่วไปแล้วว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งเกิดขึ้นจากความบกพร่อง ความอ่อนแอ ความหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการ ในระดับชาติและระดับองค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน รวมไปถึงการทุจริต และการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพ ซึ่งแยกพิจารณาได้หลายสาเหตุคือ 1) การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอในการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคม ขณะที่กลไกที่มีอยู่บกพร่องไม่สามารถเตือนภัยที่เคลื่อนตัวเข้ามากระทบระบบเศรษฐกิจทางการเงินอย่างรวดเร็วได้ รวมทั้งเมื่อถูกกระทบแล้วยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนกลไก และฟื้นฟูเพื่อการบริหารจัดการต่าง ๆ ของภาครัฐและภาคเอกชนให้ทันต่อสถานการณ์ได้ 2) ความอ่อนด้อยและถดถอยของกลุ่มข้าราชการ นักวิชาการ และเทคโนโลยี คนกลุ่มนี้ต้องมีบทบาทสำคัญในการศึกษาค้นคว้าเสนอแนะนโยบายและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นในการบริหารประเทศ 3) ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์ และยุติธรรม ส่งผลให้ตัวระบบเองไม่มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดความฉ้อฉลผิดจริยธรรมในวิชาชีพขึ้นได้ 4) ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ และขาดการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง สถานการณ์โลก จึงทำให้ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจและร่วมกันแก้ไขปัญหา 5) ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและมีการร่วมกันกระทำทุจริตอย่างเป็นกระบวนการจากสาเหตุดังกล่าวหากไม่ได้รับการจัดการแก้ไขและป้องกันโดยเร่งด่วนแล้ว โอกาสในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของประเทศไทยอาจใช้เวลานานมาก ดังนั้นการแก้ไขปัญหายั่งยืนก็คือการขจัดสาเหตุของปัญหาดังกล่าวข้างต้น และสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดีที่ปรากฏเป็นจริงในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน (กระจำ กิจจานุกิจวัฒนา, 2552, หน้า 5)

ปัจจุบันแนวความคิดเรื่องการบริหารจัดการที่ดีได้แพร่สู่สังคมไทยโดยองค์กรพัฒนาในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งนักวิชาการและนักคิดที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหาร

จัดการที่ดีในการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้หยิบยกปัญหาที่เป็นผลกระทบจากการมีระบบบริหารจัดการที่ไม่ดี และแนวทางสร้างระบบที่ดีขึ้นมาเป็นประเด็นในการสร้างความเข้าใจและระดมความคิดเห็นจากประชาชนในภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคม เป็นผลให้ภาคประชาชนและภาคประชาสังคมเกิดการตื่นตัวในเรื่องดังกล่าวอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้การบริหารจัดการที่ดีได้มีการกล่าวถึงนั้น จะมีคุณลักษณะที่สำคัญหลายประการได้แก่ 1) เป็นการทำงานอย่างมีหลักการ มีความรับผิดชอบ สามารถตอบอธิบายเหตุและผลต่อสาธารณะได้ 2) เป็นการทำงานที่มีความโปร่งใสเปิดเผย ตรวจสอบได้ รับรู้ได้ในกระบวนการการตัดสินใจต่าง ๆ 3) ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการ ร่วมตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ร่วมจัดการสังคมในลักษณะประชาสังคม 4) สมาชิกในสังคมเคารพสิทธิเสรีภาพซึ่งกันและกัน รู้หน้าที่ของตนเอง เคารพกฎระเบียบของสังคม ซึ่งในขณะนี้ได้มีความพยายามที่จะนำหลักดังกล่าวมาใช้ทั้งในส่วนภาครัฐตามแผนพัฒนาประเทศและส่วนภาคเอกชนในลักษณะการพัฒนาองค์กรและสังคม (กระจำ กิจจานุกิจวัฒนา, 2552, หน้า 6)

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กติกาของสังคมและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดีจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามยุคตามสมัยในสังคมสมัยใหม่ ทุกประเทศมีแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจุดร่วมเหมือนกันคือ ความสงบสุขของประชาชน เสถียรภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีการพัฒนาประเทศอย่างสมดุลเท่ากันทั้งโลก อันจะนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกได้ ประเทศไทยก็มีการปรับเปลี่ยนหลายประการ โดยเฉพาะการเปลี่ยนเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ของสังคมใหม่โดยปรากฏใน “รัฐธรรมนูญฉบับประชาชน” เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2540 ซึ่งสาระสำคัญของรัฐธรรมนูญฉบับนี้คือ ความพยายามในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับสังคมไทย โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้น การประกันและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ภาครัฐมีการปกครองโปร่งใสสามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2550, หน้า 49) ดังนั้นสรุปได้ว่าภาครัฐในโลกประชาธิปไตยยุคใหม่จึงมีเป้าหมายร่วมกัน 3 ประการคือ 1) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การบริหารโดย มุ่งผลลัพธ์ที่เกิดกับประชาชนหรือผู้รับบริการ การปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ตามที่ประชาชนต้องการ และรายงานผลงานให้สาธารณะทราบ มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ และมีกระบวนการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงาน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับความประหยัดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารจะบริหารงานอย่างคล่องตัว แต่ในขณะเดียวกันต้องรับผิดชอบต่อผลงานนั้น ๆ แทนการยึดมั่นในการทำ

ถูกต้องตามกฎหมายวิธีราชการอย่างเดียวกันในอดีต 2) การปรับเปลี่ยนบทบาทภาครัฐ ได้แก่ การเน้นงานในหน้าที่หลักของภาครัฐ ซึ่งได้แก่การกำหนดนโยบายที่มองการณ์ไกล มีการบังคับใช้กฎหมายที่ให้ความเสมอภาคเป็นธรรมโดยกระจายให้บริหารแก่ราชการส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และองค์กรบริหารอิสระมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 3) การบริหารแบบพหุภาคี ได้แก่ การบริหารที่ให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ หรือร่วมปฏิบัติบริการ เพื่อให้การบริหารและการบริการสาธารณะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ และเป็นการจัดระบบการบริหารแบบใหม่ไม่ผูกขาดหรือรวมศูนย์อำนาจแบบในอดีตที่ทำให้รัฐไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันการณ์หรือมีสภาพความปิดบัง ซ่อนเร้น ไม่โปร่งใสต่อสาธารณชน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แต่ละหลักสามารถจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์กร ซึ่งแต่ละระดับมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กล่าวคือองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีของระดับภาครัฐและระดับประเทศต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2544, หน้า, 2-4)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นข้าราชการในสังกัด กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย คือ เทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีหน้าที่ในการขับเคลื่อน ผลักดัน และปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวนโยบายแห่งรัฐ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความโปร่งใส ประชาชนตรวจสอบได้ โดยมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี
2. การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี
3. การจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี โดยทำการวิจัยใน 6 ด้าน โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการบริการ, การมีส่วนร่วม, การจัดการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี ใน 6 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านหลักนิติธรรม
 - 2.2 ด้านหลักคุณธรรม
 - 2.3 ด้านหลักการมีส่วนร่วม

2.4 ด้านหลักความโปร่งใส

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ

2.6 ด้านหลักความคุ้มค่า

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,996 คน โดยแยกเป็นเพศชายจำนวน 3,344 คน และเพศหญิงจำนวน 3,652 คน (สำนักทะเบียนตำบลพลี, 2556)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้
ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานบ้านเมืองที่ดีตามหลัก
ธรรมาภิบาล ซึ่งมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกัน

ความสัมพันธ์ หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้องกัน การติดต่อ ความเกี่ยวพันกัน
ระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อการบริหารงานบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

การบริหารงาน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์
ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยทรัพยากรหรือปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง หลักการบริหารงานที่มุ่งเน้นหลักการโดยมิใช่
หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการทำงานซึ่งหากมีการนำมาใช้
เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด โดยยึดตามระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

หลักธรรมาภิบาลมีรวมทั้งสิ้น 6 ด้าน

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับการให้
เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎกติกาและการปฏิบัติตาม กฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นความถูกต้องดีงามการส่งเสริมสนับสนุนให้
ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ
วินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใสพอเทียบได้ว่า มีความหมายตรงกันข้าม
หรือเกือบตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน โดยที่การทุจริตคอร์รัปชันให้ความหมายให้เชิงลบและ

มีความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นศัพท์ที่ให้แง่มุมในเชิงบวกและให้ความหมายในเชิงลบสุข

4. หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและการบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดการทรัพยากรของชุมชนและของชาติซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็น ให้แนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชน

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมการใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาดลลดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน โดยมุ่งประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง จำนวนปีที่นับแต่เกิดจนถึงปีปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. อายุต่ำกว่า 18 ปี-30 ปี
2. อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี
3. อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี
4. อายุ 50 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของประชาชนในวันตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น (ปวช.)
3. อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
4. ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อื่น ๆ

อาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. นักเรียน/นักศึกษา
2. ธุรกิจส่วนตัว
3. รับจ้าง
4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
5. ค้าขาย

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่รายชื่ออยู่ในระบบงานทะเบียนราษฎรเขตการปกครองของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่สามารถทำให้ผู้รับบริการพอใจในการบริการและประทับใจ ได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง รวดเร็วและมีคุณภาพ

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือ กลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ในสิ่งที่มีผลกระทบต่อตนเองหรือชุมชน

การจัดการ หมายถึง การทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรหาบุคลากร การนำหรือการสั่งการ และการควบคุมองค์กร หรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การจัดการทรัพยากรประกอบด้วย การใช้งานและการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และทรัพยากรธรรมชาติ

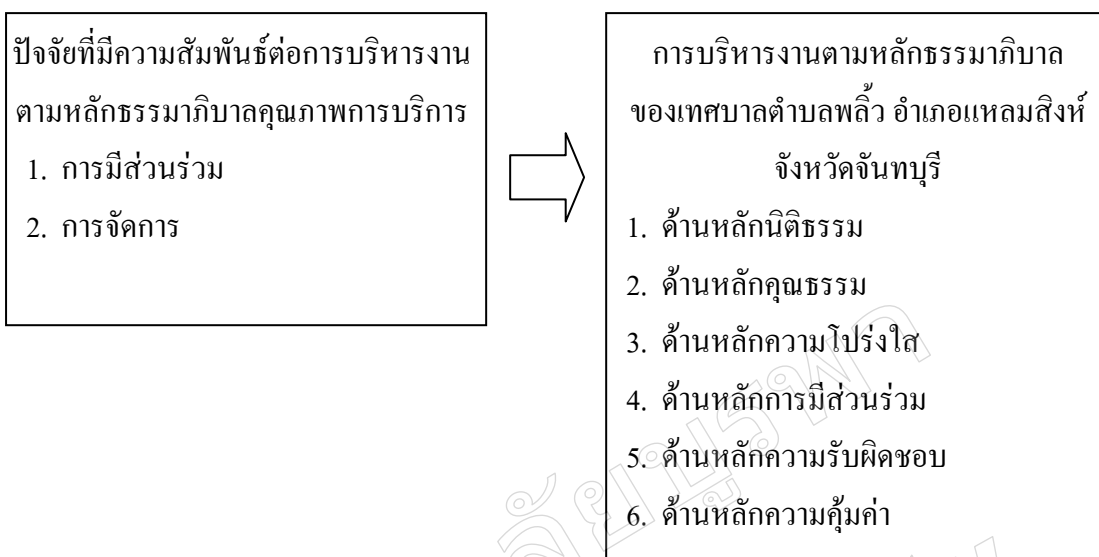
เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการบริหารจัดการที่ดีตามบทบัญญัติของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
2. การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
3. หลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
7. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดอุดรธานี
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ความหมายของธรรมาภิบาล

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาความหมายของหลักธรรมาภิบาลโดยการศึกษาจากเอกสารและผลงานของนักวิชาการที่มีชื่อเสียง สรุปได้ดังนี้

ธรรมาภิบาล หมายถึง การมีส่วนร่วม คือ ความโปร่งใสตรวจสอบได้และการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้หลักประกันว่าการดำเนินงานนโยบายทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจวางอยู่บนพื้นฐานที่ดี อย่างกว้างขวางของสังคมและให้ความมั่นใจว่าเสียงคนยากจน และคนด้อยโอกาสจะเป็นที่รับฟัง

นฤมล ทับชุมพล (2541) จากแนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยรัฐธรรมนูญแห่งชาติในหนังสือ การจัดการปกครอง (Governance) บทความนี้เสนอแนวคิด การตีความที่มาของแนวคิดและนิยามของรัฐธรรมนูญแห่งชาติในบริบทการเมืองไทยตลอดจนข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์และท่าทีของกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อกระแสนรัฐธรรมนูญแห่งชาติ เช่น กลุ่มนักธุรกิจ กลุ่มราชการ นักวิชาการองค์กรพัฒนาเอกชน เป็นต้น

อรพินท์ สฟโชคชัย (2543) ได้วิจัยเรื่อง สังคมเสถียรภาพและกลไกประชาธิปไตยที่ดีซึ่งรายงานฉบับนี้กล่าวถึงความหมาย ลักษณะและองค์ประกอบของกลไกประชาธิปไตยที่ดีและชี้ให้เห็นว่า

ถ้าสังคมใดมีกลไกประชารัฐที่ดีประชาชนในสังคมนั้นจะได้รับบริการ สาธารณะที่มีคุณภาพ จากหน่วยงานราชการ ประเทศมีศักยภาพในการกำหนดและดำเนินนโยบายบนพื้นฐานของ หลักวิชาการและเหตุผล การบริหารการเงินการคลังประสบความสำเร็จ ในรายงานระบุถึง คุณลักษณะของกลไกประชารัฐที่ดี คือการมีส่วนร่วมของสาธารณชน ความสุจริตและโปร่งใส พันธะความรับผิดชอบต่อสังคมกลไก การเมืองที่ชอบธรรม กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจนและ ความมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลรวมถึงการพยายามนำหลักกลไกประชารัฐที่ดีมาใช้เพื่อแก้ไข ปัญหาวิกฤติต่าง ๆ และเป็นการวางรากฐานการพัฒนาที่ยั่งยืนในสังคมไทย

ธีรยุทธ บุญมี (2541) เขียนหนังสือเรื่อง ธรรมนูญแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กู้หายนะ ประเทศ ไทยซึ่งกล่าวถึงความหมายของธรรมนูญ (Good Governance) ความจำเป็นของการมีธรรมนูญ แห่งชาติรูปแบบและภารกิจของ Good Governance วิฤทธิเศรษฐกิจของไทยกับปัจจัยที่ทำให้เกิด ธรรมนูญแห่งชาติรวมถึงยุทธศาสตร์กู้ชาติจากหายนะ ได้แก่การเพิ่มทุนทางการเมืองการเพิ่มทุน ทางสังคม และการเพิ่มทุนทางค่านิยม วัฒนธรรมตลอดจนเสนอกรอบแนวคิดในการปฏิรูปประเทศ ไทยจากระบบประชาธิปไตยแบบตัวแทนไปเป็นประชาธิปไตยแบบตรวจสอบเพื่อสร้างทางออก ในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจ

อานันท์ ปันยารชุน (2542) อธิบายถึงธรรมนูญว่าเป็นคำที่อยู่ในระบบการปกครองมานาน แล้วและยังคงได้รับความสนใจอยู่จนถึงปัจจุบัน นายอานันท์ได้ยกตัวอย่างประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่มีการจัดการทุกอย่างได้ดีที่สุดประเทศหนึ่งทั้งที่มีได้ใช้ระบอบประชาธิปไตย ในการปกครองประเทศแต่สิงคโปร์ได้ยึดถือเอา Good Governance เป็นหลักในการปกครอง โดย เริ่มต้นที่การมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งด้านการรับและแสดงความคิดเห็นประชาชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงได้ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องเปิดเผย รวมถึงการมีความชอบธรรมของ ระบบกฎหมายนายอานันท์ได้แสดงความเชื่อว่าถ้าประเทศไทยนำเอาแนวทางนี้มาใช้ทั้งในภาครัฐ และเอกชนจะทำให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤติได้

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542) วิจัยเรื่อง การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเนื้อหาของหนังสือแบ่งออกเป็น 4 บท บทแรก กล่าวถึงความหมายและลักษณะของธรรมาภิบาล ตามแนวความคิดสากลซึ่งครอบคลุมถึงเป้าหมาย โครงสร้างกระบวนการและสาระของ ธรรมาภิบาล ความสัมพันธ์ระหว่างประชาธิปไตย ธรรมาภิบาลและการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและ สังคม บทที่สองกล่าวถึงธรรมาภิบาลในอดีตและการปฏิรูปการเมืองเพื่อสร้างธรรมาภิบาล ในสังคมไทยรวมถึง โครงสร้าง หลักการและสาระสำคัญของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ที่เป็นฐานรากของการสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย บทที่สามมีเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและ ธรรมาภิบาลไทยเดิมกับธรรมาภิบาลสากลและความขัดแย้งระหว่างธรรมาภิบาลสากลกับ

วัฒนธรรมการเมืองไทยกล่าวถึงพัฒนาการของวัฒนธรรมและธรรมาภิบาลไทยเดิมและความพยายามสร้างธรรมาภิบาลพุทธเพื่อผสานกับธรรมาภิบาลไทยเดิมบทที่สี่เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในสังคมไทย

อมรา พงศาพิชญ์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง ธรรมเนียมกับประชาสังคมและองค์กรประชาสังคม เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องสิ่งแวดล้อมในรัฐธรรมนูญแปลงแนวคิดสู่ปฏิบัติ

บทความนี้ กล่าวถึงธรรมรัฐในความหมายของบทบาทอำนาจรัฐในการดูแลผลประโยชน์ของราษฎร และธรรมราษฎรในความหมายของบทบาทอำนาจของราษฎรในการดูแลทรัพย์สินสาธารณะ กับบทบาทขององค์กรประชาสังคมภายในประเทศเนื้อหาของบทความแสดงถึงความหมายของ Good Governance ความจำเป็นที่จะต้องมีการมีธรรมรัฐและธรรมราษฎรในสังคมการเมืองสมัยใหม่การปรับกระบวนการทัศน์จากการดูแลสังคมโดยรัฐบาลมาเป็นการดูแลสังคมโดยรัฐและประชาชน (ธรรมรัฐและธรรมราษฎร) รวมถึงบทบาทขององค์กรระหว่างประเทศกับแนวคิดเรื่อง Good Governance และบทบาทขององค์กรประชาสังคมภายในประเทศในรูปแบบต่าง ๆ

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง กระบวนมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี ได้ชี้ให้เห็นว่า Good Governance เป็นแนวคิดของธนาคารโลกที่ใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้เงินกับประเทศกำลังพัฒนา คำนิยามความหมายของ Good Governance คือ ระบบบริหารจัดการที่ดีในระบบราชการไทย แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีซึ่งควรส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานหลักสำคัญ 6 ประการคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่านอกจากนี้ยังกล่าวถึงกลยุทธ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการทำงาน และกลไกการบริหารภายในองค์กรธุรกิจเอกชนสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีกติกาสื่อโปร่งใสต่อลูกค้า และมีความรับผิดชอบต่อสังคมภาคประชาชนควรตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อในด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

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 หลักการมีส่วนร่วม

หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าส่วนที่ 4 เป็นเรื่องของแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542
ของหน่วยงานภาครัฐรวมถึงการรายงานผลการดำเนินการตามระเบียบ ฯ ข้างต้น ส่วนสุดท้าย
เป็นบทเรียนและตัวอย่างการดำเนินการที่ผ่านมาทั้งความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ
ตามระเบียบ ฯ

สถาบันพระปกเกล้า (2544) ได้จัดทำรายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ซึ่งรายงาน
การวิจัยนี้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บท กล่าวคือ บทที่ 1 เป็นบทนำที่กล่าวถึง ความสำคัญของการวิจัย
วัตถุประสงค์ระเบียบวิธีการศึกษาและประโยชน์ของงานวิจัย บทที่ 2 เป็นการรวบรวมและเรียบ
เรียงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล บทที่ 3 เป็นเรื่องธรรมาภิบาลในประเทศไทย
และต่างประเทศ บทที่ 4 เป็นกรอบตัวชี้วัดธรรมาภิบาลที่มี 5 ประเด็นหลัก คือ ความชอบธรรม
ความโปร่งใสการตรวจสอบได้ ความมีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วม และบทที่ 5
เป็นข้อเสนอแนะและ สรุปผลการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การใช้คำเรียก Good Governance
มีความหมาย หลากหลายตามกลุ่มผู้ใช้ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มธรรมาภิบาลอำนาจนิยม
กลุ่มธรรมาภิบาลเสรีนิยมและกลุ่มธรรมาภิบาลชุมชนนิยม แม้จะแตกต่างกันในส่วน
ของกรอบความคิดแต่ทั้งสามกลุ่มล้วนมีเป้าหมายที่จะนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้ในการปฏิรูป
เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง นอกจากนี้ในรายงานยังได้นำเสนอว่าควรจะ
นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาฐานข้อมูลของตัวชี้วัดธรรมาภิบาลรวมไปถึงการเสนอ
ให้มีคณะกรรมการสร้างตัวชี้วัดธรรมาภิบาลเพื่อผลักดันให้มีการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้
ในการกำหนดนโยบายและภาคปฏิบัติอย่างแท้จริง

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

1. ความหมาย: ธนาการโลก ให้คำนิยามว่าธรรมาภิบาลเป็นลักษณะหรือวิถีทางของ
การใช้อำนาจรัฐในการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา
2. หลักการของธรรมาภิบาล ธรรมาภิบาลทำให้เกิดการจัดการในแบบการบริหาร
การจัดการที่ดีขึ้นธรรมาภิบาลมีหลักดังนี้

- 2.1 Public Participation: การมีส่วนร่วม
- 2.2 ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสาร
- 2.3 Accountability: การบริหารพื้นฐานต่อสังคม
- 2.4 การมีกลไกที่ชอบธรรมทางการเมือง ข้าราชการการเมืองมาอย่างชอบธรรม

2.5 ระบบระเบียบมีความเป็นธรรม มีความเท่าเทียมในการปฏิบัติ มีหลักการเดียวกัน มีความเข้าใจที่ชัดเจน

2.6 Efficiency & Effectiveness: การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. วัตถุประสงค์ของธรรมาภิบาล: วัตถุประสงค์ของธรรมาภิบาล มีดังนี้

3.1 Integration: เกิดบูรณาการ 3 อย่าง คือ ภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคม ความสัมพันธ์ร่วมกันสร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติ

3.2 Adaptation & Modernization: ปรับตัวไปสู่ความทันสมัย โลกาภิวัตน์

3.3 Utilization: เกิดประโยชน์สูงสุด ความพึงพอใจร่วมกัน

3.4 Equalization & Participation: เกิดความเท่าเทียมกัน สนับสนุนการมีส่วนร่วม

3.5 Contestation & Justice: มีการแข่งขัน เกิดความยุติธรรม ลดการเอาเปรียบ

การผูกขาด

4. มิติของธรรมาภิบาล: มิติของธรรมาภิบาล จำแนกได้ 4 มิติ ดังนี้

4.1 มิติด้านการเมือง ใช้ในการสร้างความชอบธรรม สร้างประสิทธิภาพ ในการปกครองของรัฐบาล

4.2 มิติด้านเศรษฐกิจ ใช้ในการสร้างความมั่งคั่งทางภาคเอกชน เน้นการแบ่งงานกันทำกระจายผลประโยชน์ กระจายรายได้ เกิดความเป็นธรรมในเรื่องการลงทุน สร้างงานและสร้างเงิน

4.3 มิติด้านสังคม ใช้ในการสร้างความรับผิดชอบของภาครัฐที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมได้ ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข่าวสาร

4.4 มิติด้านการบริหารจัดการ ใช้ในการสร้างหลักประกันให้หน่วยงานมีความรับผิดชอบต่อประชาชน สิ่งแวดล้อม

5. ผลกระทบของธรรมาภิบาล มีดังนี้

5.1 Reform: เกิดการปฏิรูป พัฒนาที่ยั่งยืน

5.2 Development: เกิดการพัฒนา

5.3 Operation: เกิดการปฏิบัติการที่เป็นเลิศ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

1. หลักการที่สำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีดังนี้

1.1 ให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

1.2 ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระในการบริหารหน่วยงาน

- 1.3 การวัดผลงานและให้รางวัลตามมาตรฐานสากล
- 1.4 เสริมสร้างสนับสนุน บุคลากร เทคโนโลยี
- 1.5 เปิดกว้างเรื่องการแข่งขัน มีการปรับปรุงองค์การ
2. การจัดการภาครัฐมีแนวคิดและจุดเน้นที่สำคัญ ดังนี้
 - 2.1 Citizen Center: ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
 - 2.2 Key Performance Indicator: KPI: มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด
3. Out Sourcing: จ้างภาคเอกชนดำเนินการ
4. Performance Appraisal: สรรหาผู้บริหารจากบุคคลภายนอกระบบที่มีสมรรถนะสูง
5. Professional: เน้นการบริหารแบบมืออาชีพ
6. Entrepreneur: สวมจิตวิญญาณผู้ประกอบการ ยึดกลไกตลาด เน้นลูกค้า ทำงานเชิงรุก
 เลี้ยงแสวงหาโอกาส เจริญต่อตรง
7. Competitive to Efficiency and Development: มุ่งการแข่งขันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
 และการพัฒนา
8. Empowerment: มอบอำนาจการใช้ดุลยพินิจและให้อิสระในการจัดการ
9. Decentralization: กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น
10. Privatization: แปรรูปรัฐวิสาหกิจ

หลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระบุว่าธรรมาภิบาลมีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมไม่เลือกปฏิบัติ และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรือตามอำนาจของตัวบุคคล
2. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน โดยมีการให้และการรับข้อมูลที่สะดวกเป็นจริง ทันการณ์ ตรงไปตรงมา มีที่มาที่ไปที่ชัดเจนและเท่าเทียม มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
3. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมคิด ร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการร่วม

ตรวจสอบ และร่วมรับผิดชอบต่อผลของการกระทำนั้น

4. หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นการสร้างกลไกให้ผู้รับผิดชอบ ตระหนักในหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

5. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

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

หลักธรรมาภิบาลสากล

โลกในยุคโลกาภิวัตน์กำลังเผชิญกับปัญหาภาวะโลกร้อนบทบาทของการเป็นบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มบริษัทและกิจการธุรกิจ (Good Corporate and Corporate Social Responsibility) มีความสำคัญมากขึ้นทั้งในแง่ของการเป็นแนวคิด กลไกและเครื่องมือที่สำคัญของการพัฒนาองค์กรธุรกิจและการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมของโลก อย่างยั่งยืนเช่น การใช้หลักธรรมาภิบาลการผลิตสินค้าและบริการที่ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อมเป็นการสร้าง “คุณค่า” ให้กับองค์กรธุรกิจนอกจาก “มูลค่า” ทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจแล้วแนวคิดดังกล่าวยังสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาทางสังคมที่เต็มไปด้วย “ความเก่ง” และ “ความดี” ความรับผิดชอบต่อสังคมของบรรษัทและกิจการธุรกิจ (Corporate Social Responsibility: CSR) มุ่งเน้นให้องค์กรธุรกิจดำเนินกิจการทางธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสังคมโดยส่วนรวมเพื่อชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ เช่น การส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับชุมชน เป็นต้น โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจที่องค์กรดำเนินการและเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรเป็นการดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกในอันที่จะส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งและการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างปกติสุข



ภาพที่ 2 หลักธรรมาภิบาล

ฐานความคิดและที่มาของ CSR สร้างความตื่นตัวให้แก่บรรดากลุ่มธุรกิจและให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจ CSR ในองค์กรอย่างจริงจังจึงมีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับการพัฒนาสังคม ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับ CSR ครั้งแรกเกิดจากการประชุมระดับโลกที่กรุงเดอจาเนโร ประเทศบราซิล ในปี พ.ศ. 2535 ได้มีการกล่าวถึงทิศทางใหม่ของการพัฒนาที่เรียกว่า “การพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development) มีการเรียกร้องให้เกิดการพัฒนาที่เอาใจใส่ในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากการมุ่งเน้นแต่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเดียวต่อมามองความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ได้บรรจุเรื่อง CSR ไว้ในแนวทางปฏิบัติสำหรับวิสาหกิจข้ามชาติในปี 2000 เสนอให้วิสาหกิจข้ามชาติคำนึงถึง CSR ในองค์กรและติดต่อค้าขายและทำธุรกรรมกับเฉพาะคู่ค้าที่มี CSR เช่นเดียวกันธุรกิจใดที่ไม่มี CSR อาจเกิดการผลิตที่สร้างปัญหาให้กับสิ่งแวดล้อมการใช้แรงงานเด็กอย่างไม่เป็นธรรม ฯลฯ จะไม่สามารถติดต่อค้าขายกับวิสาหกิจที่มีถิ่นฐานในประเทศสมาชิก OECD ได้อีกต่อไปและในเดือนมกราคม ปี ค.ศ. 1999 ในการประชุม World Economic Forum ที่เมืองดาวอส ประเทศสวิตเซอร์แลนด์อดีตนายกรัฐมนตรีสหประชาชาติ (Mr. Kofi Annan) ได้เรียกร้องให้ธุรกิจแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก (Good Global Citizenship) ในทุกที่และในทุกประเทศที่ตนทำมาหากินอยู่ด้วยการเคารพต่อหลักต่าง ๆ ที่เป็นข้อตกลงนานาชาติในเรื่องสิทธิมนุษยชนเรื่องมาตรฐานแรงงานและเรื่องสิ่งแวดล้อม โดยได้เสนอบัญญัติ 9 ประการเรียกกันว่า “The Global

Compact” หรือ “The UN Global Compact” และต่อมาได้เพิ่มเป็นบัญญัติ 10 ประการ สำหรับธุรกิจ ซึ่งต่อมาในเดือนกรกฎาคม ค.ศ. 2000 ได้มีประกาศเรื่องนี้อย่างเป็นทางการที่สำนักงานใหญ่ สหประชาชาติที่นครนิวยอร์ก The UN Global Compact นี้มีลักษณะเป็นกรอบที่ส่งเสริมการพัฒนา ที่ยั่งยืนด้วยความเป็นพลเมืองดีของธุรกิจที่มีผู้นำที่สร้างสรรค์และยอมรับพันธะสัญญาของ Global Compact ด้วยความสมัครใจซึ่งธนาคารโลกและธนาคารเพื่อพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank = ADB) ก็ได้นำหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมมาเป็นเงื่อนไขในการปล่อยกู้ แทนประเด็นตามหลักประชาธิปไตยซึ่งหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ คือ การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพการตรวจสอบได้ (Accountability) ความโปร่งใส ความรับผิดชอบและการมีกรอบกฎหมายสำหรับการพัฒนาซึ่งธนาคารโลกได้แยก หลักธรรมาภิบาลออกจากแนวคิดประชาธิปไตยโดยเน้นในเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ที่ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยแต่ถือว่าหลักธรรมาภิบาลกับ หลักประชาธิปไตยเป็นเรื่องที่ไปด้วยกันเนื่องจากลักษณะหลายอย่างของธรรมาภิบาล เช่น ความรับผิดชอบ และความโปร่งใสซึ่งรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะและการถูกตรวจสอบ โดยสาธารณะเป็นเงื่อนไขสำคัญของประชาธิปไตยและเป็นส่วนสำคัญของการทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงให้เป็นประชาธิปไตยในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาและการส่งเสริมให้เกิด การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มธุรกิจเอกชนที่ควรจะมีจิตสำนึกต่อชุมชนและ สิ่งแวดล้อมและถูกนำมาเป็นเงื่อนไขในการปล่อยเงินกู้ให้แก่ประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือ ทางการเงินจากธนาคารโลกและกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) โดยกำหนดเงื่อนไขให้ประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจะต้องสร้างธรรมาภิบาล ให้เกิดขึ้นและมีการดำเนินการตามนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้ในสัญญารับการสนับสนุน ทางการเงินอย่างเคร่งครัดจะช่วยให้ประเทศที่ประสบปัญหาสามารถพัฒนาเศรษฐกิจให้กลับสู่ เสถียรภาพได้อย่างรวดเร็วและในระยะยาวสังคมที่มีธรรมาภิบาลจะเป็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง มั่นคงมีความสมดุลในการบริหารบ้านเมืองและมีภูมิคุ้มกันวิกฤตที่จะเกิดขึ้นภายหลัง (ซึ่งไทยก็เป็น ประเทศหนึ่งที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจาก IMF และ ADB) และกลายเป็นมาตรฐานสากล ที่องค์การสหประชาชาติต้องการให้เกิดขึ้นในระบบบริหารจัดการภาครัฐด้วย

หลักธรรมาภิบาลสากล

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific: UNESCAP ได้ให้นิยามคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่ามีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้ การมีส่วนร่วม (Participation) นิติธรรม (Rule of Law) ความโปร่งใส (Transparency) การตอบสนอง (Responsiveness) การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) ความเสมอภาค/ ความเที่ยงธรรมและ

ไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดออกไปจากสังคม (Equity and Inclusiveness) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) และการรับผิดชอบ (Accountability) ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 United Nations Development Programme: UNDP ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่าเป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจและการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดการกิจการของประเทศชาติบ้านเมืองรวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลซึ่งได้นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์เข้ามารวมไว้ด้วย รวม 9 ประการ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจทั้งโดยทางตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตนทั้งนี้การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็นรวมถึงการสามารถเข้ามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรม และไม่มี การเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน

3. ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของ ข้อมูลข่าวสารบุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการและข้อมูล ข่าวสารได้โดยตรงทั้งนี้การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ต้องมีความเพียงพอต่อ การทำความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์

4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงานต้องพยายามดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-oriented) มีการประสานความแตกต่าง ในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็น นโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

6. ความเสมอภาค/ ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาส ในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) สถาบันและ กระบวนการต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการและขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิด ประโยชน์สูงสุด

8. การรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรภาคประชาสังคมก็ตามต้องมีภาระรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตน

9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชนต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์ (สังคม) รวมถึงมีจิตสำนึกว่าอะไรคือความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนาดังกล่าวตลอดจนมีความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบริบททางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและสังคมซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในแต่ละประเด็นนั้น

1. ความหมายของ “หลักนิติธรรม” (The Rule of Law)

คำว่า นิติธรรม (Rule of Law) มีต้นกำเนิดมาจากประเทศอังกฤษมีความหมายโดยสรุปว่า แม้ประเทศอังกฤษจะยอมรับความมีอำนาจสูงสุดของรัฐสภาในการออกกฎหมายแต่ไม่ใช่รัฐสภาจะออกกฎหมายอย่างไรก็ได้กฎหมายที่ออกจะต้องเป็นกฎหมายที่ตั้งอยู่บนหลักนิติธรรมด้วย

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2555) The Rule of Law ที่นักกฎหมายไทยเรียกว่า “หลักนิติธรรม” เป็นแนวคิดที่มีรากฐานมาจากระบบกฎหมายจารีตประเพณีแบบอังกฤษ (Common Law) นักนิติศาสตร์ชาวอังกฤษชื่อ A.V. Dicey เป็นผู้นำคำนี้มาใช้ในระบบกฎหมายอังกฤษโดยอธิบายความหมายในแง่มุมใหม่ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประชาธิปไตยและการปกป้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างยิ่ง ไคซีกล่าวว่า “ความเป็นสูงสุดของกฎหมายหรือการปกครองโดยกฎหมายคือลักษณะของรัฐธรรมนูญอังกฤษ” นั่นคือ หลักนิติธรรม ดังนั้นความหมายของหลักนิติธรรมในทัศนะของไคซีประกอบด้วยหลัก 3 ประการได้แก่

หลักข้อที่ 1 บุคคลต้องไม่ถูกลงโทษหรือกระทำร้ายต่อร่างกายหรือทรัพย์สินของตนเว้นแต่ได้กระทำการอันเป็นการละเมิดกฎหมายซึ่งได้บัญญัติขึ้นโดยกระบวนการอันชอบธรรมและพิพากษาเบื้องต้นศาลยุติธรรมของแผ่นดินหมายความว่าหลักนิติธรรมเป็นระบบการปกครองซึ่งตรงข้ามกับระบบใด ๆ ที่ปกครองโดยบุคคลที่มีอำนาจกว้างขวางไม่จำกัดและใช้อำนาจบังคับได้โดยอำเภอใจ แสดงว่าภายใต้การปกครองโดยหลักนิติธรรมประชาชนไม่อาจถูกลงโทษเว้นแต่จะกระทำการที่กฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ล่วงหน้ามิใช่ขึ้นอยู่กับอำเภอใจของผู้ปกครองที่อาจเปลี่ยนแปลงในภายหลังได้ทุกเมื่อ

หลักข้อที่ 2 คือ ไม่มีผู้ใดอยู่เหนือกฎหมายของแผ่นดินไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีชาติกำเนิดหรือมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับใดย่อมถูกบังคับโดยกฎหมายและโทษอย่างเดียวกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ หลักความเสมอภาคเบื้องต้นกฎหมาย

หลักข้อที่ 3 รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายสูงสุดนั้นมาจากกฎหมายปกติธรรมดาที่ศาลยุติธรรมใช้ตัดสินคดีในชีวิตประจำวันทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา

คำอธิบายหลักนิติธรรมของไคซีข้างต้นมีสาระสำคัญใกล้เคียงกับแนวคิดที่ว่าด้วย “นิติรัฐ” สมัยใหม่ (Legal State (Eng.) หรือ Etat De Droit (fr.) หรือ Rechtsstaat (gr.) ของระบบกฎหมาย

แบบประมวลกฎหมาย (Civil Law) ของภาคพื้นยุโรปซึ่งประเทศไทยได้รับอิทธิพลแนวคิดเรื่องนี้มาใช้ในระบบกฎหมายมหาชนไทยด้วยในฐานะที่เห็นว่าหลักนิติรัฐเป็นระบบที่เกื้อหนุนและเป็นเสาหลักค้ำจุนระบอบการปกครองแบบเสรีประชาธิปไตย หากปราศจากซึ่งหลักนิติรัฐ การปกครองระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริงก็ไม้อาจเกิดขึ้นได้ในประเทศไทย (จันทจิรา เอี่ยมมยุรา, 2555)

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2554) กล่าวว่า นักกฎหมายรัฐธรรมนูญของอังกฤษที่มีบทบาทมากที่สุดคนหนึ่งในการช่วยพัฒนาหลักนิติธรรม ก็คือ A.V. Dicey (ค.ศ. 1835 ถึง 1922) ตำราของเขาที่ชื่อว่า Introduction to the Study of the Law of the Constitution (พิมพ์ครั้งแรก ค.ศ. 1885) ได้กลายเป็นตำรามาตรฐานและเป็นตำราที่นักกฎหมายรัฐธรรมนูญอังกฤษส่วนใหญ่ต้องอ้างอิงเมื่อจะต้องอธิบายความหมายของหลักนิติธรรม Dicey เห็นว่าหลักนิติธรรมจะต้องสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความมีอำนาจสูงสุดของรัฐสภา (18) และหลักนิติธรรมนั้นย่อมมีเนื้อหาสาระที่สำคัญ คือบุคคลทุกคนย่อมเสมอภาคกันต่อหน้ากฎหมายบุคคลไม่ว่าจะในชนชั้นใดย่อมต้องตกอยู่ภายใต้กฎหมายปกติธรรมดาของแผ่นดิน (The Ordinary Law of the Land) ซึ่งบรรดาศาลธรรมดาทั้งหลาย (Ordinary Courts) จะเป็นผู้รักษาไว้ซึ่งกฎหมายดังกล่าว (19) หลักนิติธรรมในความหมายนี้ย่อมปฏิเสธความคิดทั้งหลายทั้งปวงที่จะยกเว้นมิให้บรรดาเจ้าหน้าที่ทั้งหลายต้องเคารพต่อกฎหมายบุคคลทั้งหลายย่อมไม่ต้องถูกลงโทษ หากไม่ได้กระทำการอันผิดกฎหมายและไม่มีผู้ใดทั้งสิ้นแม้แต่กษัตริย์ที่จะอยู่เหนือกฎหมายได้

กำหนด โสภณวสุ (2551) กล่าวว่า ในทางปกครอง การปกครองโดยหลักนิติธรรมก็คือหลักการที่ว่า บรรดาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งต้องกระทำการภายใต้กฎหมาย และรัฐธรรมนูญการปกครอง โดยใช้อำนาจภายในขอบเขตซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ให้ ดังนั้น การปกครองโดยหลักนิติธรรมในนัยที่จะให้เกิดความเป็นธรรมนั้น จะต้องมีการออกกฎหมายที่เป็นธรรมด้วย สรุปได้ว่า หลักนิติธรรม ก็คือ การใช้กฎหมายในการปกครองประเทศ กล่าวคือ บุคคลเสมอภาคกันในกฎหมาย บุคคลจักต้องรับโทษในการกระทำผิดอันใด ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้ว่า การกระทำนั้นเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และจะต้องได้รับการพิจารณาคดีจากศาลยุติธรรม ที่มีความเป็นอิสระในการชี้ขาดตัดสินคดี ไม่ว่าจะเป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างเอกชนด้วยกันเองก็ดี หรือระหว่างเอกชนกับรัฐก็ดี” อาจถือได้ว่าหลักนิติธรรมนั้นเป็นหลักสำคัญของนิติรัฐ ตลอดจนเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

อุกฤษ มงคลนาวิน (2550) กล่าวว่า การตรวจสอบทุจริตที่ไม่ยึดหลักนิติธรรม “เมื่อยึดอำนาจแล้วคณะทหารและรัฐบาลบอกว่าจะปกครองบ้านเมืองในระบอบประชาธิปไตยโดยยึดหลักนิติธรรม ซึ่งหลักนิติธรรมก็ต้องถือว่าผู้ถูกกล่าวหายังเป็นผู้บริสุทธิ์อยู่จนกว่าศาลจะ

มีคำพิพากษาว่ากระทำผิดจริง แต่การตั้ง คตส. (คณะกรรมการตรวจสอบการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ) แล้วออกข่าวเกือบจะเรียกว่า 3 เวลาหลังอาหารว่าคนนั้นทุจริตเรื่องนั้นเรื่องนี้ โดยระบุชื่อชัดเจนแบบนี้ถือว่าขัดหลักนิติธรรม เพราะจะผิดหรือถูกยังพิสูจน์ไม่ได้คนพิสูจน์คือศาล ไม่ใช่ คตส.” “ถ้าสุดท้ายเหตุการณ์กลับตาลปัตร เอาผิดไม่ได้เลย ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบ” “ที่สำคัญก็คือไม่มีหลักนิติธรรมที่ไหนที่เอาฝ่ายปฏิบัติมาสอบสวนพิจารณาความผิดของคู่กรณี ทำไมไม่ตั้งคนกลางจริง ๆ เหมือนสมัย รศ. ผู้ที่เป็นประธานคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินในขณะนั้นคือ พล.อ. สิทธิ จิรโรจน์ ซึ่งได้รับการยอมรับนับถือในความซื่อสัตย์สุจริต แต่การตั้ง คตส. สมัยนี้ผิดกัน ทำให้การยอมรับไม่เกิดขึ้น คนเราเวลาใครมากล่าวหาญาติพี่น้องและผู้สนับสนุนก็ต้องเดือดร้อน ความโกรธนั้นไม่อันตรายแต่เมื่อความโกรธกลายเป็นความแค้นนั้นแหละคือสิ่งที่คาดหมายได้ว่าจะเกิดอะไรบางอย่าง”

สรุปได้ว่า หลักนิติธรรม หมายถึงเป็นการตรากฎหมาย ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ดังนั้นผู้บริหารต้องให้บุคลากรของตนเองปฏิบัติงานอยู่ในระเบียบ ข้อบังคับ หรือนโยบาย ทั้งยังต้องสร้างตัวอย่างที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กรซึ่งจะทำให้การกำกับดูแลง่ายมากยิ่งขึ้น

2. ความหมายของ “หลักคุณธรรม”

หลักคุณธรรมคือการยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงามโดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติได้แก่ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละความอดทนขยันหมั่นเพียรความมีระเบียบวินัยเป็นต้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2526) พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของคุณธรรมว่า คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดีหรือหน้าที่อันพึงมีอยู่ในตัว ลีจิต ธีรเวคิน (2548) ได้กล่าวไว้ว่า คุณธรรม คือ จิตวิญญาณของปัจเจกบุคคล ศาสนา และอุดมการณ์ เป็นดวงวิญญาณของปัจเจกบุคคลและสังคมด้วย ปัจเจกบุคคลต้องมีวิญญาณ สังคมต้องมีจิตวิญญาณ คุณธรรมของปัจเจกบุคคลอยู่ที่การกล่อมเกลาเรียนรู้โดยพ่อแม่สถาบันการศึกษา ศาสนาพรรคการเมืองและองค์กรของรัฐ

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

จรวยพร ธรณินทร์ (2555) กล่าวไว้ว่า “คุณธรรม” คือ คุณ + ธรรมะ คุณงามความดีที่เป็นธรรมชาติ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและ สังคมซึ่งรวมสรุปก็คือ สภาพคุณงาม ความดี คุณธรรม (Virtue) แนวความคิดที่ดีเป็นตัวบังคับให้ประพฤติดี

1. สภาพคุณงามความดีทางความประพฤติและจิตใจ

2. คุณธรรม คือจริยธรรมที่แยกเป็นรายละเอียดแต่ละประเภท หากประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ก็จะเป็นสภาพคุณงามความดีทางความประพฤติและจิตใจของผู้นั้น

จริยธรรม (Ethics) “จริยธรรม” = จริย + ธรรมะ คือ ความประพฤติที่เป็นธรรมชาติเกิดจากคุณธรรมในตัวเอง ก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม รวมสรุปว่าคือ ข้อควรประพฤติปฏิบัติจริยธรรม (Ethics) ความเป็นผู้มีจิตใจสะอาด บริสุทธิ์ เสียสละหรือประพฤติดีงาม

1. ประมวล กฎหมาย ที่กลุ่มชนหรือสังคมหนึ่ง ๆ ยอมรับเป็นแนวควบคุมความประพฤติ เพื่อแยกแยะให้เห็นว่าอะไรควรหรือไปกันได้กับการบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

2. ปรัชญาสาขาหนึ่งว่าด้วย ความประพฤติ และการครองชีวิต ว่าอะไรดี อะไรชั่ว อะไรถูก อะไรผิด หรืออะไรควร อะไรไม่ควร

3. กฎเกณฑ์ ความประพฤติของมนุษย์ซึ่งเกิดขึ้นจากธรรมชาติของมนุษย์เอง ได้แก่ ความเป็นผู้มีปัญญา และเหตุผลหรือปรัชญาอันทำให้มนุษย์มีมโนธรรมและ รู้จักได้ตรงแยกแยะความดี-ความชั่ว, ถูก-ผิด, ควร-ไม่ควร เป็นการควบคุมตัวเอง และเป็นการควบคุม กันเองในกลุ่ม หรือเป็นศีลธรรมเฉพาะกลุ่ม

ศีลธรรม (Moral)

1. ความประพฤติที่ดีที่ชอบ หรือธรรมในระดับศีล หรือกรอบปฏิบัติที่ดี เกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบ บริสุทธิ์ เกี่ยวกับจิตใจ

2. หลักความประพฤติที่ดีสำหรับบุคคลพึงปฏิบัติ

ธรรมาภิบาล (Good Governance)

ธรรมาภิบาล คือ ธรรมะ + อภิบาล หมายถึง ปกครองด้วยคุณความดี ซื่อตรงต่อกัน มั่นคงในสัญญาที่มีต่อกันสัญญา (กฎ กติกา มารยาท) ที่ ร่วมกันทำ เป็นธรรม โปร่งใส รับผิดชอบในสิ่งที่ทำ

1. การจัดการปกครอง การบริหารปกครอง การบริหารกิจการบ้านเมือง การควบคุมดูแลกิจการ การกำกับดูแลที่ดี อันเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (Process) และระบบ (System) ซึ่งองค์การหรือสังคมได้มีการปฏิบัติหรือดำเนินการ (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 หรือเป็นคุณธรรมประจำตนของผู้ปกครองบ้านเมือง ให้มีความเป็นไปโดยธรรมและยังประโยชน์สุขให้เกิดแก่ประชาชน ทศพิธราชธรรมทั้ง 10 ข้อ มีดังนี้

1. ทาน คือ การให้ การเสียสละ การให้น้ำใจ
2. ศีล คือ ความประพฤติที่ดีงาม ทั้ง กาย วาจา ใจ ให้ปราศจากโทษ
3. บริจาค คือ การเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อความสุขส่วนรวม
4. ความซื่อตรง คือ ความซื่อตรงในฐานะที่เป็นผู้ปกครอง ดำรงอยู่ในสัตย์สุจริต
5. ความอ่อนโยน คือ การมีอัธยาศัยอ่อนโยน เคารพในเหตุผลที่ควร มีสัมมาคารวะต่อ

ผู้อาวุโส

6. ความเพียร คือ ความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความเกียจคร้าน
7. ความไม่โกรธ คือ ไม่มุ่งร้ายผู้อื่น แม้จะลงโทษผู้ทำผิดก็ทำตามเหตุผล
8. ความไม่เบียดเบียน คือ การไม่ก่อทุกข์หรือเบียดเบียนผู้อื่น
9. ความอดทน คือ การรักษาอาการ กาย วาจา ใจให้เรียบร้อย การอดทนต่อสิ่งทั้งปวง
10. ความยุติธรรม คือ ความหนักแน่น ถือความถูกต้อง เทียงธรรมเป็นหลัก

ถวิลวดี บุรีกุล (2546) หลักด้านหลักคุณธรรม Ethics ประกอบด้วยหลักการสำคัญ

3 หลักการ คือ หน่วยงานปลอดการทุจริตหน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัยและหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณองค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชันหรือมีคอร์รัปชันน้อยลง คอร์รัปชัน การฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือ Corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรมหรือนิยามปฏิบัติ และกฎหมายสำหรับพิทักษ์ของคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อนและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรงเมื่อพิจารณาเรื่องของคุณธรรมจึงควรพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

1. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายน้อยลง

2. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

3. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่มากกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

4. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมายหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

สำหรับการที่หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณนั้นเป็นการกระทำผิดวิชาชีพนิยม ได้แก่ พฤติกรรมที่สวนทางหรือขัดแย้งกับองค์ประกอบของวิชาชีพนิยมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการมีจรรยาบรรณวิชาชีพและการประพฤติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

สรุปได้ว่า หลักคุณธรรมหมายถึง ความยึดมั่นในศีลธรรม จริยธรรม ความถูกต้องอันดีงานและเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความซื่อสัตย์จริงใจยึดมั่นมีระเบียบวินัยมีน้ำใจ เสียสละมีความกตัญญูกตเวทีความสะอาดและกล้าหาญความเคารพบนอบและความสุภาพอ่อนโยน

3. ความหมายของ “หลักความโปร่งใส”

หลักความโปร่งใสคือการทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยมูลค่าข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกันและช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

กัลยาณี สุธสมบัติ (2553) หลักความโปร่งใส (Transparency) มีตัวชี้วัด 4 ตัว คือ ความโปร่งใสของระบบการให้คุณ ความโปร่งใสของระบบการให้โทษ ความโปร่งใสด้านโครงสร้างของระบบงานและความโปร่งใสด้านการเปิดเผยของระบบงาน และความโปร่งใสด้านการเปิดเผยของระบบงาน

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีโดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

มนตรี ศิริไพศาล (2552) หลักความโปร่งใส คือการทำให้สังคมของพินดาบเป็นสังคม

ที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานของสมาคม ฯ ให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้สมาชิกสโมสรและผู้สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันและช่วยให้งานของสมาคม ฯ ปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2551) “ความโปร่งใส” ซึ่งเป็นหลักยึดประการแรกในบรรดา 4 ป. จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการบริหารและการปฏิบัติงานของภาครัฐ ด้วยเหตุว่า การบริหารหรือการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสเป็นไปอย่างเปิดเผยกับการคอร์รัปชัน หรือการทุจริตประพตมิชอบ ความโปร่งใสที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อประชาชนให้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชนทราบ การปกปิดนั้นให้กระทำให้น้อยที่สุด และเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ทั้งนี้ โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดของพระนาขบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ดังนั้น ความโปร่งใสจึงเป็นกลไกประการหนึ่งในแนวคิดของระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) การบริหารภาครัฐด้วยความโปร่งใสจึงเป็นการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐได้โดยมีข้อจำกัดน้อยที่สุด นอกจากนี้ การที่หน่วยงานภาครัฐประพฤติปฏิบัติใด ๆ ด้วยความโปร่งใส กลายเป็นระบบกลไกควบคุมประการหนึ่ง ที่จะช่วยขจัดปิดเป่าปัญหาการคอร์รัปชันให้ค่อย ๆ หดไป ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจให้กับประชาชนโดยส่วนรวมอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม มีข้อคำถามตามมาว่า “ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐจะเกิดขึ้นได้จริงหรือ” และ “มีวิธีการทำอย่างไรที่จะทำให้หน่วยงานภาครัฐประพฤติปฏิบัติด้วยความโปร่งใส” ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้เสนอต่อคณะรัฐมนตรี ให้มีการนำเรื่องความโปร่งใสในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด (KPI) ประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการทุกแห่ง ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2549 เห็นชอบแนวทางการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติต่อไป และเพื่อให้การกำกับดูแลการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นไปอย่างมีหลักการ หลักเกณฑ์ที่ชัดเจน และมีมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) จึงมีแนวคิดที่จะให้มีการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐขึ้น โดยเบื้องต้นในปี พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมาได้มอบหมายให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 5 แห่งทำการศึกษาวิจัยค้นหาแนวคิด และหลักการเกี่ยวกับ

การประเมินความโปร่งใส เพื่อพัฒนาไปสู่การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานความโปร่งใส ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้ง กระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่เป็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่ปฏิบัติการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐในวาระต่อไป

ทรงศิริ พันธุเสวี (2551) จากการประชุมสนทนากลุ่มทั้ง 3 เขต สามารถสรุปความหมายของ “ความโปร่งใส” ได้ว่า “การปฏิบัติงานหรือการกระทำใด ๆ ของภาครัฐที่ปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผย เป็นธรรม และเสมอภาค สามารถตรวจสอบได้ ชี้แจงอธิบายได้เมื่อมีข้อสงสัย การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่าสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง บุคลากรของรัฐมีจิตสำนึกที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ในขณะที่หน่วยงานก็มีการวางระบบป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบโดยชัดเจนมีประสิทธิภาพ มีการเตรียมพร้อมข้อมูลสำหรับบริการประชาชน และมีการวางระบบกลไก/ ช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ได้อย่างมีข้อจำกัดน้อยที่สุด นอกจากนี้ มีการวางระบบการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐได้ และในประการสุดท้าย ผู้นำองค์กรของรัฐยึดถือความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรมในตนเอง”

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2551) ความหมายของคำว่า “ความโปร่งใส” นั้น ไม่มีนิยามความหมายที่ตายตัวขึ้นอยู่กับการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปประยุกต์ใช้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบริบททางสังคม วัฒนธรรม ค่านิยม และวิถีชีวิตที่สังคมนั้นให้คุณค่าในความหมายแห่งความโปร่งใสนั้น ๆ

ความโปร่งใสเป็นทั้งแนวคิดและกระบวนการที่นำไปสู่การเปิดเผย การตรวจสอบได้ และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เพราะในแต่ละองค์กรและแต่ละสังคมล้วนมีวัฒนธรรมองค์กร ธรรมเนียมปฏิบัติ และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของสังคมที่แตกต่างกัน แต่ในมุมมองร่วมย่อมจะมีธรรมเนียมการปฏิบัติที่สามารถเปิดเผยได้ หรือเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารในนโยบายของรัฐต่อกลุ่มที่ให้ความสนใจหรือกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการสื่อสารนี้อาจมีอุปสรรคต่อกระบวนการเพราะบุคคลที่ให้ความสนใจหรือมีส่วนเกี่ยวข้องนั้นมีแตกต่างหลากหลาย เช่น ประชาชนผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้ง และนักลงทุนจากในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

ความหมายของความโปร่งใสนั้น มีความหมายตรงกันข้ามกับความไม่โปร่งใส การทุจริตคอร์รัปชัน เป็นคำศัพท์ที่แสดงถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กระบวนการตรวจสอบ ความถูกต้องและความชัดเจนของการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ความโปร่งใสนั้น มีทั้งความหมาย

กว้างที่เป็นเครื่องบ่งบอกแนวคิดและกระบวนการแห่งความโปร่งใสทางการเมืองและความโปร่งใสด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ เป็นต้น

สรุปได้ว่าความโปร่งใสหมายถึง เป็นกระบวนการในการดำเนินงานใด ๆ ที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาสิ่งนี้ช่วยแก้ปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันได้ ทั้งในภาครัฐและเอกชนสื่อจะเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานโดยการนำเสนอข่าวสารที่ถูกต้องให้แก่สังคมได้รับทราบ

4. ความหมายของ “หลักความมีส่วนร่วม”

หลักการมีส่วนร่วม คือการทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมได้แก่การแจ้งความเห็นการไต่สวนสาธารณะการประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชนซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมความหมายของการมีส่วนร่วม การจัดทำงานประมาณนั้น มีหลายขั้นตอนฉะนั้นจึงต้องมีการมีส่วนร่วมในการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณของสำนักงานประมาณซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับเปลี่ยนงบประมาณวิธีการทำงานและบทบาทของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณอันจะส่งผลให้สิ่งประสิทธิผลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานประมาณ

การมีส่วนร่วม (Participation) คือเป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือใน นามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์การ (Organization) ดังนั้นองค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 5)

Erwin (1987 อ้างถึงใน ยุพาพร รูปงาม 2545, หน้า 6) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือกระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาร่วมคิดตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์การ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมมี 5 ทฤษฎี ซึ่ง อकिन พิพัฒน์ (2527 อ้างถึงใน ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 7-9) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasion)

Maslow (1960 อ้างถึงใน อคินร พิพัฒน์, 2527, หน้า 7-8) กล่าวว่า การเกลี้ยกล่อม หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียนเพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อถือและการกระทำ ซึ่งการเกลี้ยกล่อมมีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานและถ้าจะทำให้เกิดผลดีผู้เกลี้ยกล่อมจะต้องมีศิลปะในการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะเกลี้ยกล่อม

โดยเฉพาะในเรื่อง ความต้องการของคนตามหลักทฤษฎีของ Maslow ที่เรียกว่าลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) คือความต้องการของคนจะเป็นไปตามลำดับจาก น้อยไปมาก มีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านสรีระวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival Need) ได้แก่ความต้องการทางด้านอาหาร ยา เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต (Safety and Security Needs) ได้แก่ความต้องการที่อยู่อาศัยอย่างมีความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สินหรือความมั่นคงในการทำงานและการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4 ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Self-esteem V=Needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจความต้องการดีเด่นในเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่นความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ และความสำคัญของบุคคล

1.5 ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการในระบบสูงสุดที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองเพื่อจะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคลที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นแนวทางที่ดีที่สุด

2. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (National Morale)

คนเรามีความต้องการทางกายและใจถ้าคนมีขวัญดีพอผลของการทำงานจะสูง ตามไปด้วย แต่ถ้าขวัญไม่ดีผลงานก็ต่ำไปด้วยทั้งนี้เนื่องจากว่าขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ นั่นเอง การจะสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้าง ทศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงานเช่น การไม่เอารัดเอาเปรียบ การให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น และเมื่อใดก็ตามถ้าคนทำงานมีขวัญดีจะ เกิดสำนึกในความรับผิดชอบอันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงาน

ทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคล และขวัญของกลุ่มดังนั้นจะเป็นไปได้ว่าขวัญของคนเราโดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดีย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่นกัน (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 8)

3. ทฤษฎีสร้างความรู้สึกราชาตินิยม (Nationalism)

ปัจจัยประการหนึ่งที่น่าสู่การมีส่วนร่วมคือการสร้างความรู้สึกราชาตินิยมให้เกิดขึ้น หมายถึงความรู้สึกรักเป็นตัวของตัวเองที่จะอุทิศหรือ เน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติ มีความพอใจในชาติของตัวเอง พอใจเกียรติภูมิ จงรักภักดีผูกพันต่อ ท้องถิ่น (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 8)

4. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership)

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

5. ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method)

การใช้ระบบบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ยั่งยืนเพราะใช้กฎหมายระเบียบ แบบแผน เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่อย่างไรก็ตามผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดที่ดีที่สุดในเรื่องการใช้บริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจอย่างตั้งใจ ไม่มีใครบังคับก็จะทำงานด้วยความรักแต่ถ้าไม่ ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นของรัฐเพราะการใช้ระบบบริหารเป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเพิ่มความคาดหวังผลประโยชน์ (ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 8-9)

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

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546, หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม คือการที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วม

การตัดสินใจหรือเคยมาเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้นเป็นไปอย่างมี อิสรภาพ
เสมอภาคมิใช่มีส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นและการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่ม
ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

ชิต นิลพานิช และกุลธร หนาพงศธร (2532, หน้า 350) ได้ระบุว่า การมีส่วนร่วม
ของประชาชนในการพัฒนาชนบท หมายถึงการที่ประชาชนทั้งในเมืองและชนบทได้เข้ามีส่วนร่วม
หรือเข้ามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาชนบทขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือทุกขั้นตอน
แล้วแต่เหตุการณ์จะเอื้ออำนวย

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2531, หน้า 10) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง
การเข้าร่วมอย่างแข็งขันและอย่างเต็มที่ของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้เสียในทุกขั้นตอนของโครงการ
หรืองานพัฒนาชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในอำนาจ การตัดสินใจและหน้าที่
ความรับผิดชอบการมีส่วนร่วมจะเป็นเครื่องประกันว่าสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องการที่สุดนั้น
จักได้รับการตอบสนองและทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นว่าสิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการ
ที่แท้จริงและมั่นใจมากขึ้นว่าผู้เข้าร่วม ทุกคนจะได้รับประโยชน์เสมอหน้ากัน

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงระดับของการมีส่วนร่วมตาม
หลักการทั่วไปว่าแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ของตน/ ครอบครัว/ ชุมชนของตน
2. การมีส่วนร่วมรับข้อมูลข่าวสาร
3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ โดยเฉพาะในโครงการที่ตนมีส่วนได้เสียโดย แบ่งเป็น
3 กรณีแล้วแต่กิจกรรมในตนเองอยู่ในขั้นตอนใดต่อไปนี้
 - 3.1 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจน้อยกว่าเจ้าของโครงการ
 - 3.2 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจเท่ากับเจ้าของโครงการ
 - 3.3 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจมากกว่าเจ้าของโครงการ
4. การมีส่วนร่วมทำ คือร่วมในขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด
5. การมีส่วนร่วมสนับสนุน คืออาจไม่มีโอกาสร่วมทำ แต่มีส่วนร่วมช่วยเหลือ
ในด้านอื่น ๆ

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในความหมายกว้าง
ซึ่งมักจะคาบเกี่ยวกับการพัฒนานั้น ก็คือ การให้โอกาสประชาชนเป็นฝ่ายการตัดสินใจ กำหนด
ปัญหาความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง เป็นการเสริมพลังอำนาจ ให้แก่ประชาชน/ กลุ่ม/
องค์กรชุมชนให้สามารถระดมขีดความสามารถในการจัดการทรัพยากร การตัดสินใจ และ
ควบคุมดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนมากกว่าที่จะเป็นฝ่ายตั้งรับ สามารถกำหนดการดำรงชีวิตได้

ด้วยตนเองให้มีชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามความจำเป็นอย่างมีศักดิ์ศรีและสามารถพัฒนาศักยภาพของประชาชน/ชุมชนในด้านภูมิปัญญา ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการจัดการและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกได้และประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการอย่างมีอิสระการทำงานต้องเน้นในรูปกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมอย่างชัดเจนเนื่องจากพลังกลุ่มจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานพัฒนาต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้ ทั้งนี้ การจะเกิดสภาพของการมีส่วนร่วมของประชาชนตามความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น จะต้องเกิดสภาพการณ์หรือเงื่อนไขสำคัญ คือ การมีความตระหนักและความเห็นพ้องต้องกันของประชาชนที่มีจำนวนมากพอต่อการริเริ่มโครงการ/กิจกรรมหนึ่งกิจกรรมใด ที่เป็นการต้องการของส่วนรวม โดยความร่วมมือของประชาชนไม่ว่าของบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันและเข้ามารับผิดชอบเพื่อการดำเนินการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ต้องการ โดยมีลักษณะเป็นการกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์กรเพื่อให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ (กรรณิการ์ ชมดี, 2524, หน้า 5)

5. ความหมายของ “หลักความรับผิดชอบ”

หลักความรับผิดชอบ คือ ผู้บริหารตลอดจนคณะข้าราชการทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างคึงโดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การทำงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง

ทิวากร แก้วมณี (2554) ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลคำว่า Accountability ว่าการรับผิดชอบ ในขณะที่นักวิชาการ และผู้ศึกษาหลักธรรมาภิบาลก็มีการเรียกใช้ศัพท์คำนี้อย่างหลากหลาย แตกต่างกันไป อาทิ ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ ใช้ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ใช้คำว่า ความน่าเชื่อถือและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน อมราพงศาพิชญ์ ใช้คำว่า การทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผล บวรศักดิ์ อุวรรณโณให้ความหมายในทางนิติการเมืองหมายถึงระบบราชการที่มีคอร์ปชั่นน้อยและมีประสิทธิภาพมีความเปิดเผย โปร่งใส กระจายอำนาจ และสามารถถอดถอนได้นักวิชาการ หลายคน ให้ความหมายว่า เป็นเรื่องของการตรวจสอบเน้นไปในเรื่องกระบวนการบริหาร อาทิ ปรัชญา เวสารัชช์ ใช้ในความหมายว่าความสามารถในการตรวจสอบ ดิณ ปรัชญพฤษย์ ให้ความหมายว่าความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ

เป็นที่น่าสังเกตเป็นอย่างยิ่งว่า แม้ว่า Accountability จะเป็นแนวคิดที่มาจากตะวันตก แต่การให้ความหมายก็แตกต่างกันในหลาย ๆ ประเทศด้วยอันได้แก่ ฝรั่งเศส สเปน และอิตาลี มีการใช้คำว่า Responsibility แทนคำว่า Accountability ซึ่งมีการมองว่าแม้ว่าคำสองคำนี้จะไม่ใช่คำที่มีความหมายเดียวกันแต่ก็สามารถใช้ทดแทนกันได้

ส่วนประเทศ เยอรมนี เดนมาร์ก เนเธอร์แลนด์ ใช้ Accountability ในความหมายที่แตกต่างจาก Responsibility แต่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Duty หรือ Obligation

กล่าวโดยสรุป Accountability และ Responsibility มีความหมายใกล้เคียงกัน [1] แต่มีนัยยะที่แตกต่างกัน หรือเหมือนกันขึ้นอยู่กับบริบทการตีความ ถูกแปลในภาษาไทยว่าเป็นความรับผิดชอบ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับการพร้อมรับผิดชอบ ซึ่งเป็นคำแปลของ Accountability ซึ่งการพร้อมรับผิดชอบเป็นการรับถึงผลของการกระทำ การดำเนินการและการรับผลที่จะตามมาที่เป็นได้ทั้งในทางบวกและในทางลบของการตัดสินใจและการกระทำของตน รวมความหมายถึง การตอบสนองต่อสาธารณะความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบ

ความสำคัญของการรับผิดชอบ Accountability เป็นแนวทาง กลไก และ ข้อปฏิบัติซึ่งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในบริการสาธารณะใช้เพื่อประกันผลการทำงานปฏิบัติในระดับที่พอใจ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบไปด้วยบุคคล 3 กลุ่ม คือ

1. สาธารณชนและประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากระบบราชการและมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งดีจากการจัดการของระบบราชการ

2. ผู้นำทางการเมืองและผู้บริหารองค์กร

3. ผู้ให้บริการ (ข้าราชการ)

ดังนั้น Accountability เกี่ยวข้องกับแนวทางหรือวิธีการที่ข้าราชการและหน่วยงานของรัฐจัดการกับความคาดหวังที่หลากหลายซึ่ง แบ่งได้ เป็นรูปแบบ คือ ตามสายการบังคับบัญชา (Bureaucratic Accountability) คือ การรับผิดชอบจากการดำเนินงานตามสายงานของตน ตามกฎหมาย (Legal Accountability) คือ การรับผิดชอบตามกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ ตามวิชาชีพ (Professional Accountability) คือ การรับผิดชอบตามภาระหน้าที่ จรรยาบรรณ และ ตามการเมือง (Political Accountability) คือ การรับผิดชอบจากประชาชนที่ทำการเลือกเขาเหล่านั้นขึ้นมาสู่อำนาจ

ในหลักการธรรมาภิบาลต้องการระบบการเมือง การบริหาร และผู้นำองค์กร ผู้นำการเมืองที่กล้ารับผิดชอบการกระทำของตนโดยเฉพาะผู้นำที่ต้องการให้คนยอมรับก็จะต้องเป็นผู้นำที่กล้าหาญต่อการตัดสินใจและการดำเนินการของตนผู้นำที่ไม่ดี จะแสดงพฤติกรรมที่ตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าผลของการกระทำที่ไม่ดีส่งผลร้าย และล้มเหลว ผู้นำที่ไม่ดี จะแสดงการหลบหลีกความรับผิดชอบแต่ในขณะที่ผลของงานออกมาดี ผู้นำที่ไม่ดี ก็จะแสดงออกถึงการได้หน้ารับผลของความดีเหล่านั้น กล่าวอย่างเป็นสำนวนไทย ๆ ผู้นำที่ไม่มีความรับผิดชอบ หลักการธรรมาภิบาล จะเป็นคนเอาดีแต่ตัวโยนข้อให้คนอื่นผู้นำที่มีความเป็นธรรมาภิบาล ในหลักการนี้จะพร้อมให้สังคมตรวจสอบหากสังคมสงสัยก็พร้อมจะแสดงความรับผิดชอบออกมาโดยเสนอให้สังคมตรวจสอบโดยกระบวนการที่เหมาะสม พร้อมแสดงการตัดสินใจรับผิดชอบ

เช่น การลาออกจากตำแหน่งในกรณีที่ต้องรับผิดชอบ เป็นต้น

อัยยงค์ ปาณิกบุตร (2554) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระทำความผิดในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

สุจิต นิमितกุล (2543) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 กล่าวว่า หลักความรับผิดชอบ คือ ความตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาของบ้านเมือง มีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำของตน

สรุปได้ว่าความรับผิดชอบ หมายถึงการบริหารงานต้องรู้กฎหมายรู้กฎระเบียบและแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้วยความขยันขันแข็งกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตรงต่อเวลาและที่สำคัญต้องยอมรับผลที่ได้กระทำลงไป รวมถึงการไม่ละทิ้งหน้าที่และปรับปรุงงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

6. ความหมายของ “หลักความคุ้มค่า”

ผู้บริหารต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัดดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่าซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยรวม

อัยยงค์ ปาณิกบุตร (2554) หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีชาติดูจักการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนในระดับองค์กรผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชนหรือภาคประชาชนได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไปเลือกนาเทคโนโลยีมาใช้และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเทศบาลเป็นองค์กรอิสระมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นสมดังเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันที่มุ่งมั่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองและการบริหารงานจัดการและพัฒนา

ความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีมาตรฐานการครองชีพที่ดีเทียบเท่าสังคมเมืองให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถคิดริเริ่มและดำเนินการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุดซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยเป็นรากฐานที่สำคัญของการใช้สิทธิและ เสรีภาพในการปกครองตนเองและเป็นกลไกสำคัญที่นำมาซึ่งการพัฒนา ความเจริญก้าวหน้าและประชาชน มีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะเทศบาลอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน และการทำงานอย่างมีคุณธรรมโปร่งใสมีส่วนร่วมสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้มากที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุดทำให้เกิดผลคุ้มค่ามากที่สุดจำเป็นต้องบริหารจัดการให้เกิดการกระจายไปทุกชุมชนทุกหมู่บ้านจึงจะเข้าถึงหลักความคุ้มค่า ในปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตประจำวันในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักความคุ้มค่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารราชการซึ่งสามารถวัดผลได้ และจะเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้ปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ต่อไป หลักการในเรื่องนี้จึงนำมาบัญญัติไว้ในมาตรา 21 มาตรา 22 และมาตรา 23 โดยมีสาระสำคัญต่อไปนี้

1. ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภท และรายจ่ายต่อหน่วยของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใด สูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วย เพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป ซึ่งรายละเอียดในการจัดทำบัญชีต้นทุนกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้กำหนดขึ้น (มาตรา 21)

2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะเป็นผู้ตรวจสอบความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจแห่งรัฐ เพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีประเมินว่า การกิจใดสมควรทำต่อไปหรือยุบเลิก โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้รับจากการกิจนั้น และในการประเมินความคุ้มค่าจะต้องคำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะได้รับ โดยเทียบกับรายจ่ายของรัฐ ทั้งนี้ มิใช่คำนวณเป็นตัวเงินเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ได้เสียของสังคมด้วย (มาตรา 22)

3. การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้องชั่งน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียวน แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะให้ต้นทุนการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมี

การปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว (มาตรา 23)

ในการพิจารณาว่าการบริหารราชการหรือการดำเนินการกิจใด ๆ จะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น จำเป็นต้องมีการพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้น โดยต้องมีข้อมูลพื้นฐานของผลงานที่เกิดขึ้นจริงของส่วนราชการแต่ละหน่วย มาเทียบกับเป้าหมาย หรือประมาณการที่กำหนดไว้เทียบกับต้นทุนค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะขึ้น ไว้ในชัดเจนโดยบัญชีต้นทุนต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงต้นทุนตัวเงินและทรัพย์สินที่มีการนำไปใช้ในการปฏิบัติการกิจโดยตรง และต้นทุนอื่นที่มีใช้ตัวเงินแต่แฝงอยู่ในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ซึ่งสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง การที่มีข้อมูลที่ครบถ้วนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่แท้จริง จะเป็นเครื่องมือให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม และเป็นเครื่องวัดถึงความคุ้มค่าของผลงานที่เกิดขึ้นได้ เมื่อทราบถึงต้นทุนการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นแล้ว ย่อมนำมาสู่การกำหนดเป้าหมายเพื่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของแต่ละส่วนราชการ และการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพขึ้น

การจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะตามที่บัญญัติในมาตรา 21 นี้ ส่วนราชการจะมีหน้าที่ต้องปฏิบัติเมื่อกรมบัญชีกลางได้วิเคราะห์และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้ส่วนราชการนำไปเป็นฐานในการคำนวณกับภารกิจของส่วนราชการนั้นแล้ว เมื่อมีหลักเกณฑ์เกิดขึ้น ส่วนราชการต้องจัดทำรายการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของตน แจ้งให้สำนักงานงบประมาณกรมบัญชีกลาง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบ นอกจากนี้ รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะยังสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของแต่ละส่วนราชการ ฉะนั้น การเปรียบเทียบรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะที่เป็นประเภทหรือมีคุณภาพ หรือมีลักษณะคล้ายคลึงกันระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อทราบว่า ต้นทุนที่แท้จริงของงานควรจะเป็นเท่าใด และถ้าส่วนราชการใดมีรายจ่ายในงานเช่นเดียวกันนั้นสูงกว่าส่วนราชการอื่น ๆ ส่วนราชการนั้นมีหน้าที่ดำเนินการลดรายจ่ายลงโดยจัดทำเป็นแผนการลดรายจ่ายเพื่อให้สอดคล้องกับรายจ่ายมาตรฐาน

ในส่วนของการประเมินความคุ้มค่าตามที่กำหนดในมาตรา 22 นั้น เป็นการวิเคราะห์การดำเนินการกิจของแต่ละส่วนราชการที่ได้ดำเนินการไปว่าประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการนั้นเทียบได้กับการใช้ทรัพยากรในอัตราที่สมควรกันหรือไม่ ทั้งนี้ ในการประเมินนั้นต้องไม่คำนึงแต่เฉพาะประโยชน์หรือรายจ่ายที่คำนวณเป็นตัวเงินได้เท่านั้น แต่ต้องพิจารณาถึงประโยชน์ของสังคมที่ได้รับจากภารกิจนั้นและประโยชน์ด้านอื่นที่ไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินด้วย เพราะภารกิจ

ของภาครัฐนั้นมิใช่กระทำเพื่อแสวงหากำไร แต่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การวัดความคุ้มค่าในทางเศรษฐกิจด้านเดียวจะไม่ครอบคลุมถึงภารกิจภาครัฐทั้งหมด ซึ่งแม้ว่าบางเรื่องจะไม่เกิดความคุ้มค่าแต่เป็นหน้าที่ของรัฐ เพื่อการรักษาความปกติสุขให้เกิดขึ้นในสังคม เช่นนี้ก็ยังเป็นภารกิจที่ต้องกระทำต่อไป การประเมินความคุ้มค่าจึงเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการปฏิบัติงาน ถ้างานใดประโยชน์ได้รับมีเล็กน้อยหรือไม่ก็มีอาจพิจารณาเลิกภารกิจนั้นหรือนำไปรวมกับภารกิจอื่นที่ได้ผลอย่างเดียวกัน หรืองานใดมีประโยชน์ควรจะดำเนินการต่อไปแต่การลงทุนมีมูลค่าสูงมาก อาจแสดงให้เห็นถึงความไม่คุ้มค่า และสมควรต้องปรับเปลี่ยนวิธีการให้เหมาะสมและยังรักษาประโยชน์ไว้อย่างเดิม

การดำเนินการในส่วนนี้กำหนดให้เป็นหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณที่จะรวบรวมข้อมูลจากส่วนราชการและทำการประเมินความคุ้มค่าเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณากำหนดแนวทางการจัดทำภารกิจของส่วนราชการต่อไป

สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างตามที่กำหนดในมาตรา 23 นั้น มุ่งหมายให้มีการเปลี่ยนแนวความคิดเดิมที่มุ่งจัดซื้อจัดจ้างโดยคำนึงเฉพาะราคาต่ำสุดเป็นสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมาหลายครั้งเป็นปัญหาในการปฏิบัติราชการ เพราะการจัดซื้อจัดจ้างโดยใช้ราคาต่ำสุดอาจทำให้ได้ของที่มีคุณภาพต่ำหรือใช้ประโยชน์ได้เพียงในช่วงเวลาหนึ่ง รวมตลอดถึงการละทิ้งงานเพราะปฏิบัติตามสัญญาไม่ได้ ซึ่งทำให้ต้องเริ่มดำเนินการใหม่อันเป็นการสูญเสียเวลาในช่วงนั้นไป ฉะนั้นหลักการใหม่จึงกำหนดให้การจัดซื้อจัดจ้างต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าเป็นหลัก โดยต้องพิจารณาถึงการจัดซื้อจัดจ้างที่มีกระบวนการที่ง่ายและรวดเร็วสามารถนำของที่จัดซื้อจัดจ้างมาให้บริการได้ไม่เกิดภาระแก่ประชาชนที่ต้องรอคอยการได้รับบริการ และจะต้องคำนึงถึงคุณภาพและประโยชน์ระยะยาว รวมทั้งวัตถุประสงค์ที่จะนำสิ่งนั้นมาใช้ประโยชน์ด้วย ซึ่งอาจจะเทียบได้กับการซื้อของมาตรฐานทั่วไปที่มีราคาถูกแต่ต้องมีการซ่อมแซมบ่อยกับการซื้อของที่มีคุณภาพสูงกว่า แต่มีอายุใช้งานได้ยาวกว่าโดยไม่ต้องซ่อมแซม เช่นนี้การคำนวณความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอย่างหลังอาจจะมีประสิทธิภาพสูงกว่า ก็ควรเลือกอย่างหลัง อย่างไรก็ตาม ความในมาตรา 23 นั้นมีขึ้นเพื่อให้เป็นหลักการ และส่วนราชการที่มีหน้าที่กำกับดูแลระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องมีหน้าที่ไปปรับปรุงระเบียบให้สอดคล้องหลักการนี้ เพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักความคุ้มค่าต่อไป

ขณะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543) ได้สรุปว่า องค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า (Effectiveness) เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและ

บริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์และยั่งยืน

ปาริชาติ เทพอารักษ์ (2550) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า (Effectiveness) คือ การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

สมาน รังสิโยภักดิ์ (2537) ได้สรุปว่า หลักธรรมาภิบาลที่เกี่ยวกับความประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า เป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์การ การจัดสรรบุคคล และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการและการให้บริการประชาชนที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจและกระตุ้นการพัฒนาของสังคมทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง สังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ

สรุปได้ว่า หลักความคุ้มค่า หมายถึง การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่รู้คุณค่าทรัพยากรของชาติและบริหารงานด้วยความประหยัด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐต้องให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและคุ้มค่า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาความหมายของคุณภาพการให้บริการ โดยการศึกษาจากเอกสารและผลงานของนักวิชาการที่มีชื่อเสียง สรุปได้ดังนี้

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) เป็นเว็บที่บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่นการเก็บภาษีการออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business--G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นช่องทางให้

ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม คือ บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government--G2G) เป็นการประสานระหว่างหน่วยงาน (Intra and Inter Administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign--G2X) เป็นบริการระหว่างรัฐบาล และรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุน การท่องเที่ยว

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin and Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการและเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด (Rust & Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการกระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคลแนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรกคุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าและแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL คือ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม

คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการและถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าวได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Lovelock, 1972, pp. 464-466)

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือเราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้นคำตอบก็คือเราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเองเพียงแค่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

บริการ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน (2526, หน้า 457) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สุเทพ สังข์เพชร (2543, หน้า 1) ได้กล่าวถึง งานบริการว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการประกอบธุรกิจทุกประเภท เพราะงานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเป็นสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะถ้าปราศจากลูกค้าแล้ว ธุรกิจนั้น ๆ ย่อมดำรงอยู่ไม่ได้ ถ้าเราทำธุรกิจ เราจะต้องเป็นฝ่ายสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยเป็นฝ่ายเริ่มก่อน และเกิดความสุขเมื่อเห็นลูกค้าพอใจ

การบริการที่ดีมีคุณภาพนับเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการกลวิธีที่จะดำเนินการให้บริการบรรลุถึงเป้าหมายที่มีคุณภาพนั้น สุเทพ สังข์เพชร (2543, หน้า 2) ได้ให้ความเห็น

เกี่ยวกับการสร้างความสำเร็จในงานบริการว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี 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 มิโมตรีจิตต่อทุกคน

Murdick and Russell (1990, p. 4 อ้างถึงใน รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร, 2538, หน้า 64-65)

กล่าวถึง ความหมายของบริการว่า ถ้าพูดในเชิงเศรษฐกิจก็คือการใช้เวลา สถานที่ รูปแบบ หรือจิตวิทยาให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกแง่หนึ่งของการบริการเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกับสินค้า กล่าวคือสินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ สามารถผลิตหรือขายหรือใช้ได้ในเวลาต่อมา ส่วนการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และสามารถสูญหายไปได้มันจะเกิดขึ้นพร้อมกันหรือใกล้เคียงกับการบริโภค อย่างไรก็ตามเราไม่สามารถแยกสินค้าและการบริการออกจากกันได้ เพราะเราซื้อสินค้าก็ต้องมีการบริการที่สะดวกสบาย และถ้าเราจัดซื้อบริการสินค้านั้นก็ต้องการสินค้าที่ให้ความสะดวกสบาย แก่เราด้วยการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตัวสินค้ามีความสำคัญน้อยกว่าการให้บริการ

พรจันทร์ สุวรรณชาติ (2540, หน้า 81) กล่าวถึง การจัดการงานบริการที่มุ่งคุณภาพ (Quality Nursing Service) ว่าการดำเนินงานบริการเพื่อบังเกิดผลดีสูงสุดแก่ผู้รับบริการพึงพอใจในการปฏิบัติของผู้ให้บริการ และมีสิ่งสนับสนุนเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานอย่างพร้อมเพรียงขึ้นอยู่กับการรับผิดชอบที่สำคัญต้องตระหนักถึง 3 P ได้แก่ เพเท็นท์ (Patient) พีเพิล (People) และ โพรฟิต (Profit) ดังนี้

1. ผู้รับบริการ (Patient) เน้นที่บริการทางคลินิกและความคาดหวัง ความพึงพอใจ
 2. บุคคล พฤติกรรมของบุคคล (ลูกจ้าง) หรือ พฤติกรรมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ
 3. ผลประโยชน์ การดำเนินงานต้องคำนึงถึงความต้องการของตลาดและจุดคุ้มทุน
- การดำเนินงานตามรูปแบบการจัดการที่มีคุณภาพ สามารถกำหนดมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน และนำไปใช้การตรวจสอบ การประเมินผล และดำเนินการติดตามงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นผู้ตรวจการ ผู้บริหารงานบุคคล หรือผู้ปฏิบัติการ

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการสามารถสรุปได้ว่า งานบริการประชาชน คือ งานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค โดยให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล คือ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้มีคุณภาพเป็นที่ประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

จิรุตม์ศรีรัตนบัลล์ (2543, หน้า 863) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยอาศัย แนวคิดทีคิวเอ็ม (TQM) ว่าคุณภาพจะดีขึ้นอย่างแท้จริงด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) ซึ่งมีหลักการสำคัญหนึ่งในสิบเอ็ดประการคือ คุณภาพอยู่เหนือสิ่งใด (Quality First) คุณภาพในทีคิวเอ็ม หมายถึง การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง ด้วยระดับต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล โดยคุณภาพเป็นคุณสมบัติที่เฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ภายในทีคิวเอ็ม คุณภาพจะอยู่ในทุกขั้นตอนของ กระบวนการการผลิต (Pprocess) หรือการให้บริการอยู่ในผลผลิตและผลของบริการ (Outcome) คุณภาพจะอยู่ในจิตสำนึกของทุกคนในองค์กร และได้รับความสำคัญเหมือนกับผู้ที่บริหารให้ ความสำคัญกับเงินหรืองบประมาณขององค์กรทีคิวเอ็ม ถือว่าความเสียหายจากการด้อยคุณภาพนั้น มากกว่าค่าใช้จ่ายในการพัฒนากระบวนการให้มีคุณภาพเป็นอย่างมาก ดังนั้นการให้บริการ โรงพยาบาลจึงจะไม่ยอมรับเป้าหมายอื่นใดในการบริการนอกจากไร้ข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง ใด ๆ (Zero Defect) แนวคิดดังกล่าวนี้เน้นว่าสอดคล้องกับเป้าหมายของการให้บริการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยเป็นอย่างดี

บุษกร พงษ์สวัสดิ์ (2541, หน้า 11 อ้างถึงใน ทิฆัมพร อาบสุวรรณ, 2552, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการหมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยโรคและการรักษาโรคตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาลการมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2536, หน้า 111) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณท์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุด ทุกองค์กร ที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หากมีคุณภาพจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

สรุปก็คือ คุณภาพ คือระดับการกระทำหรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพต้องกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าบริการนั้นเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความหมายของการมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการศึกษาจากเอกสารและผลงานของนักวิชาการที่มีชื่อเสียง สรุปได้ดังนี้

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2548, หน้า 12) นิยามว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติที่จะส่งผลกระทบต่อวิถีและความเป็นอยู่ของประชาชน การมีส่วนร่วมในการออกกฎหมาย ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ

คุษฎี อายุวัฒน์ และคณะ (2535, หน้า 7) อธิบายไว้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมในการดำเนินงาน ตั้งแต่กระบวนการเบื้องต้นจนถึงกระบวนการสิ้นสุด โดยที่การเข้าร่วมอาจร่วมในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือครบวงจรก็ได้ การเข้าร่วมมีทั้งรายบุคคล กลุ่มคน จนถึงองค์กร ซึ่งมีความเห็นสอดคล้อง การเข้าร่วมรับผิดชอบเพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ โดยการกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์กรเพื่อให้บรรลุถึงการเปลี่ยนแปลงที่ถึงประสงค์

ทวีทอง หงส์วิวัฒน์ (2527) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมคือ การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้และกระจายทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรี ในฐานะสมาชิกของสังคมในการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญา ซึ่งแสดงออกในรูปการตัดสินใจในการดำเนินชีวิตของตนเองอย่างเป็นตัวของตัวเอง

จินดา มณีเนตร (2540) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนหมายถึง ความร่วมมือของประชาชนไม่ว่าปัจเจกชนบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันและเข้าร่วมรับผิดชอบหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในทางที่ต้องการ โดยการกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์กรเพื่อให้บรรลุถึงการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

เสน่ห์ จามริก (2540, หน้า 20) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหา เป็นผู้นำทุกอย่าง ซึ่งไม่ใช่การกำหนดภายนอกแล้วให้ประชาชนเข้าร่วม ต้องเป็นเรื่องที่ประชาชนคิดเอง โดยแบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาร่วมในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและที่มาของปัญหาร่วมในการเลือกวิธีการ และวางแผนร่วมกันในการแก้ปัญหา ร่วมในการดำเนินงานตามแผน และร่วมในการประเมินผล วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และปัจจัยที่มี

ส่วนทำให้เกิดผลสำเร็จ และหมายถึงการเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้น และมีพลังของประชาชน ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมจัดทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น และเป็นการปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่าง ๆ

ความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการและ กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตัวของประชาชนเอง ตั้งแต่การคิดริเริ่ม การค้นหาปัญหา การตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและรับผิดชอบต่าง ๆ

หลักการและทฤษฎีการมีส่วนร่วม

หลักการแนวคิดและทฤษฎี ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

ดิน ปรชัญญฤทธิ์ (2535, หน้า 642-643) ได้จำแนกทฤษฎีการมีส่วนร่วมออกเป็น

2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative)

ทฤษฎีนี้เน้นความเป็นผู้แทนของผู้นำ และถือว่าการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งหรือถอดถอนผู้นำ เป็นเครื่องหมายของการที่จะให้หลักประกันกับการบริหารงานที่ดี อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ เน้นเฉพาะการวางโครงสร้างสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วม ในการตัดสินใจขององค์กรอย่างแท้จริง ผู้ที่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการตัดสินใจ ได้แก่บรรดา ผู้นำต่าง ๆ ที่เสนอตัวเข้ามาสมัครรับเลือกตั้ง ส่วนผู้ตามนั้นเป็นเพียงไม้ประดับเท่านั้น

2. ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)

ทฤษฎีการมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแค่การเข้าไปพิจารณาเลือกตั้งหรือถอดถอนผู้นำเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางนโยบายยิ่งกว่านั้น ทฤษฎีนี้ยังมองว่าการมีส่วนร่วมเป็นการให้การศึกษา และพัฒนาการกระทำทางการเมืองและสังคม ที่มีความรับผิดชอบนั้นคือการ ไม่ยอมให้มีส่วนร่วมที่นับว่าเป็นการคุกคามต่อเสรีภาพของผู้ตาม

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้หลากหลาย ซึ่งสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้

ลือชัย ศรีเงินยวง และผาสุ อเนกาวณิช (2526, หน้า 12-13) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริงจะต้องไม่หมายความว่าเพียงแต่การถึงประชาชนเข้ามาร่วมโครงการที่รัฐบาล เป็นผู้กำหนด “รูปแบบและเป้าหมายของงาน” และ “กำหนดให้มีการเข้าร่วมงาน” ดังที่ผ่านมา แต่จะต้องเป็นการมีส่วนร่วมอย่างมีจิตสำนึกรับผิดชอบ และมีบทบาทอย่างเต็มที่ตั้งแต่ค้นคิดปัญหา

วางแผนปฏิบัติงาน ดูแล กำกับ ตลอดจนประเมินผล ติดตามงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริงจะต้องหมายถึงการมอบอำนาจอธิปไตยขึ้นพื้นฐานคืนสู่ประชาชน การพยายามจัดตั้งและพัฒนาองค์กรประชาชนให้เข้มแข็งบนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเองเป็นสำคัญ

Cohen and Uphoff (1977, pp. 59-76 อ้างถึงใน สุขกิจ สารปรัง, 2551 หน้า 8-10)

ได้เสนอขั้นตอนของการมีส่วนร่วม 4 ขั้นตอน คือ

1. การร่วมตัดสินใจ (Decision Making) เป็นการมีส่วนร่วมที่เป็นการแสดงออกด้านความคิดเกี่ยวกับการจัดระบบ หรือกำหนดระบบของโครงการ เป็นการประเมินปัญหาหรือทางเลือกที่สามารถเป็นไปได้ที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนา โดยการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสาเหตุของปัญหา ซึ่งขั้นตอนนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1.1 การมีส่วนร่วมในขั้นต้น (Initial Decision) เป็นการค้นคว้าความต้องการที่แท้จริงของวิธีการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมของโครงการ

1.2 การมีส่วนร่วมขั้นเตรียมการ (Ongoing Decision) เป็นการหาโอกาสหรือช่องทางในการแก้ปัญหา รวมทั้งลำดับความสำคัญของโครงการที่จะต้องดำเนินการ

1.3 การมีส่วนร่วมในขั้นตัดสินใจปฏิบัติการ (Operation Decision) เป็นการหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติการ ได้แก่ อาสาสมัคร ผู้ประสานงานเพื่อที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรม โดยการเป็นสมาชิกร่วมดำเนินการ การคัดเลือกผู้นำ และการสร้างพลังอำนาจให้แก่องค์กร

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) เป็นการดำเนินงานตามโครงการและแผนงาน และเป็นการก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ และผลที่ปรากฏซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

2.1 การมีส่วนร่วมในการสละทรัพยากร (Resource Contribution) ได้แก่ การมีส่วนร่วมสละแรงกาย การสละเงิน การให้วัสดุอุปกรณ์และการให้คำแนะนำ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้จะให้ความเต็มใจ

2.2 การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการประสานงาน (Administration And Co-ordination) จะมีส่วนร่วมโดยวิธีการจ้างบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ การฝึกอบรมผู้ที่เข้าปฏิบัติในโครงการ หรือการให้คำปรึกษาในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ และเป็นผู้ประสานงานในโครงการด้วย

2.3 การมีส่วนร่วมในการเข้าเป็นผู้ปฏิบัติในโครงการ (Programmer Enlistment Activities) เป็นการเข้ามีส่วนร่วมโดยการเข้าเป็นผู้ปฏิบัติในโครงการ พบว่า ลักษณะเป็นการบังคับให้เข้าปฏิบัติในโครงการมากที่สุด การมีส่วนร่วมโดยการบังคับให้ปฏิบัติจะต่างจากการให้ความร่วมมือ เพราะการบังคับให้ทำนั้นผลประโยชน์จะไม่ใช่เป็นสิ่งสำคัญ แต่ถ้าเป็นการมีส่วนร่วม

ด้วยความเต็มใจ จะมีการคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับหลังจากมีส่วนร่วมด้วย

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

3.1 การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ในด้านวัตถุ (Material Benefits) ได้แก่ การมีส่วนร่วมการเพิ่มผลผลิต รายได้ หรือทรัพย์สิน

3.2 การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ในด้านสังคม (Social Benefits) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่สังคม เช่น โรงเรียน สถานที่สาธารณะ หรือส่วนกลางของชุมชน เช่น การเพิ่มคุณภาพชีวิต การเกิดระบบน้ำประปา

3.3 การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ในด้านบุคคล (Personal Benefits) ได้แก่ ความนับถือตนเอง (Self-esteem) พลังอำนาจการเมือง (Political Power) และความคุ้มค่าของผลประโยชน์

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวัดผล และวิเคราะห์ผลของการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นการหาข้อดีและข้อบกพร่อง เพื่อหาแนวทางแก้ไข การทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป และเป็นการประเมินผลความสำเร็จหรือความล้มเหลว เป็นระยะ ๆ

เจมส์ คี คี ปิ่นทอง (2526, หน้า 272-273) ได้แบ่งขั้นตอนของการมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยแบ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ตามความหมายของ (Cohen & Unhoff, 1980, pp. 219-222 อ้างถึงใน สุขกิจ สารปรัง, 2551, หน้า 8-10) ซึ่งได้จำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ระดับที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

ระดับที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

ระดับที่ 4 การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

สรุปก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นคือการให้ประชาชนมีโอกาสด้านการแสดงความคิดเห็นในการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา การระดมความคิด รวมไปถึงการตัดสินใจต่าง ๆ ในสังคม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ความหมายของการจัดการ

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาความหมายของการจัดการโดยการศึกษาจากเอกสารและผลงานของนักวิชาการที่มีชื่อเสียง สรุปได้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาติ หิรัญกิตติ (2545) ได้ให้ความหมายการจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหารคือการวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การชี้นำ (Leading) การควบคุม (Controlling)

Stoner (1970) “การจัดการคือ กระบวนการ (Process) ของการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ความพยายามของสมาชิกในองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้”

Koontz (1973) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การดำเนินการนั้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การจัดการคือการทำให้งานกลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการประกอบด้วยแผนการจัดการ องค์การการสรรบุคลากรการนำหรือการสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันการจัดการทรัพยากรประกอบด้วยการใช้งานและการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และทรัพยากรธรรมชาติ

ความหมายของการวางแผน

คำว่า การวางแผน (Planning) มาจากคำภาษาละตินว่า แพลนัม (Planum) ซึ่งหมายถึง พื้นราบ (Flat Surface) และได้นำมาใช้ในภาษาอังกฤษเมื่อศตวรรษที่ 17 โดยพจนานุกรมออกซฟอร์ด (Oxford Dictionary) ตามความหมายของพื้นราบหมายถึงการกำหนดแบบฟอร์มในทางราบ เช่น แผนที่และแบบพิมพ์เขียว (Blueprint) ของสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ

ปัจจุบัน การวางแผนได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในหน่วยงานและองค์กรทุกประเภททั้งในภาคของรัฐบาลและภาคเอกชน ก่อนที่จะทราบถึงส่วนประกอบอื่น ๆ ของการวางแผนสมควรที่จะได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของการวางแผนเสียก่อนเป็นเบื้องต้นในการอธิบายถึงคำนิยามของการวางแผนนี้มีนักวิชาการด้านบริหารหลายท่านได้อธิบายไว้ ดังนี้

Kast and Rosenzweig (1974) อธิบายว่า การวางแผน คือ กระบวนการของการพิจารณาตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร มีการเลือกวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการ และวิธีปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น

Koontz and Donnell (1968) กล่าวว่า การวางแผน คือ การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร ทำเมื่อใด และใครเป็นผู้กระทำ การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมช่องว่างจากปัจจุบันไปสู่อนาคตที่ต้องการ และทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นตามต้องการ

Simon, Smithburg, and Thompson (1960) อธิบายว่า การวางแผน คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอในอนาคต ในเรื่องการประเมินข้อเสนอต่าง ๆ ที่มีให้เลือกและเกี่ยวกับวิธีการต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุความสำเร็จของข้อเสนอเหล่านั้น ๆ การวางแผนเป็นเรื่องของความคิดที่มีเหตุผลและมีการควบคุมให้ดำเนินการด้วย

นักวิชาการที่ให้ความหมายไว้อย่างรัดกุมได้แก่ Hicks (1975) อธิบายว่า การวางแผนเป็นหน้าที่ทางบริหารประการแรกที่จะต้องกระทำเพื่อกิจกรรมในกิจกรรมหนึ่ง โดยเฉพาะ การที่จะวางแผนได้สำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ตัวเลขข้อมูลจากอดีต การตัดสินใจในปัจจุบันและทำการประเมินผลในอนาคตด้วย

อีกท่านหนึ่งได้แยกอธิบายความหมายอย่างชัดเจนคือ Sengupta and Ackoff (1965) กล่าวว่า การวางแผนคือบางสิ่งที่เราจะทำก่อนที่จะมีการกระทำ (Action) เกิดขึ้น และเป็นเรื่องของ การตัดสินใจโดยอาศัยการทำนายล่วงหน้า

การวางแผนเป็นสิ่งที่จำเป็นเมื่อสภาพในอนาคตที่เราต้องการนั้นเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่ต้องอาศัยซึ่งกันและกันหลาย ๆ ด้าน เป็นชุดหรือเป็นระบบหนึ่งของการตัดสินใจ การแผนเป็นกระบวนการอันหนึ่งซึ่งทำให้เกิดสภาพอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่าง ในอนาคตอันเป็นสิ่งที่ต้องการ และเป็นสิ่งที่ไม่ว่าจะเกิดขึ้นได้ถ้าไม่มีการกระทำ

อีกท่านหนึ่งที่ให้อธิบายความหมายของการวางแผนไว้แตกต่างออกไปจากท่านอื่นได้แก่ เอลเบิร์ตวอห์ลสเตเตอร์ (Elbert Wohlstetter) โดยให้ความหมายถึงวิธีการที่จำเป็นของการทำให้การตัดสินใจก้าวหน้า และเป็นสิ่งที่จะต้องมีอยู่ก่อนการกระทำ การวางแผนจะต้องการคำตอบ 2 ประการนี้ให้ได้ คือ 1) ความมุ่งหมายขององค์กรหรือแผนงานคืออะไร 2) อะไรคือวิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จของความมุ่งหมายนั้น ยิ่งกว่านั้น วอห์ลสเตเตอร์ยังเน้นต่อไปด้วยว่า การวางแผนเป็นเรื่องที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องและต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

นอกจากที่กล่าวอ้างมานี้ยังมีนักวิชาการและผู้มีประสบการณ์อีกมากมายที่ได้อธิบายถึงความหมายของการวางแผนไว้ โดยทั่วไปแล้วจะอธิบายถึงสิ่งเดียวกันคือหมายถึง การตัดสินใจเลือกทางเลือก (Alternatives) ไม่ว่าจะเป็นทางเลือกเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายทั้งขององค์กร โครงการ หรือของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการส่วนตัว เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติ หรือสิ่งอื่นใดก็ตาม สำหรับการอธิบายนั้น บางท่านจะใช้คำที่เน้นไปในเรื่องต่าง ๆ กันของการตัดสินใจ กล่าวคือ

บางท่านเน้นการทำนายอนาคตหรือทิศทางของการเปลี่ยนแปลง อย่างเช่น บางท่านเน้นเป้าหมาย กิจกรรม และผลสำเร็จ ดังกล่าวมาแล้วในคำนิยามของ Alchian (1950) ที่แปลออกไปจาก แนวความคิดของหลาย ๆ คนก็คือ วอห์ลสเตเตอร์ ซึ่งได้อธิบายถึงการวางแผนโดยเน้นถึง ความสำคัญของการวางแผนว่าเป็นวิธีการสำคัญที่ทำให้การตัดสินใจมีความก้าวหน้า และคงเน้นถึง การเลือกวิธีการเพื่อนำไปปฏิบัติแล้วทำให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

เช่นเดียวกับ Lyden and Millee (1971) ได้เน้นย้ำการวางแผนโดยเน้นถึงการตัดสินใจ เลือกวิธีการที่จะทำให้อาจได้ผลงานสูงสุดดังนี้

จากคำนิยามดังกล่าวสามารถแยกเป็นองค์ประกอบของการวางแผนได้ 7 ประการ คือ

1. การวางแผนเป็นกระบวนการ (Process)

กระบวนการในที่นี้หมายถึงกิจกรรมที่ต่อเนื่องกันซึ่งเกิดขึ้นในหน่วยเดียวกัน กิจกรรมนี้ ต้องการทรัพยากรและพลังงานเพื่อทำให้กิจกรรมดำเนินไปได้

2. การจัดเตรียม (Preparing)

การวางแผนเป็นกระบวนการของการเตรียมชุดหนึ่งของการตัดสินใจเพื่อให้ได้รับการอนุมัติและดำเนินการ โดยองค์กรอื่น ๆ แม้ว่าหน่วยงานหนึ่งมีหน้าที่วางแผน มีอำนาจอนุมัติและ ดำเนินการตามแผนก็ตาม กระบวนการดังกล่าวนี้คงยังมีอยู่ต่างหากโดยเฉพาะ

3. เป็นชุดหนึ่ง (A Set)

ในที่นี้จำเป็นต้องแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างการวางแผนกับการตัดสินใจ เพราะการวางแผนหมายถึงการตัดสินใจประเภทหนึ่ง และในที่นี้มีลักษณะเฉพาะคือ มีความเกี่ยวข้องกับชุดหนึ่งของการตัดสินใจที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นระบบ

4. การตัดสินใจเพื่อการกระทำ (Decisions for Action)

การวางแผนมุ่งสู่การกระทำเป็นสำคัญ ไม่ได้มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์อย่างอื่น แต่การวางแผนก็มีผลงานระดับสอง (Secondary Results) อีกหลาย ๆ อย่าง เช่น การพัฒนา การบริหาร การพัฒนาการตัดสินใจและการฝึกอบรมให้คนทำงานร่วมกัน เป็นต้น

5. ในอนาคต (In The Future)

ลักษณะสำคัญยิ่งของการวางแผนได้แก่ การมุ่งสู่อนาคต มีการพยากรณ์เหตุการณ์ ในอนาคต ความไม่แน่นอน และเงื่อนไขต่าง ๆ

6. การมุ่งสู่การทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ (Directed at Achieving Goals)

กระบวนการวางแผนจะไม่สามารถดำเนินไปได้ถ้าขาดวัตถุประสงค์ ทั้งนี้เพราะ วัตถุประสงค์จะเป็นตัวกำหนดทิศทาง จุดหมายปลายทางของการกระทำเป็นกระบวนการ ดังกล่าวมา

7. ใช้วิธีการที่ให้ผลงานสูง (By Optimal Means)

จุดสำคัญอันหนึ่งในกระบวนการวางแผนก็คือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการกับเป้าหมาย (Means/ End Analysis) เพื่อเลือกวิธีการกระทำที่ก่อให้เกิดผลตามเป้าหมายมากที่สุด

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า การวางแผนก็คือการตัดสินใจล่วงหน้าในการเลือกทางเลือกเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์หรือวิธีการกระทำ โดยทั่วไปจะเป็นการตอบคำถามต่อไปนี้ คือ จะทำอะไร (What) ทำไมจึงต้องทำ (Why) ใครบ้างที่จะเป็นผู้กระทำ (Who) จะกระทำเมื่อใด (When) จะกระทำกันที่ไหนบ้าง (Where) และจะกระทำกันอย่างไร (How)

การตอบคำถามทั้งห้าประการแรกสามารถทำได้โดยบุคคลทั่ว ๆ ไปหรือบุคคลที่เป็นผู้บริหารซึ่งมีความรู้และประสบการณ์กว้าง ๆ เพราะทำได้โดยใช้ความสามารถทั่ว ๆ ไป ส่วนการตอบคำถามสุดท้ายคือ ทำอย่างไร จำเป็นต้องมีผู้มีความรู้เฉพาะด้าน หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นโดยตรง เช่น วิศวกร แพทย์ หรือนิติกร เป็นต้น ผู้ที่ไม่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะด้านจะไม่สามารถบอกได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นการวางแผนโดยทั่ว ๆ ไป จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลจำนวนหนึ่ง

ความหมายของแผน

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า การวางแผนหมายถึงการกำหนดว่าจะทำอะไร อย่างไร ดังนั้นแผนจึงเป็นผลผลิตของการวางแผนซึ่งจะต้องมีวิธีการกระทำเป็นกระบวนการขั้นตอนดังจะได้อธิบายต่อไปในเรื่องของกระบวนการวางแผน แผนจึงอาจมีรูปแบบลักษณะซึ่งพอจะแยกได้ 2 ประการ คือ แผนที่ไม่ปรากฏรูปแบบลักษณะเพราะผู้วางแผนมิได้ทำให้เห็นเป็นรูปร่างแต่คิดอยู่ในสมองหรือในใจ ไม่ได้เขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร วางแผนแบบนี้จะเป็นแผนเกี่ยวกับเรื่องที่ไม่ใหญ่โต ส่วนมากจะเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคลหรือครอบครัว เป็นแผนซึ่งใช้เวลาในการวางแผนและปฏิบัติตามแผนไม่ยาวนาน อาจเป็นเพียงนาที ชั่วโมง หรือเป็นวัน หรืออย่างมากไม่ควรจะเกิน 10 วัน เรื่องของแผนก็ไม่มี ความยุ่งยากซับซ้อน เช่น การไปเที่ยวตากอากาศ การนัดแฟนไปดูภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งถ้าจะเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรก็ย่อมได้แต่ผู้คนไม่ทำกัน

ส่วนแผนอีกแบบหนึ่งมักจะเป็นแผนอย่างเป็นทางการและเป็นขององค์กร มีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น ใช้เวลาและทรัพยากรมากขึ้น และมักจะมีหลายเรื่องของหลายหน่วยงานที่จะต้องติดต่อประสานงานร่วมมือกันทั้งในขั้นของการวางแผนและการปฏิบัติตามแผน แผนลักษณะนี้จะต้องบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่สามารถมองเห็นได้ จึงมีรูปแบบที่ชัดเจนเป็นที่ยอมรับ คล้าย ๆ กันนั้นจะเห็นได้ในเรื่องส่วนประกอบของแผนที่จะกล่าวต่อไปว่ามีประเด็นอะไรบ้าง ในทางวิศวกรรมจะมีแผนที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าแบบพิมพ์เขียวทั้ง ๆ ที่ใช้หมึกสีน้ำเงินเขียนลงไป มีบางคนถามว่าทำไมจึงไม่เรียกหรือแปลว่าแบบพิมพ์น้ำเงิน เพราะภาษาอังกฤษก็ใช้ศัพท์คำว่า

น้ำเงิน เรื่องนี้ผู้เขียนเองก็ไม่มีคำตอบให้เหมือนกัน เคยถามผู้รู้หลายคนก็ยังไม่มีการให้คำตอบที่พอจะเชื่อได้

ส่วนความหมายของแผนนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ ในที่นี้จะขอยกมากล่าวเพียงเพื่อเป็นแนวทางที่ทำให้เข้าใจแผนได้ดีขึ้นเท่านั้น Breton and Henning (1961) ได้อธิบายไว้ว่า แผนหมายถึงวิถีของการกระทำที่กำหนดไว้ก่อนล่วงหน้าแล้ว (Predetermined Course of Action) แผนประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ 1) จะต้องเกี่ยวข้องกับอนาคต 2) จะต้องเกี่ยวกับการกระทำ และ 3) จะต้องมีการปฏิบัติที่ชี้ให้เห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องขององค์การ จากคำนิยามดังกล่าวพออธิบายสรุปได้ว่า แผนก็คือข้อกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปดำเนินการในอนาคต แผนอาจเป็นของบุคคลหรือขององค์การก็ได้ เมื่อมีแผนแล้วผู้ปฏิบัติตามแผนสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานได้ และในการทำงานนั้นก็จะต้องมีปัจจัยสำคัญตามหลักการ คือต้องมีคน มีเงิน มีวัตถุเครื่องมือ และมีการจัดการที่ดีด้วย

คำว่าแผนนี้แปลจากภาษาอังกฤษว่า Plan ซึ่งเป็นคำที่ใช้โดยทั่ว ๆ ไปไม่ว่าจะเกี่ยวกับงานขององค์การประเภทใด ขนาดไหน และระดับใด แม้แต่งานของบุคคลหรือกลุ่มคนก็อาจใช้คำเดียวกันนี้ได้ แต่ถ้าลักษณะงานที่มีขอบเขตไม่สู้จะมีความครอบคลุมมากนัก หรือเป็นงานขององค์การระดับต่ำลงมา และไม่สู้จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากนัก เขามักจะใช้คำว่าแผนงาน (Program) และใช้โครงการ (Project) ซึ่งมักจะเป็นแผนระดับต่ำลงมามากถึงขั้นปฏิบัติการ

ตามความหมายโดยทั่วไป แผนงานจะหมายถึงการรวมเข้าด้วยกันของโครงการหลาย ๆ โครงการที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน อันอาจเป็นโครงการที่มีลักษณะงานเหมือนกัน หรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น แผนงานการสร้างโรงพยาบาล จะประกอบด้วยโครงสร้างโรงพยาบาลหลาย ๆ โครงการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นต้น หรือแผนงานสร้างชุมชนใหม่ ย่อมประกอบด้วยโครงการที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น โครงการสร้างอาคารที่อยู่อาศัย โครงการสร้างถนน โครงการด้านไฟฟ้า โครงการด้านน้ำประปา โครงการวางท่อระบายน้ำ โครงการสร้างโรงเรียน โรงพยาบาล และโครงการสร้างที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

ส่วนโครงการนั้น หมายถึง กลุ่มของกิจกรรม (Activity) ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องสนับสนุนซึ่งกันและกัน เนื่องจากแต่ละกิจกรรมมีวัตถุประสงค์ของตัวเอง ดังนั้นเมื่อทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดแล้วย่อมส่งผลโดยตรงให้วัตถุประสงค์ของโครงการนั้นบรรลุผลสำเร็จด้วย โดยปกติโครงการจะมีลักษณะพิเศษและทำครั้งเดียวเสร็จ และเมื่อทำเสร็จแล้วก็เลิกโครงการนั้นไปเพราะเป็นไปตามวัตถุประสงค์แล้ว เช่น โครงการการจัดตั้งรัฐบาล โครงการสร้างเขื่อน โครงการแปลตำรา โครงการป้องกันอุทกภัย และโครงการฝึกอบรมบุคคลด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ดังที่กล่าวมาจะเห็นว่าโครงการเป็นแผนซึ่งกำหนดขึ้นมาเพื่อปฏิบัติงานบางอย่างที่ยังไม่เคยทำมาก่อนหรือมิได้ทำติดต่อกันมา หรืออาจเป็นงานพิเศษใหม่ ๆ ที่ริเริ่มขึ้นมา หรือจะต้องทำเพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหาบางอย่าง เมื่อทำเสร็จแล้วความจำเป็นหมดไป หรือทำตามความต้องการได้แล้วก็มักจะเลิกโครงการนั้นไป แต่ในทางปฏิบัติงานบางอย่าง หรือปัญหาบางเรื่องยังไม่หมดไป หรือแม้จะทำเสร็จแล้วบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการนั้นแล้ว แต่ต้องทำอีกต่อไปจะเป็นเพราะมีความต้องการอย่างต่อเนื่องที่ต้องการ โครงการลักษณะเดิมนั้นอีกต่อไปก็ตาม อันเป็นเหตุให้เลิกโครงการนั้นไม่ได้ ในกรณีเช่นนี้คงจะต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงการนั้นให้เป็นองค์การถาวรเพื่อทำหน้าที่นั้นตลอดไป และลักษณะงานของโครงการที่ถือว่าเป็นงานพิเศษก็จะกลายเป็นงานประจำไป

เมื่องานถูกเปลี่ยนจากงานพิเศษไปเป็นงานประจำซึ่งจะต้องทำตลอดไปเป็นวัน เป็นเดือน และเป็นปี และทำต่อไปทุกปี ลักษณะขององค์การและทุกอย่างขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน วัตถุ และการจัดการก็ตามจะต้องมีอยู่เพื่อทำงานต่อไป รวมทั้งกฎข้อบังคับ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติทั้งหลายทั้งปวงของคางการก็จะถูกนำมาใช้ในองค์การถาวรมานั้นต่อไป

เนื่องจากโครงการที่ดี แผนงานที่ดีโดยทั่วไปแล้วจะมีเจ้าของ และเจ้าของนั้นอาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์การใดองค์การหนึ่ง เช่น โรงพยาบาล กองทัพ มหาวิทยาลัย หรือกรมการปกครองก็ตาม หรืออาจจะหลายองค์การเป็นเจ้าของร่วมกันก็อาจเป็นไปได้อันขึ้นอยู่กับความต้องการขององค์การหรือบุคคลนั้น ๆ จะตรงกันและร่วมมือกันเป็นเจ้าของงานนั้น แม้โครงการนั้นจะเปลี่ยนไปเป็นองค์การถาวรแล้วก็ตาม การมีเจ้าของเป็นหนึ่งใน หรือหลายหน่วยงานก็คงไม่มีปัญหาอะไร โดยทางปฏิบัติเมื่องานนั้นเปลี่ยนเป็นงานประจำ ซึ่งจะต้องทำต่อไปทุก ๆ ปี การเตรียมงานล่วงหน้าหรือวางแผนงานนั้นเพื่อพิจารณาประมาณประจำปีเขามักจะไม่เรียกงานนั้นเป็นโครงการ แต่จะเรียกว่า “งาน” (Work) แทน

ด้วยเหตุผลที่แผนที่ดี แผนงาน และโครงการที่ดี ต่างก็เป็นแผนหรือการกำหนดวิธีการทำงานไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร เท่าที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องนี้ อาจกล่าวได้ในตอนนี้ว่าแผนมีลักษณะขอบเขตและเนื้อหาใหญ่และกว้างขวางกว่าแผนงาน และแผนงานก็ใหญ่กว่าโครงการ เช่นเดียวกันกับองค์การหรือหน่วยงาน ถ้าเป็นองค์การขนาดใหญ่มีภารกิจมาก ใช้ทรัพยากรและปัจจัยการทำงานมาก มีขอบเขตและขอบข่ายกว้างของงานกว้าง ย่อมจะแบ่งเป็นหน่วยงานย่อยเป็นระดับจากบนลงล่าง เช่น กระทรวง ทบวง กรม กอง แผนก และงาน เป็นต้น

ความสำคัญของการวางแผน

เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้วว่า การบริหารหรือการจัดการเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ดังจะเห็นได้จากความหายของการบริหารซึ่ง William (1977)

ได้อธิบายไว้ว่า หมายถึงการแนะแนว การนำ และการควบคุมกลุ่มคนให้พยายามทำงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งประสงค์ และการปฏิบัติหน้าที่บางอย่างเพื่อให้มีการจัดหามา การจัดสรร และการใช้ประโยชน์อย่างได้ผลซึ่งความพยายามของมนุษย์ และทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resources) ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งประสงค์ ดังนั้น การที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุดตามวัตถุประสงค์ได้จะต้องมีการบริหาร หรือการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการที่จะทำเช่นนั้นได้ผู้บริหารต้องทำหน้าที่สำคัญ ๆ ตามที่กล่าวกันไว้คือหน้าที่ในการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Co-ordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ตามที่กล่าวมาจะเห็นว่าการวางแผนเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของผู้บริหาร หน้าที่นี้จะสำคัญหรือไม่สามารถพิจารณาได้จากเหตุผลต่อไปนี้

1. การวางแผนเป็นหน้าที่อันดับแรกของผู้บริหาร นักวิชาการหลายคนก็กล่าวว่า การวางแผนเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร เช่น หน้าที่บริหารไว้เรียกว่า พอสคอบ (POSDCORB) และ Fayol (1949) กล่าวว่า การบริหารจะต้องทำสิ่งต่อไปนี้คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงานและการควบคุม นอกจากนี้ Newman and Summer (1977) ก็ได้อธิบายถึงหน้าที่ของผู้บริหารไว้ทำนองเดียวกัน และเหมือนกันอยู่อย่างหนึ่งคือ การให้หน้าที่ทางการวางแผนเป็นอันดับหนึ่ง จึงเป็นที่เข้าใจได้ว่าในทางวิชาการนั้นยอมรับการวางแผนว่าสำคัญมาก
2. การวางแผนและแผนเป็นแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ผู้ปฏิบัติตามแผนสามารถศึกษาเรียนรู้วิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการทำงานได้จากแผนก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ ดังนั้นจึงช่วยให้การทำงานของเขามีความเป็นไปได้มาก ทั้งเป็นที่เชื่อว่าจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานด้วย แผนจึงมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานและองค์การ
3. แผนและการวางแผนเป็นตัวกำหนดทิศทางและความรู้สึกในเรื่องของความมุ่งหมายสำหรับองค์การให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รู้ นอกจากนี้แผนยังเป็นกรอบสำหรับการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างดี จึงสามารถป้องกันมิให้มีการตัดสินใจแบบเพื่อแก้ปัญหาแต่ละครั้งไปเท่านั้น
4. แผนและการวางแผนจะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมองไปในอนาคต และเห็นโอกาสที่จะแสวงประโยชน์หรือกระทำการต่าง ๆ ให้สำเร็จตามความมุ่งหมายได้ ทั้งยังทำให้มองเห็นปัญหา อุปสรรคและภัยคุกคามต่าง ๆ เพื่อจะได้หาทางป้องกัน ตลอดจนการลดภาวะความเสี่ยงต่าง ๆ ได้ด้วย
5. การตัดสินใจที่มีเหตุผล ในการวางแผนนั้นจะมีการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า ซึ่งมีเวลาพอที่จะใช้ทั้งหลักทฤษฎี แนวความคิด และหลักการ ประกอบกับตัวเลข สถิติ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาตัดสินใจ จึงทำให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม

และมีเหตุมีผลและเป็นประโยชน์ตามต้องการ หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น Harold, O'Donnell, and Weihrich (1982) เคยกล่าวว่า “ถ้าปราศจากการวางแผนแล้ว การตัดสินใจและการกระทำมักจะจะเป็นไปตามยถากรรม” จึงกล่าวได้ว่า การวางแผนมีความสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารทำงานอย่างรัดกุมในอนาคต และเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาในระยะยาวข้างหน้า ทั้งยังช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้องอีกด้วย

6. การวางแผนเป็นเรื่องการเตรียมการไว้ก่อนล่วงหน้า เมื่อมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามความต้องการแล้ว กิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องกระทำเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบังเกิดผลตามเป้าหมายนั้น ๆ จะต้องได้รับการพิจารณา และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของวิธีการ กระบวนการ ขั้นตอนของการกระทำ ทรัพยากรที่ต้องใช้ เวลา สถานที่ และการควบคุมการทำงานต่าง ๆ ทั้งหมดจะต้องมีการพิจารณา ทดลอง และทดสอบอย่างละเอียด ถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้แผนมีความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วจึงนำไปปฏิบัติ ดังนั้นสาระสำคัญดังกล่าวเกี่ยวกับการวางแผนจึงเป็นเครื่องประกันความเป็นไปได้ของการทำงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี

7. การวางแผนมีส่วนช่วยให้มนุษย์เปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ได้มาก เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเสมอตามธรรมชาติ เมื่อมีความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น มนุษย์มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการมากขึ้น การวางแผนจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่มนุษย์อาศัยเพื่อใช้ในการเตรียมการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ในอนาคต และทำให้การเปลี่ยนแปลงมีความเป็นไปได้มากยิ่งขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า “การวางแผนเปรียบเสมือนยานพาหนะที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ” นอกจากการวางแผนจะมีส่วนช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแล้วยังมีบทบาทช่วยให้การกระทำต่าง ๆ เป็นไปอย่างสอดคล้องประสานและสัมพันธ์กันเป็นระบบอีกด้วย

8. การวางแผนเป็นตัวนำในการพัฒนา ตามหลักการวางแผน ขั้นแรกจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และวัตถุประสงค์จะเป็นหลักของการตัดสินใจในทุกเรื่องที่จะกระทำต่อไป กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องก็เพื่อที่จะทำให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้เพราะการกำหนดวัตถุประสงค์แล้วจะต้องมีการกระทำเพื่อให้เกิดผล ดังนั้นการมีวางแผนย่อมหมายถึงการมีวัตถุประสงค์ มีเป้าหมาย มีการตัดสินใจที่มีเหตุมีผล มีการกระทำตามแผน และให้บังเกิดผลตามต้องการได้

กล่าวโดยสรุป แผนและการวางแผนมีบทบาทสำคัญมากต่อการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตามความต้องการและเป็นระบบ เช่น ถ้าต้องการจะทำอะไร ก็ควรจะรู้ว่าจะผลที่ต้องการจะได้รับคืออะไร แล้วจึงกระทำให้บังเกิดสิ่งนั้น ผู้วางแผน

และผู้ปฏิบัติตามแผนจะต้องมองเห็นภาพทั้งหมดของสิ่งที่ต้องการหรือผลที่คาดว่าจะได้รับทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และแน่นอนที่สุด ผลผลิตนี้จะต้องเป็นประโยชน์ที่ตอบสนองและสอดคล้องกับส่วนอื่น ๆ อย่างเป็นระบบด้วย และจะสมบูรณ์ยิ่งขึ้นถ้าเป็นระบบอย่างครบวงจร เช่น สถาบันการศึกษาควรผลิตคนตามที่ต้องการ สังคมไทยต้องการแพทย์และพยาบาลมาก สถาบันการศึกษาก็ควรผลิตให้มาก และควรลดการผลิตด้านอื่นที่ตลาดไม่ต้องการ เช่น รัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ เป็นต้น



ภาพที่ 3 การวางแผน 5W1H

การวางแผนเป็นภารกิจอันดับแรกที่มีความสำคัญของกระบวนการจัดการที่ดี การวางแผน เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันคาดการณ์ไปล่วงหน้าและกำหนดแนวทางที่คาดว่าจะดีที่สุด โดยผ่านกระบวนการคิดก่อนทำเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างได้ผล การวางแผน คือ ความพยายามที่เป็นระบบเพื่อตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตเพื่อให้ องค์การบรรลุผลที่ปรารถนา

การวางแผน ต้องวิเคราะห์สถานการณ์ 5W1H

1. W-Who-ใคร
2. W-What-อะไร
3. W-Where-ที่ไหน
4. W-When-เมื่อไร
5. W-Why-ทำไม
6. H-How-อย่างไร

ความสำคัญของการวางแผน (Significance of Planning)

1. เป็นการลดความไม่แน่นอนและปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2. ทำให้เกิดการยอมรับแนวคิดใหม่ ๆ เข้ามาในองค์กร
3. ทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ปรารถนา
4. เป็นการลดความสูญเปล่าของหน่วยงานที่ซับซ้อน
5. ทำให้เกิดความแจ่มใสชัดในการดำเนินงานไม่มีองค์กรใดที่ประสบความสำเร็จได้

โดยปราศจากการวางแผน

ดังนั้น การวางแผนจึงเป็นภารกิจอันดับแรกที่มีความสำคัญของกระบวนการจัดการที่ดี การวางแผนมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

ประเภทที่ 1 การวางแผนเพื่ออนาคตเป็นการวางแผนสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือกำลังจะเกิดขึ้นบางอย่างที่เราไม่สามารถควบคุมสิ่งนั้นได้เลยแต่เป็นการเตรียมความพร้อมของเราสำหรับสิ่งนั้น

ประเภทที่ 2 การวางแผนเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อสภาพที่ดีขึ้นซึ่งเราสามารถควบคุมผลที่เกิดในอนาคตได้ด้วยการเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ปัจจุบัน

ประเภทของการวางแผนแยกออกตามแนวความคิดพื้นฐานโดยใช้มิติต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ ดังนี้

1. จำแนกตามเวลา
 - 1.1 การวางแผนระยะสั้น คือ แผนโดยทั่วไประยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี
 - 1.2 การวางแผนระยะปานกลาง คือ แผนที่มีระยะเวลา 1-5 ปี
 - 1.3 การวางแผนระยะยาว คือ แผนที่มีระยะเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป
2. จำแนกตามระดับการจัดการ
 - 2.1 การวางแผนกลยุทธ์
 - 2.2 การวางแผนบริหาร
 - 2.3 การวางแผนปฏิบัติการ
3. จำแนกตามระดับโครงสร้างการบริหารประเทศ
 - 3.1 แผนระดับชาติ
 - 3.2 แผนระดับภาค
 - 3.3 แผนระดับท้องถิ่น
4. จำแนกตามหน้าที่การงาน
 - 4.1 การวางแผนด้านการผลิต
 - 4.2 การวางแผนด้านบุคลากร

4.3 การวางแผนด้านการตลาด

4.4 การวางแผนด้านการเงิน

ลักษณะของแผนที่ดี (Requirements of Good Plan) มีลักษณะดังนี้

1. แผนควรจะมีลักษณะชี้เฉพาะมากกว่าจะมีลักษณะกว้างหรือกล่าวทั่ว ๆ ไป
2. แผนควรจำแนกตามความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รู้และสิ่งที่ยัง 모르ให้ชัดเจน
3. แผนควรมีการเชื่อมโยงอย่างเป็นเหตุผลและสามารถนำไปปฏิบัติ
4. แผนจะต้องมีลักษณะยืดหยุ่นและสามารถปรับพัฒนาได้
5. แผนจะต้องได้รับการยอมรับจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ลำดับขั้นในกระบวนการวางแผน

1. การกำหนดวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์รอง (Setting Primary and Intermediate Objectives) องค์การที่มีการดำเนินการต่อเนื่องมาระยะเวลาหนึ่ง จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์รอง วัตถุประสงค์หลักเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับแนวทางหลักในการดำเนินการขององค์การในอนาคตและในระยะยาว ส่วนวัตถุประสงค์รองจะมีขอบเขตและระยะเวลาสั้นกว่า โดยทั่วไปจะกำหนดขึ้นเพื่อให้สามารถเป็นเกณฑ์วัดว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลักได้หรือไม่
2. การแสวงหาหรือการค้นหาโอกาสในการดำเนินการ (Search for Opportunities) หลังจากกำหนดวัตถุประสงค์หลักขององค์การได้อย่างชัดเจนแล้วขั้นตอนต่อไปคือ การแสวงหาหรือการค้นหาโอกาสในการดำเนินการ ในขั้นนี้จะเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์การ เพื่อการแสวงหาหรือค้นหาโอกาส ซึ่งจะเปิดให้และข้อจำกัดซึ่งจะเป็นอุปสรรคและการคุกคามต่อองค์การในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อบรรลุที่กำหนดไว้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
3. การกำหนดแนวปฏิบัติหรือแผน (Formulating of Plans) หลังจากที่สามารถค้นหาโอกาสในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เปิดให้ ซึ่งได้มาโดยวิธีการคาดคะเนแล้วในขั้นต่อไปก็มีความจำเป็นที่จะกำหนดแนวปฏิบัติหรือจัดทำแผน ซึ่งจะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเป็นไปได้ในแนวทางที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หลักและรองที่กำหนดไว้มากขึ้น
4. การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน (Target Setting) เป็นขั้นที่จะต้องนำเอาแผนไปปฏิบัติมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงแผนซึ่งกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ให้เป็นเป้าหมายที่ตกลงหรือเป็นมาตรฐานหรือแผนที่แสดงอยู่ในรูปของรายละเอียดสำหรับให้ปฏิบัติงาน
5. การติดตามและประเมินผลแผน (Follow up of Plan) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่จำเป็นของกระบวนการวางแผน เพราะหากปราศจากการติดตามประเมินผลแล้ว ก็ไม่สามารถทราบได้ว่า

ปฏิบัติการต่าง ๆ ได้เป็นไปตามแผนหรือไม่ ในการติดตามประเมินผลแผน จำเป็นที่จะต้องจัดทำรายงานเกี่ยวกับผลงานเพื่อทำการประเมินและแก้ไขรายงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำเป็นที่จะต้องมีการจัดทำรายงานส่งไปยังผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว เพื่อสามารถนำการแก้ไขการปฏิบัติงานหรือแก้ไขแผนได้อย่างทันเหตุการณ์

วิธีการที่ใช้ในการวางแผน

การวางแผนในองค์กรอาจทำได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ แต่วิธีที่นิยมและกล่าวถึงกันมากมี 5 วิธี คือ

1. การวางแผนแบบบนลงล่าง (Top-down Planning) การวางแผนในวิธีการลักษณะนี้เน้นให้ความสำคัญกับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะกำหนดแนวทางในการดำเนินการขององค์กรในแง่วิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนถึงกลยุทธ์ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ผู้บริหารระดับรองลงมาจะนำแนวทางที่กำหนดให้ นั้น มาใช้เป็นขอบเขตในการกำหนดแผนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นเชิงปฏิบัติการเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การวางแผนวิธีนี้เหมาะสำหรับใช้ในองค์กรขนาดเล็ก
2. การวางแผนแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up Planning) การวางแผนในวิธีการนี้เน้นความสำคัญไปที่การมีส่วนร่วมของพนักงานตั้งแต่ต้นเพื่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและผูกพันต่อเป้าหมายและแผนการดำเนินการต่าง ๆ ที่พวกตนมีส่วนในการกำหนดขึ้น และเพื่อให้การประสานงานและการสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงและระดับรองตลอดจนพนักงานมีความรวดเร็วและเป็นที่เข้าใจกันมากขึ้น การวางแผนในวิธีการแบบนี้เหมาะที่จะใช้สำหรับองค์กรขนาดใหญ่
3. การวางแผนแบบในออกนอก (Inside-out Planning) การวางแผนแบบในออกนอกเป็นการวางแผนที่เน้นการใช้ข้อมูลภายในองค์กรที่มีอยู่เป็นฐานในการพิจารณาอนาคต โดยตั้งสมมติฐานอยู่บนความสามารถขององค์กรว่ามีความสามารถอะไร และจะแสวงหาผลประโยชน์จากความสามารถที่มีอยู่อย่างไรได้บ้าง ในวิธีการวางแผนแบบนี้จะให้ความสำคัญที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมุ่งพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถและเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถกำกับใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การวางแผนแบบนอกเข้าใน (Outside-in Planning) การวางแผนแบบนอกเข้าในเป็นวิธีการวางแผนแบบนอกเข้าใน เป็นวิธีการวางแผนที่ให้ความสนใจกับปัจจัยสถานะแวดล้อมภายนอกอย่างมาก โดยตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยสถานะแวดล้อมภายนอกเป็นตัวแปรสำคัญในความสำเร็จและล้มเหลวขององค์กร จึงต้องมีการตรวจสอบและติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิดว่ามีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร การวางแผนแบบนอกเข้าในนี้จะให้ความสำคัญกับระบบข้อมูลที่จะสามารถวิเคราะห์และประเมินสถานะแวดล้อมได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อที่จะให้ฝ่าย

บริหารระดับสูงสุดกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ขององค์กรให้เข้ากับสถานะแวดล้อมได้อย่างสอดคล้อง

5. การวางแผนสำหรับสภาวะการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Planning) การวางแผนนั้นจำเป็นต้องมีสมมติฐานซึ่งเกิดจากการคาดทำนายเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต แม้ปัจจุบันจะมีเทคนิคและเครื่องมือที่ช่วยที่ช่วยในการพยากรณ์มีความแม่นยำมากขึ้น แต่ความแน่นอนก็ยังคงคือความไม่แน่นอนเช่นเดิม บางครั้งจึงมีความจำเป็นต้องคิดแผนเพื่อไว้ในสภาวะการณ์ฉุกเฉิน นั่นคืออาจต้องกำหนดสมมติฐานประเภท ถ้าเพื่อสถานการณ์ไม่เป็นจริง (What If) และเตรียมแผนสำหรับสภาวะการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรเตรียมเพื่อไว้ การทำแผนลักษณะนี้ จะมีการมองสภาวะการณ์ที่สุทธชอบในทางลบไว้ และกำหนดจุดพลิกผันว่าเมื่อใดควรต้องเปลี่ยนไปใช้แผนฉุกเฉิน

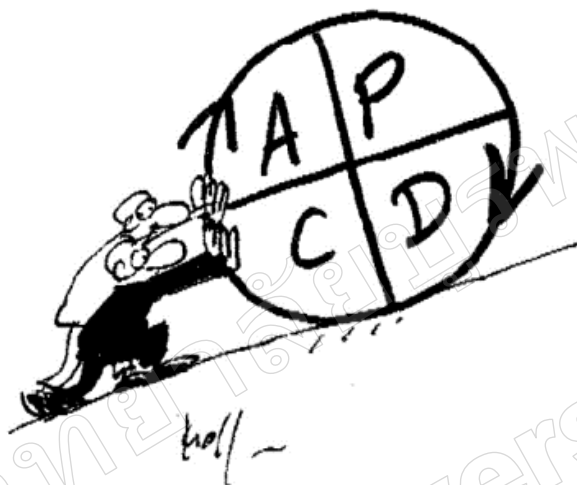
ส่วนประกอบของแผน

ในปัจจุบันผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) กว้างไกลและมีความสำนึกในเรื่องของส่วนรวม มีปณิธาน (Wish) คือการตั้งความปรารถนาหรือความมุ่งหวังที่จะทำประโยชน์แก่ส่วนรวมควบคู่ไปกับการวางแผนในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ (Objective) คือ จุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์กรต้องการหรือเกิดจากความประสงค์ของผู้ถือหุ้นและพนักงานวัตถุประสงค์เป็นตัวกำหนดความต้องการอย่างกว้าง ๆ
2. กลยุทธ์ (Strategy) คือ การวางแผนหลักเพื่อกำหนดทิศทางงานดำเนินงานขององค์กรว่าควรหรือไม่ควรดำเนินการอะไรบ้างเพื่อให้เกิดผลดีที่เป็นข้อได้เปรียบ
3. นโยบาย (Policy) คือ หลักการที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติ
4. แผน (Plan) แนวทางหรือวิธีการหรือกลุ่มของแผนงานรวมโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ
5. แผนงาน (Program) คือ แผนที่รวมนโยบายหรือวิธีปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน มาตรฐานงาน และส่วนประกอบอื่น ๆ เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์
6. โครงการ (Project) คือ กลุ่มของกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอาจเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะคราวมีช่วงเวลาการดำเนินงานที่แน่นอน
7. วิธีปฏิบัติงาน (Procedure) มีลักษณะเป็นแผนที่บ่งให้เห็นถึงระเบียบที่กำหนดไว้ในการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องรวดเร็ว
8. วิธีการทำงาน (Method) มีรายละเอียดมากกว่าวิธีการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนคู่มือหรือเครื่องมือที่เป็นสื่อในการทำงานแต่ละประเภทให้ประสบความสำเร็จ

9. มาตรฐานงาน (Standard) คือ เกณฑ์ที่ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดว่ามี การพัฒนาตามแผนที่วางไว้หรือไม่โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับแผนที่คาดไว้ว่าตรงกัน หรือไม่มาตรฐานงานวัดได้ในรูปของคุณภาพของงานปริมาณของงาน ต้นทุน และเวลาที่ใช้

10. งบประมาณ คือ แผนงานที่บอกถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมรวมเวลาและค่าใช้จ่าย แสดงออกเป็นตัวเลข



ภาพที่ 4 วงจรของการวางแผนงาน P-D-C-A

วงจรของการวางแผนงาน P-D-C-A

เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ประกอบด้วย การวางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินงาน การดำเนินกิจกรรม P-D-C-A อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนเรื่อย ๆ ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

Plan หมายถึง การวางแผนการดำเนินงาน

1. การกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง/ กำหนดเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์
2. การกำหนดมาตรฐาน เกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบ

ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแผนหรือไม่

3. การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ

การดำเนินงานการวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตและช่วยลด ความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

Do หมายถึง การปฏิบัติตามแผน

1. การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ก่อนที่จะปฏิบัติจริง ต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ทราบวิธีการและขั้นตอน
3. การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผนวิธีการและขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

Check หมายถึง การประเมินแผน/ ตรวจสอบ

1. การประเมินขั้นตอนการดำเนินงานและการประเมินผลของการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่ได้ตั้งไว้หรือไม่
2. การติดตาม ตรวจสอบและการประเมินปัญหาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของงาน

3. ในการประเมินสามารถทำได้เองเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง

Act หมายถึง การปรับปรุง

1. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการได้ทำการตรวจสอบแล้วแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้าหรือการค้นหสาเหตุที่แท้จริงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
2. การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตามเมื่อมีการปรับปรุง แก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น ดังนั้นวงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ องค์การย่อมมีวงจร PDCA อยู่หลาย ๆ วงวงใหญ่ที่สุด คือ วงที่มีวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ ขององค์กร เป็น P การปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็น D การกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ในองค์กร เป็น C และการแก้ไขปัญหาหรือการปรับแผนในแต่ละปี เป็น A เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการวางแผนและแผน

การพิจารณาถึงประโยชน์ของสิ่งใดก็ตาม ส่วนมากแล้วจะเน้นถึงการใช้สิ่งนั้นทำอะไรได้บ้าง และทำให้กับใครมากน้อยเพียงใด เมื่อกล่าวถึงการวางแผนและแผน จึงพอจะระบุได้ว่ามีประโยชน์สำคัญหลายประการทั้งต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การป้องกันมิให้เกิดปัญหาในอนาคต ประโยชน์สำคัญยิ่งของแผนและการวางแผน ได้แก่ การป้องกันมิให้ปัญหาสำคัญ ๆ เกิดขึ้นในอนาคตซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ การจะใช้ประโยชน์ด้านนี้ของแผนได้มากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารในการพิจารณาถึงสภาพหรือสภาวะของเหตุการณ์ในอนาคต และอาจต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการทำนายเหตุการณ์ในอนาคตด้วย ฉะนั้นถ้าคาดคิดว่าเหตุการณ์ใดไม่พึงประสงค์หรือจะเป็นปัญหา การวางแผนป้องกันไว้ก่อนอาจช่วยได้ทั้งหมด หรืออาจลดความรุนแรงของปัญหาลงได้บ้าง

2. การทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจ การวางแผนและแผนจะเป็นหลัก หรือแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานรวมทั้งผลงานที่จะเกิดขึ้น ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานตามแผนสามารถศึกษาหาความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้จากแผนล่วงหน้าก่อนการกระทำ จะเกิดขึ้นว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ทำอย่างไร ทำที่ไหน ทำเมื่อใด และใครบ้างจะเป็นผู้ร่วมทำงาน ตลอดจนจะใช้เครื่องมือขนาดไหน ประเภทใด เป็นต้น จึงทำให้ผู้ทำงานเกิดความมั่นใจและแน่ใจ ว่าสิ่งที่เขาจะทำนั้นจะต้องสำเร็จ และเขาจะต้องทำได้

3. การทำให้งานมีความเป็นไปได้ การทำงานให้สำเร็จเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติทั้งหลาย ตระหนักและหวาดกลัว ทั้งนี้เพราะการคิดกับการกระทำนั้นมีความยากง่ายแตกต่างกันมาก โดยทั่วไปแล้วการกระทำจะยากกว่าการคิด หรือกล่าวแบบผู้บริหารก็คือ การปฏิบัติตามแผน นั้นมีความยากลำบากกว่าการวางแผนมากมายหลายเท่า ดังที่มีคำพังเพยฝรั่งกล่าวไว้ว่า “Between Doing and Saying, There is a Long Road.” เป็นคำกล่าวที่ซึ่งเป็นแนวเดียวกันได้ ดังนั้นการวางแผน เท่านั้นที่จะช่วยให้การกระทำมีความเป็นไปได้มากยิ่งขึ้น และจะต้องเป็นไปอย่างมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันเป็นระบบทุกส่วนทุกด้านโดยอาศัยการประสานร่วมมือกัน ซึ่งสามารถรู้ได้ล่วงหน้าจากแผน

4. การวางแผนก่อให้เกิดการประหยัด การวางแผนมีส่วนทำให้มีการเลือกวิธีการปฏิบัติ ที่เหมาะสมที่สุดก่อนจะนำไปใช้ อาจมีการทดลอง ประเมินผล และทดสอบผลดีผลเสียแล้ว รวมทั้ง วิธีการและขั้นตอนอื่น ๆ ของการวางแผน พอจะกล่าวได้ว่าทำให้เกิดการประหยัดทุกด้านไม่ว่า ทรัพยากรทางบุคคล เงิน วัสดุ และเวลา ซึ่งจะมีการใช้อย่างเหมาะสมพอดี หรือได้สัดส่วนกับ ผลงานที่กำหนดไว้

5. ก่อให้เกิดความสะดวกและง่ายในการควบคุมการทำงาน เนื่องจากการวางแผน มีส่วนทำให้การทำงานเป็นระบบ จึงก่อให้เกิดความสะดวกและง่ายในการควบคุมการทำงาน มีความร่วมมือกัน มีการประสานงานกัน และมีการทำงานที่สอดคล้องสัมพันธ์กันทุกส่วนทุกด้าน

6. ป้องกันปัญหาทางด้านโครงสร้างและบริหาร เมื่อมีการวางแผนย่อมบอกได้ว่าเป็นการเริ่มต้นงานได้ดี การปฏิบัติงานจะเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัด องค์การ การแบ่งงานกันทำตามความรู้เฉพาะด้านและตามความสามารถของแต่ละบุคคล จึงเป็น การป้องกันปัญหาทางด้านบริหารบางประการ กล่าวคือ การทำงานซ้ำซ้อนกันโดยไม่จำเป็น การแย่งงานกันทำระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

7. กำลังขวัญและความรับผิดชอบสูง การมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การแบ่งงานอย่างถูกต้อง การประสานงานกันในระดับการวางแผนมีส่วนทำให้ผู้มีหน้าที่ ในการปฏิบัติตามแผนมีความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานที่จะต้องทำ

สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ทำงานมีขวัญและกำลังใจ ตลอดจนความมั่นใจในการทำงานให้สำเร็จได้ดีขึ้น

นอกจากนี้การวางแผนและแผนยังมีประโยชน์อีกหลายประการที่ทำให้ผู้บริหารทำงานได้บรรลุผลสำเร็จเป็นอย่างดี และยังสามารถช่วยให้ผู้บริหารปิดเป่าปัญหาทั้งหลายทั้งปวงได้ ยิ่งไปกว่านั้นการวางแผนยังสามารถใช้ได้ในระดับชาติและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะผู้นำระดับสูง ทั้งนี้เพราะในตัวของการวางแผนนั้นมีวิธีการและขั้นตอนหลาย ๆ อย่างที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น การประสานแผน อันเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงาน ซึ่งจะต้องประสานร่วมมือกันระหว่างบุคคล หน่วยงาน องค์กร หรือแม้กระทั่งรัฐบาลของประเทศ เพื่อทำงานร่วมกันและให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ข้อจำกัดของการวางแผนและแผน

ตามที่ได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของการวางแผนและแผนมาหลายประการ อาจทำให้มีความรู้สึกว่าแผนมีแต่ความดีแต่เพียงด้านเดียว ความจริงแล้วคงหนีกฎธรรมชาติไม่ได้ ดังที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า สิ่งใดก็ตามเมื่อมีคุณก็ต้องมีโทษ ยิ่งมีคุณอนันต์ก็ต้องมีโทษมหันต์ หรือความจริงอีกอย่างหนึ่งที่ยอมรับกันได้ก็คือ มีความดีย่อมต้องมีความเลว ส่วนจะมีอะไรมากกว่ากัน ย่อมถือว่าเป็นส่วนผสมที่อาจมีองศาจากชั่วสูงสุดแห่งความเลวอยู่ในความดีไปถึงอีกชั่วหนึ่งที่เรียกว่าความดีอยู่ในความเลว แผนก็เช่นเดียวกัน เมื่อมีประโยชน์และความสำคัญแล้ว แผนก็ย่อมมีจุดอ่อนหรือข้อจำกัดบ้างเช่นกัน ดังนี้

1. ข้อจำกัดเกี่ยวกับการทำนายอนาคต ดังได้กล่าวมาในเรื่องของความหมายของการวางแผนแล้วว่า การวางแผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอนาคต มีการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ล่วงหน้า และในการตัดสินใจแต่ละเรื่องแต่ละครั้งจะต้องอาศัยตัวเลขข้อมูลมาประกอบการพิจารณา และบางครั้งหรือบ่อยครั้งที่ไม่สามารถหาข้อมูลได้ จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการพยากรณ์หรือทำนายตามหลักการซึ่งจะได้กล่าวต่อไป การทำนายย่อมมีโอกาสผิดพลาดได้ด้วยเหตุผลหลายประการ และยิ่งทำนายอนาคตระยะยาวมากเท่าใดแนวโน้มจะผิดพลาดก็มักจะมากตามไปด้วย ดังนั้นถ้าการวางแผนเรื่องใดที่จะต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากการพยากรณ์มากเท่าใดโอกาสผิดพลาดก็ย่อมมีมากด้วย และยิ่งทำนายได้ไม่บ่อยถูกต้อง ความบกพร่องของการตัดสินใจก็จะมีมากขึ้นไปอีก จึงถือว่าเป็นข้อจำกัดที่สำคัญของการวางแผน

2. ข้อจำกัดเกี่ยวกับตัวเลขและข้อมูล การตัดสินใจในการวางแผนส่วนใหญ่ต้องอาศัยตัวเลข สถิติ ข้อมูล และข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าผู้ตัดสินใจไม่มีข้อมูล หรือมีข้อมูลที่ผิดพลาด บกพร่องหรือไม่ถูกต้องล้ำสมัย ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตามย่อมทำให้การตัดสินใจและการวางแผนในเรื่องนั้นผิดพลาดบกพร่องตามไปด้วย และจะต้องกระทบถึงแผนใหญ่ทั้งหมดด้วยไม่มากนักน้อย ดังนั้นการตัดสินใจที่ต้องใช้ข้อมูลจึงจำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังและตรวจสอบให้ดีเสียก่อน

3. แนวปฏิบัติของแผนปิดกั้นการใช้ดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติ ในแต่ละแผนและโครงการจะมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ แนวทางหรือหลักปฏิบัติ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานไว้ ส่วนแผนหรือโครงการใดจะกำหนดไว้อย่างละเอียดมากน้อยกว่ากันเพียงใดขึ้นอยู่กับความประสงค์ของผู้วางแผน ทั้งนี้เพราะการกำหนดไว้อย่างละเอียดมากน้อยกว่ากันเพียงใดขึ้นอยู่กับความประสงค์ของผู้วางแผน ทั้งนี้เพราะการกำหนดไว้ละเอียดหรือไม่ละเอียดนั้นมิผลดีผลเสียเหมือน ๆ กัน การมีสิ่งเหล่านี้ นักวิชาการและนักปฏิบัติจำนวนไม่น้อยมองว่าเป็นเครื่องปิดกั้น หรือปิดโอกาสของผู้ปฏิบัติตามแผนในการใช้ดุลยพินิจที่จะตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่เขาเห็นว่ามีความถูกต้องเหมาะสมมากกว่า ทั้งนี้เพราะเหตุผลสำคัญคือ ผู้ปฏิบัติน่าจะเป็นผู้เลือกแนวทางและวิธีการปฏิบัติได้ดีกว่าและเหมาะสมกว่า เพราะเขาเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่ทำนั้นอย่างดี และยังอยู่ใกล้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมากที่สุด จึงน่าจะเป็นผู้เลือกใช้วิธีการหรือแนวทางการทำงานได้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและลักษณะงานมากที่สุด การพิจารณาในแง่มุมดังกล่าวด้านเดียวก็อาจเป็นไปได้ตามเหตุผลที่อ้างถึง

สรุปได้ว่า การจัดการหมายถึง กระบวนการ ของการวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ การควบคุม การดำเนินการตามแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ในการจัดการ

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี

เทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี เป็นเทศบาลตำบลซึ่งเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลพลี ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 และมีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 โดยมีสำนักงาน ตั้งอยู่ที่เลขที่ 8/ 6 หมู่ 7 ตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี

สภาพทั่วไป

1. ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลพลีตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ 16,531.25 ไร่ (26.45 ตารางกิโลเมตร) สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นพื้นที่ราบ และมีพื้นที่ป่าชายเลนบริเวณคลองยายคำ (หมู่ที่ 10) เหมาะแก่การปลูกผลไม้ มีระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ตามทางหลวงหมายเลข 3 (สุขุมวิท) ประมาณ 315 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดจันทบุรีประมาณ 14 กิโลเมตร

2. อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลคมบาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองซิม อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบางสระเก้า อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

3. ภูมิอากาศ

ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม-เดือนพฤษภาคม

ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน-เดือนตุลาคม

ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-เดือนกุมภาพันธ์

4. ประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 6,996 คน แยกเป็นชาย 3,344 คน หญิง 3,652 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ยต่อพื้นที่ประมาณ 265 คน/ตารางกิโลเมตร ครอบครัวยังมีจำนวน 2,573 ครัวเรือน (สำนักทะเบียนตำบลพลี, 2556)

ตารางที่ 1 ประชากรสามารถแยกเป็นรายหมู่บ้าน

ตำบล	หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
พลี	1	บ้านแถวคลอง	366	407	773
พลี	2	บ้านแถวคลอง	77	63	140
พลี	3	บ้านแถวคลอง	202	229	431
พลี	4	บ้านหลังตลาด	30	34	64
พลี	5	บ้านตลาดพลี	405	496	901
พลี	6	บ้านห้วยนา	168	182	350
พลี	7	บ้านป่าคัน	521	556	1,077
พลี	8	บ้านหมู่	75	93	168
พลี	9	บ้านทางเกวียน	109	113	222
พลี	10	บ้านคลองยายคำ	197	215	412
พลี	11	บ้านซากใหญ่	229	250	479
พลี	12	บ้านน้ำตกพลี	216	208	424
คลองน้ำเค็ม	1	บ้านท่าเรือ	119	128	247

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตำบล	หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
คลองน้ำเค็ม	2	บ้านบางเคียน	104	118	222
คลองน้ำเค็ม	3	บ้านคลองอ่าง	62	64	126
คลองน้ำเค็ม	4	บ้านทุ่งบน	65	60	125
คลองน้ำเค็ม	5	บ้านคลองน้ำเค็ม	63	69	132
คลองน้ำเค็ม	6	บ้านเขาน้อยเนินโพธิ์	336	367	703

5. การประกอบอาชีพ และการตั้งถิ่นฐาน

สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นชุมชนแบบบ้านสวนมีบ้านเรือนไม่หนาแน่นมากนัก

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสวนผลไม้และป่าชายเลนบางส่วน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวน
ค้าขาย ปัจจุบันการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำเป็นอาชีพใหม่อีกอาชีพที่นิยมทำกันมาก เนื่องจากมีพื้นที่
บางส่วนติดกับคลองขยายคำเข้าถึงทำให้ประชากรในพื้นที่หันมาประกอบอาชีพนี้กันมากขึ้น

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม

ถนน มีจำนวนถนนลาดยาง 24 สาย ความยาว 35 กิโลเมตร ถนน คสล. 30 สาย ความยาว
รวม 33 กิโลเมตร ถนนหินคลุก 15 สาย ความยาวรวม 20 กิโลเมตร มีทางเท้าถนนสายเทศบาล
1 ขนาดกว้าง 1.50 เมตร ยาวรวม 2,600 เมตร ทางเท้าถนนสายเทศบาล 2 กว้าง 1.50 เมตร ยาวรวม
340 เมตร ทางเท้าถนนสายเทศบาล 6 ขนาดกว้าง 1.00 เมตร ยาว 250 เมตร และทางเท้าถนน
น้ำตกพลีว ขนาดกว้าง 1.50 เมตร ยาว 3,900 เมตร

ทางระบายน้ำ สายถนนเทศบาล 1 เป็นทางระบายน้ำ คสล. ขนาดกว้าง 0.60 เมตร
ความยาว 2,600 เมตร สายเทศบาล 2 เป็นทางระบายน้ำ คสล. ขนาดกว้าง 0.60 เมตร ความยาว
340 เมตร สายเทศบาล 5 เป็นทางระบายน้ำ คสล. ขนาดกว้าง 0.60 เมตร ความยาว 90 เมตร
ขนาดกว้าง 0.80 เมตร ความยาว 400 เมตร

สะพาน มีสะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก 8 แห่ง คือ สะพานคลองขยายคำ สะพานวัดใหญ่
สะพานตากุ้ง สะพานคลองกล้า สะพานวัดปลายคลอง สะพานคลองอ่างหงส์ สะพานคลองอ่าง
หมู่ 3 และสะพานคลองอ่างหมู่ 3, 5

2. การไฟฟ้า

ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลพลี๊ว ได้รับบริการด้านไฟฟ้าจากการไฟฟ้าจังหวัดจันทบุรี สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งทำการผลิตและจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้แก่บ้านเรือนของประชาชน อาคารบ้านพักอาศัยและพาณิชย์ ตลอดจนสถานที่ราชการ โรงเรียนและสถานที่อื่น ๆ อย่างทั่วถึง ทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาล มีจำนวนไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 950 โคม จำนวนหลังคาเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 2,478 ครัวเรือน

3. การประปา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี จำนวนครัวเรือนที่ใช้ น้ำประปา 350 ครัวเรือน แหล่งน้ำที่ใช้ในการผลิตน้ำประปาส่งจากการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

4. การโทรคมนาคม

ด้านการติดต่อสื่อสาร ประชาชนในเขตพื้นที่สามารถใช้บริการจากโทรศัพท์จังหวัดจันทบุรี ซึ่งให้บริการด้านโทรศัพท์ ตามบ้านพักอาศัยของประชาชนและโทรศัพท์สาธารณะ ในชุมชนต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการโทรคมนาคมตลอดจนการบริการไปรษณีย์ โทรเลขจังหวัดจันทบุรีด้วยจำนวนหลังคาเรือนที่มีโทรศัพท์ใช้ 1,270 หลังคาเรือน จำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะ 21 ตู้

ด้านเศรษฐกิจ

1. การอุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลตำบลพลี๊ว ไม่มีสถานที่ประกอบธุรกิจที่สำคัญ เช่น โรงแรม โรงภาพยนตร์สถานบริการ โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และขนาดกลาง มีเพียงสถานประกอบการและโรงงานขนาดเล็กเท่านั้น

จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล 1 แห่ง

จำนวนคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล 30 คน

2. การเกษตรกรรม

มีจำนวนประชาชนในเขตเทศบาลที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม 1,600 ครอบครัว

จำนวนประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม 4,680 คน

ด้านสังคม

1. การศาสนา

มีวัดจำนวน 8 แห่ง คือ วัดโคกรัก, วัดใหญ่พลี๊ว, วัดคลองยายคำ, วัดซากใหญ่, วัดคลองน้ำเค็ม, วัดกลาง, วัดเขาดาลีน และวัดมังกรบุปผาราม

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ 99.50% ศาสนาคริสต์ 0.50%

2. การศึกษา

มีโรงเรียนรัฐบาลระดับประถมศึกษาจำนวน 2 แห่ง คือ โรงเรียนพลี ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลพลี มีนักเรียนจำนวนทั้งสิ้น 440 คน แยกเป็นนักเรียนชาย 219 คน นักเรียนหญิง 221 คน มีครูจำนวน 15 คน และโรงเรียนบ้านน้ำตกพลี ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลพลี มีนักเรียนจำนวนทั้งสิ้น 181 คน แยกเป็นนักเรียนชาย 88 คน นักเรียนหญิง 93 คน มีครูจำนวน 9 คน มีโรงเรียนรัฐบาลระดับมัธยมศึกษาจำนวน 1 แห่งคือ โรงเรียนแหลมสิงห์วิทยาคม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ตำบลพลี มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 1,025 คน แยกเป็นนักเรียนชาย 501 คน นักเรียนหญิง 524 คน มีครูจำนวน 44 คน

3. การสาธารณสุข

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี ใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพลี และสถานีอนามัยตำบลคลองน้ำเค็ม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุข และใช้บริการที่คลินิกเอกชน จำนวน 2 แห่ง

สภาพทั่วไปด้านสาธารณสุข

อัตราการตายของมารดาเนื่องจากการตั้งครรภ์และคลอดบุตร ไม่มี

อัตราการตายของทารก ไม่มี

อัตราการตายและป่วยด้วยโรคติดต่อทั่วไป ไม่มี

การแพร่ระบาดของโรคติดต่อทั่วไป ไม่มี

พนักงานอนามัย จำนวน 6 คน

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 180 คน

4. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี (1 มกราคม-31 ธันวาคม) ไม่มี

รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 2 คัน

รถบรรทุกน้ำ จำนวน 1 คัน

รถบรรทุกเครื่องหาบหาม 1 คัน, รถบรรทุกน้ำ 1 คัน

เรือท้องแบน จำนวน 1 ลำ

พนักงานดับเพลิง 21 คน

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 50 คน

คดีอาชญากรรมที่สำคัญ ไม่มี

สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

1. แหล่งน้ำ

ในเขตเทศบาลมีจำนวนแหล่งน้ำธรรมชาติ เป็นลำคลอง 6 แห่ง คือ คลองพลั่ว คลองกล้า คลองยายคำ คลองน้ำเค็ม คลองอ่าง และคลองอ่างหงส์ เป็นสระ 2 แห่ง คือ สะพวย สระตาแจ้ง และสระเนินโพธิ์

2. น้ำเสีย

ด้านการกำจัดน้ำเสีย เทศบาลมีนโยบายขุดลอกคลองสาธารณะที่ตื้นเขินทุกปี เพื่อให้น้ำเสียระบายสู่ทะเล และป้องกันการเกิดน้ำท่วมขัง รวมทั้งรณรงค์ไม่ให้ประชาชนทิ้งขยะของเสียลงสู่คลองสาธารณะทุกแห่ง

3. ขยะ

เทศบาลมีรถบรรทุกขยะ 3 คัน ปริมาตร 6 ลูกบาศก์เมตร ปริมาณขยะโดยเฉลี่ย 3-4 ตัน/วัน มีพนักงานและเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ 15 คน ปัจจุบันใช้ที่ทิ้งขยะของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

ด้านการเมือง-การบริหาร

1. โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลพลั่ว แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน รองนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน พนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 28 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 6 คน และพนักงานจ้างจำนวน 47 คน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลสามัญและลูกจ้างทั้งหมดของเทศบาล แบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รณน สุระวิทย์ (2544) เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ปัจจัยด้านความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมในประเด็น การให้ความสำคัญต่อปัญหาอาชญากรรม

เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ ในคดีอาชญากรรม ส่วนความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมในประเด็น ความศรัทธาของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดยะลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อับดุลการิม ยีดำ (2544) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกมากที่สุดในด้านการบำรุง เส้นทางคมนาคมและทางน้ำในระดับที่ดีค่อนข้างมาก (เฉลี่ยร้อยละ 73.90) รองลงมา ด้านการป้องกันอุทกภัย (เฉลี่ยร้อยละ 69.80) ด้านการจัดขยะมูลฝอย (เฉลี่ยร้อยละ 61.90) ตามลำดับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง (เฉลี่ยร้อยละ 52.30) และด้านการจัดการให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภค บริโภค (เฉลี่ยร้อยละ 47.90) ตามลำดับ สำหรับสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย ในภาพรวมของแต่ละด้านและรายการกิจกรรม พบว่า ส่วนใหญ่มาจากสาเหตุการมีบุคลากรที่ มารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิจิตรา ชัยชนะ (2545) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพากร อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดด้าน เจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ โดยมีอัตรา 5.00 ส่วนบริการ คือ ให้บริการโดยเสมอ ภาดแก่ผู้รับบริการทุกคน ด้านอาคารสถานที่ คือสำนักงานมีการปรับปรุงอุณหภูมิและแสงสว่าง เพียงพอ เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนมีเพียงพอสำหรับประชาชน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ คือ แบบฟอร์ม ต่าง ๆ มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ปัญหาของผู้รับบริการ จากสำนักงาน สรรพากรอำเภอเมืองลำพูน พบว่า ผู้รับบริการมีปัญหามากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่คือ การตรงต่อเวลา ของเจ้าหน้าที่ ด้านการดำเนินการ คือ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนคือ เอกสารแนะนำการให้บริการ

สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา (2546) เรื่องการบริหารการจัดการเทศบาลตาม หลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉางเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารประกอบกับวิธีการสัมภาษณ์ แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านฉางพนักงานเทศบาลและผู้นำชุมชนจำนวน 6 คน ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษากระบวนการในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการ

การบริหารของเทศบาลตำบลบ้านฉางผลการศึกษา พบว่า การบริหารการจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลบ้านฉาง ได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกันพบว่า ยังประสบปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาคและกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาและในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมาพบว่ามี ปัญหาในเรื่องของคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้นบางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ของชุมชนแต่เข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเองดังนั้นจึงเสนอให้ผู้บริหารของเทศบาลเร่งปรับโครงสร้างและระบบงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการบริหารการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรม การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมอันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจของตัวบุคคลและนำกฎระเบียบการบริหารงานของเทศบาลมาบังคับใช้ให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2548) เรื่องความพร้อมของการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้: ศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ระดับ 8 ลงมา ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 121 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง โดยมีความพร้อมมากที่สุดในเรื่องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานในการเรียนรู้อย่างทั่วถึง และมีความพร้อมน้อยที่สุดในเรื่องข้าราชการในหน่วยงานมีการสร้างและถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวินัยห้าประการกับความพร้อมในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า วินัยห้าประการ ได้แก่ บุคคลที่รอบรู้ รูปแบบ-ความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีมและการคิดเชิงระบบ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกพงษ์ จริงจิต (2548) เรื่อง ศึกษาการพัฒนากระบวนทัศน์เพื่อการพัฒนาของสำนักผู้ตรวจราชการ กระทรวงศึกษาธิการ: กรณีศึกษาสำนักผู้ตรวจราชการ ประจำเขตตรวจ

ราชการที่ 8 วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการตรวจราชการ ของสำนักผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ โดยดำเนินการตามวิธีการ พัฒนาวางจรการพัฒนา ระบบ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาระบบด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักผู้ตรวจราชการ ประจำเขต ตรวจราชการที่ 8 จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ระบบเดิมแล้วจึงออกแบบระบบใหม่พร้อมทั้งพัฒนา ระบบ โดยใช้โปรแกรม PHP, MySQL Admin ผลการประเมินคุณภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับดี การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้และผู้บริหารในด้านความเหมาะสม ประสิทธิภาพ ของระบบในเชิงเศรษฐศาสตร์อยู่ในระดับดี ระบบความสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สะดวกตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจต่อระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ ระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบสังคม เท่าที่มีข้อมูลในปัจจุบันและสามารถ ขยายให้ครอบคลุมได้ในอนาคต

จุฑาทัย ฤทธิ์เดชะ (2549) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตาม หลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยกะปิ ทั้ง 5 หลัก คือ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม

หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในภาพรวม พบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ใน ระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีตาม หลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน สำหรับประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ ห้องสมุดคือ แหล่งค้นคว้าการเข้าถึงสารสนเทศการควบคุมสารสนเทศและความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านอยู่ระดับมากตามลำดับดังนี้การเข้าถึงสารสนเทศความรู้สึกที่มีต่อบริการการควบคุม สารสนเทศและห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าเมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการ

ที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่า ช่องว่างของบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังในทุกด้านและมีค่าเป็นลบแสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังคงมีการปรับปรุงเนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุดรองลงมาคือ ด้านความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศและด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าตามลำดับ

วสันต์ เตชะฟอง (2549) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ต้องการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจบริการงานของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ปฎิบัติที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปฎิบัติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจ อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่จัดสถานที่ให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้านตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบ คุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่าง ซึ่งประกอบด้วยเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และคุณลักษณะที่แตกต่างของประชาชนซึ่งประกอบด้วย อายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จิตรวรรณ หวังสุภกิจโกศล (2550) เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ

ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยในด้านหลักนิติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ อบต. ห้วยโจด ปฏิบัติงานในการให้บริการด้วยความเสมอภาค ในด้านหลักความโปร่งใส ประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต. ห้วยโจด เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณ และข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง และในด้านการมีส่วนร่วมประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต. ห้วยโจด รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร

ชำนาญ มะโร (2550) เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเพชรอำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับปานกลาง 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามเพศมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามศาสนา มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามระดับการศึกษา มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน (หมู่บ้าน) มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตำแหน่งทางราชการ/ สังคม มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตามวิธีการติดต่อสื่อสารกับองค์การบริหารส่วนตำบล มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามอาชีพ มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2549-2551) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปาลสินธุ์ ชีรัฐธนานต์ (2550) เรื่อง เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลสำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตาม

หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนิติธรรม รองลงมา คือด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านความคุ้มค่า และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ พนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือควรพัฒนาหน้าที่ของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ควรกำหนดนโยบายในการบริหารเชิงบูรณาการ โดยนำจุดแข็งและจุดอ่อน ของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านมาเชื่อมโยงกัน ควรจัดการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการประสานงานเชิงกลยุทธ์ ควรมีการกำหนดนโยบาย ให้พนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือเป็นศูนย์กลางของประชาชน เพิ่มโอกาสให้แก่บุคลากร ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลมากขึ้น

บุญเลิศ ไชยสวัสดิ์ (2550) เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่อมอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง พบว่า ด้านการเสนอปัญหาและ ความต้องการของหมู่บ้าน/ ตำบลและด้านการคัดเลือกแนวทางพัฒนาและจัดลำดับความสำคัญ โครงการกิจกรรมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีอยู่ในระดับมากสำหรับด้านการคัดเลือกตัวแทน เป็นกรรมการในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีด้านการแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาสามปี และด้าน การติดตามประเมินผลประชาชนมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชน ที่มีเพศตำแหน่งทางราชการ/ สังคม การติดต่อสื่อสารมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนา สามปีต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่อม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน แหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อาชีพจำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ของ ครอบครัวต่อเดือนผู้มีรายได้ครอบครัวรายจ่ายของครอบครัว ช่วงเวลาว่างในแต่ละวัน ต่างกันมี ส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่อมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ยุทธพงศ์ นิคม (2550) เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2549-2551) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและ เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล 3 ปี (พ.ศ. 2549-2551) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวที่มีความแตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพรวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ แผนพัฒนา กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา คือ ประชากรจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว จำนวน 341 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2549-2551) ทั้ง 4 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วม

ของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมากที่สุดคือ เพศชาย ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีอาชีพทำนา/ ทำสวน ปัญหาอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา คือ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา คือ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การจัดทำแผนให้เพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึงจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ความรู้ในการจัดทำแผนพัฒนาควรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนและนำมาประกอบการพิจารณา ผู้นำชุมชนต้องเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนา

สุพจน์ วิริยะสาธิต (2554) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรสมีช่วงอายุระหว่าง 30 ถึง 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบอาชีพข้าราชการ และมีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-15,000 บาท ผลวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่จะ ได้รับแตกต่างกัน และสถานภาพสมรสอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันและปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการได้รับการบอกต่อ คุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ที่ได้รับในอดีตแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการที่จะได้รับและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันส่วนการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการที่จะได้รับและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงพบความแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ด้านการตอบสนอง และคุณภาพการบริการรวมโดยความคาดหวังคุณภาพบริการที่จะได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

รัฐกร กลิ่นอุบล (2551) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลางประกอบด้วย 5 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรต่าง ๆ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมืองและปัจจัยด้านคุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบ

สุคนธรส ศรีชัยเชิด (2554) เรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรเทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอมืองกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. บุคลากรเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนส่วนใหญ่เป็นบุคลากรฝ่ายประจำรองลงมา เป็นบุคลากรฝ่ายนิติบัญญัติและมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4-7 ปี รองลงมา มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 4 ปี

2. บุคลากรของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนโดยรวมและจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่าเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนมีการปฏิบัติงานตาม หลักธรรมาภิบาลโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับบางครั้งคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม, ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบ และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อยครั้งอีก 3 ด้านคือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความโปร่งใส

3. บุคลากรเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันเห็นว่า เทศบาลตำบลเชียง เคี่ยนมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรฝ่ายประจำเห็นว่าการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเฉพาะด้านหลักนิติธรรมสูงกว่า บุคลากรฝ่ายนิติบัญญัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุปบุคลากรตำบลเชียงเคี่ยนเห็นว่า เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับบางครั้งและ รายด้านอยู่ในระดับบางครั้งถึงบ่อยครั้งข้อสนเทศนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนอำเภอ เมืองกาฬสินธุ์ต่อไป

สุดาภรณ์ คำมุกชิก (2552) เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่าประชาชนในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาดอำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านการประเมินผล ด้านการปฏิบัติการ ด้านผลประโยชน์ และด้านการตัดสินใจประชาชนที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ($p>.05$) โดยสรุปประชาชนมีส่วนร่วมมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาดจังหวัดอุดรธานี โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วม ในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งข้อสนเทศนี้สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติ ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโนนสะอาดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิจิตรภรณ์ ไชยโคตร (2550) เรื่องการประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ เทศบาลตำบลบรบืออำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคามผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 46 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี ช่วงอายุ 26-35 ปี และช่วงอายุ 18-25 ปี ตามลำดับส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชน รองลงมาคือ สมาชิกสภาเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการ

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานเห็นว่ามีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว โดยรวมและรายด้านจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง แต่สมาชิกสภาเทศบาลเห็นว่ามีการบริหารโดยรวมและเกือบทุกด้านอยู่ในระดับดี

3. ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานที่มีสภาพแตกต่างในเรื่องเพศ อายุระดับการศึกษา และตำแหน่งเห็นว่ามีการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแก้วหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน โดยสรุปจากผลการวิเคราะห์ความเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานเห็นว่ามีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางซึ่งด้านที่ผลการประเมินสูงสุดคือ ด้านนิติธรรมรองลงมาคือด้านความคุ้มค่าส่วนด้านที่มีผลการประเมินต่ำที่สุดคือด้านความโปร่งใสข้อเสนอนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานเทศบาลตำบลบ่อแก้วต่อไป

วรญา จตุพัฒน์รังสี (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมืองจังหวัดลำปางผลการวิจัยพบว่า

1. เทศบาลตำบลบ่อแก้วมีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมมีระดับสูงที่สุด หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรมตามลำดับ

2. เทศบาลตำบลบ่อแก้วมีระดับประสิทธิผลการบริหารงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานในด้านความสามารถในการผลิตมีระดับสูงสุด ความมั่นคง การอยู่รอด การพัฒนา การได้มาซึ่งทรัพยากร ความสามารถในการปรับตัว ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพและความเจริญเติบโตขององค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การบริหารแบบธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบ่อแก้วมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน ทั้ง 6 ด้าน กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว

ผลการศึกษา มีเพียง 2 ด้าน เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานคือ
หลักคุณธรรมและหลักความคุ้มค่า โดยหลักคุณธรรมอยู่ในระดับสูงสูง จะเห็นว่าบุคลากร
ในเทศบาลตำบลบ่อแก้ว จะให้ความสำคัญกับหลักคุณธรรมและหลักความคุ้มค่าเพียง 2 หลัก
ในการบริหารและดำเนินกิจการภายในองค์กร

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู และมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู มีประชากรทั้งสิ้น 6,996 คน แยกเป็นชาย 3,344 คน หญิง 3,652 คน (สำนักทะเบียนตำบลพลี, 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 379 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน กิจฐะเชต ไกรวาส และโกวิท กระจำนง, 2551, หน้า 21) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}, \quad n = \text{ขนาดตัวอย่าง}, N = \text{ประชากร } 6,996 \text{ คน}$$

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 0.05 %

$$n = \frac{6,996}{1 + (6,996 \times 0.0025)}$$

$$n = 379 \text{ คน}$$

จากค่า Alpha ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน จากนั้นเลือกใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) (กิจฐเขต ไกรवास และโกวิท กระจ่าง, 2551, หน้า 27) โดยแบ่งจำนวนประชากรวิจัยออกเป็นกลุ่มแล้วใช้วิธีการเทียบสัดส่วนเพื่อหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นหมู่บ้าน} \\ &= \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} \end{aligned}$$

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน

ตำบล	หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรรวม(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
พลิว	1	บ้านแถวคลอง	773	42
พลิว	2	บ้านแถวคลอง	140	7
พลิว	3	บ้านแถวคลอง	431	23
พลิว	4	บ้านหลังตลาด	64	3
พลิว	5	บ้านตลาดพลิว	901	49
พลิว	6	บ้านห้วยนา	350	19
พลิว	7	บ้านป่าคัน	1,077	59
พลิว	8	บ้านหมู่	168	9
พลิว	9	บ้านทางเกวียน	222	12
พลิว	10	บ้านคลองยายคำ	412	23
พลิว	11	บ้านซากใหญ่	479	26
พลิว	12	บ้านน้ำตกพลิว	424	23
คลองน้ำเค็ม	1	บ้านท่าเรือ	247	13
คลองน้ำเค็ม	2	บ้านบางเคียน	222	12
คลองน้ำเค็ม	3	บ้านคลองอ่าง	126	7
คลองน้ำเค็ม	4	บ้านทุ่งบน	125	7
คลองน้ำเค็ม	5	บ้านคลองน้ำเค็ม	132	7
คลองน้ำเค็ม	6	บ้านเขาน้อยเนินโพธิ์	703	38
รวม			6,996	379

หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (กิจฐเขต ไกรवास และ โกวิท กระจ่าง, 2551, หน้า 23) ซึ่งเป็นการสุ่มโดยใช้ดุลยพินิจและพิจารณาของผู้วิจัยในการเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคนใดก็ได้ (ชานนินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 66)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลับพลึง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานและลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่ คุณภาพการบริการ การมีส่วนร่วม การพัฒนา การจัดการความรู้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลับพลึง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 6 ด้าน หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

เกณฑ์การให้คะแนนโดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลับพลึง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตามระดับ ดังนี้

ดีมากที่สุด	ให้	4	คะแนน
ดีมาก	ให้	3	คะแนน
ดีน้อย	ให้	2	คะแนน
ดีน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ
 - 3.1 อาจารย์พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำศูนย์การศึกษาจังหวัดสกลนคร
 - 3.2 นายรังสรรค์ เจริญชัย ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
 - 3.3 นางเพ็ญศิริ เพชรเลิศ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach and Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ .91 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งบอกวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อขอ

ความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด
จันทบุรี จำนวน 379 คน

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 379 ชุด โดยมี
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 379 ชุด คิดเป็น 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ได้แก่
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ
การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล การวิเคราะห์ข้อมูลระดับของการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี และการวิเคราะห์
การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อ
งานวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและ
ตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

2. อธิบายข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
เทศบาลตำบลพลี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation)

3. อธิบายข้อมูลระดับของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ
ตัวแปรตามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้จากข้อมูลปัจจัยที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น
ลือชัย ศรีเงินยวง และผาสุก เอกวณิช (2526)

$$\begin{aligned}\text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบล
พลี อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดจันทบุรี เป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ระดับการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีระวงศ์จังหวัดจันทบุรี ดีมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก หมายถึง ระดับการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีระวงศ์จังหวัดจันทบุรี ดีมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย หมายถึง ระดับการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีระวงศ์จังหวัดจันทบุรี ค่อนข้างน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ระดับการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีระวงศ์จังหวัดจันทบุรี
คือน้อยที่สุด

กรณีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลได้กำหนดการแปลความ ดังนี้

1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูงสุด
0.71-0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง
0.41-0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.21-0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.00-0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารงานบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลพลี จังหวัดจันทบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 379 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 379 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 379 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	207	54.62
หญิง	172	45.38

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 18 ปีขึ้นไป-30 ปี	103	27.18
อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี	105	27.71
อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี	110	29.02
50 ปีขึ้นไป	61	16.09
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	36	9.50
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/	108	28.50
ปวช.	82	21.64
อนุปริญญา/ ปวส.	120	31.66
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.71
อื่น ๆ		
อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	91	24.01
ธุรกิจส่วนตัว	72	19.00
รับจ้าง	66	17.41
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	95	25.07
ค้าขาย	55	14.51
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.62 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มากที่สุดร้อยละ 29.02 รองลงมาคือ อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี ร้อยละ 27.71 อายุ 18 ปีขึ้นไป-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.18 และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.09 เป็นอันดับสุดท้าย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 31.66 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.50 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.64 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับการศึกษาอื่น คิดเป็นร้อยละ 8.71 เป็นอันดับสุดท้าย อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มากที่สุดร้อยละ 25.07 รองลงมา คือ อาชีพ

นักเรียน/ นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 24.01 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.00 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 17.41 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 14.51 เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลู อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ
ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณภาพการบริการ

ด้านคุณภาพการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. พนักงานเทศบาลตำบลพลูมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วให้บริการในช่วงเวลาพัก	340 (89.71)	38 (10.03)	1 (0.26)	-	3.89	0.32	ดีมากที่สุด	1
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลูมีการให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส	261 (68.87)	117 (30.87)	1 (0.26)	-	3.69	0.47	ดีมากที่สุด	3
3. พนักงานเทศบาลตำบลพลูให้บริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ ทันสมัย	299 (78.89)	79 (20.84)	1 (0.26)	-	3.79	0.42	ดีมากที่สุด	2
4. พนักงานเทศบาลตำบลพลูมีการบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกบริการ	253 (66.75)	123 (32.45)	3 (0.79)	-	3.66	0.49	ดีมากที่สุด	4
ภาพรวม					3.76	0.30	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลู อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณภาพการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณภาพการบริการ อันดับแรกคือ พนักงานเทศบาลตำบลพลูมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วให้บริการในช่วงเวลาพัก อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.89 (SD = 0.32) รองลงมาคือ พนักงานเทศบาลตำบลพลูให้บริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แม่นยำ และทันสมัย อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.79 (SD = 0.42) พนักงานเทศบาลตำบลพลู

มีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และทันสมัย อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69 (SD = 0.47) และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานเทศบาลตำบลพลีมีให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่เลือกบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.66 (SD = 0.42)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการมีส่วนร่วม

ด้านการมีส่วนร่วม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลีมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่แสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของเทศบาลตำบลพลี	289 (76.30)	88 (23.20)	2 (0.50)	-	3.76	0.44	ดีมากที่สุด	1
2. เทศบาลตำบลพลีให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามโครงการต่างๆ	260 (68.60)	188 (31.10)	1 (0.30)	-	3.68	0.47	ดีมากที่สุด	4
3. เทศบาลตำบลพลีมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่แสดงความคิดเห็นในการค้นหาปัญหาต่าง ๆ	286 (75.50)	93 (24.50)	-	-	3.75	0.44	ดีมากที่สุด	2
4. เทศบาลตำบลพลีมีการให้ประชาชนในพื้นที่ร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	269 (71.00)	109 (28.80)	1 (0.3)	-	3.71	0.46	ดีมากที่สุด	3
ภาพรวม					3.72	0.32	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการมีส่วนร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการมีส่วนร่วม อันดับแรกคือ เทศบาลตำบลพลีมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่แสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของเทศบาล อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.44) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลพลีมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่แสดงความคิดเห็นในการค้นหาปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 (SD = 0.44) เทศบาลตำบลพลีมีการให้ประชาชนในพื้นที่ร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับดี

มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 ($SD = 0.46$) และเทศบาลตำบลพลั่วให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการตามโครงการต่าง ๆ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.68 ($SD = 0.47$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลั่วมีการจัดทำวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์นโยบายโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	286 (75.50)	92 (24.30)	1 (0.30)	-	3.75	0.44	ดีมากที่สุด	2
2. ยุทธศาสตร์ขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รวมทั้งสามารถรองรับนโยบายของผู้บริหาร	284 (74.90)	94 (24.30)	1 (0.30)	-	3.75	0.44	ดีมากที่สุด	2
3. เทศบาลตำบลพลั่วได้นำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริง	296 (78.10)	81 (21.40)	2 (0.50)	-	3.78	0.43	ดีมากที่สุด	1
ภาพรวม					3.76	0.32	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการวางแผน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการวางแผน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 ($SD = 0.32$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการวางแผน อันดับแรกคือ เทศบาลตำบลพลั่วได้นำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริง อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.78 ($SD = 0.43$) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลพลั่วมีการจัดทำวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์นโยบายโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 ($SD = 0.44$) ซึ่งเท่ากับ ยุทธศาสตร์ขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รวมทั้งสามารถรองรับนโยบายของผู้บริหาร อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 ($SD = 0.44$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์กร
ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการองค์กร

ด้านการจัดการองค์กร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลีมีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร	311 (82.10)	68 (17.90)	-	-	3.82	0.39	ดีมากที่สุด	1
2. โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์	233 (61.50)	146 (38.50)	-	-	3.61	0.49	ดีมากที่สุด	3
3. เทศบาลตำบลพลีมีการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นปัจจุบัน	269 (71.10)	108 (28.50)	2 (0.50)	-	3.70	0.47	ดีมากที่สุด	2
ภาพรวม					3.71	0.30	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์กรที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์กรที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์กรที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการองค์กร อันดับแรกคือ เทศบาลตำบลพลีมีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.82 (SD = 0.39) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลพลีมีการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.70 (SD = 0.47) และอันดับสุดท้ายคือ โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 (SD = 0.49)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์กร
ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการนำ

ด้านการนำ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลีมีกรมอบหมาย ปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งตรงกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ	245 (64.60)	134 (35.40)	-	-	3.65	0.48	ดีมากที่สุด	2
2. องค์กรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	274 (72.30)	102 (29.90)	3 (0.80)	-	3.72	0.47	ดีมากที่สุด	1
3. เทศบาลตำบลพลีมีการส่งเสริมหรือ สนับสนุนบุคลากรในการเข้ารับการศึกษา อบรมหรือศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ให้ก้าวหน้า ในสายงานอาชีพ	245 (64.60)	134 (35.40)	-	-	3.65	0.48	ดีมากที่สุด	2
ภาพรวม					3.67	0.31	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ปัจจัยสภาพองค์กรที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการนำ พบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์กรที่สำคัญต่อการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาล ด้านการนำ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.31)
เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์กรที่สำคัญต่อการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาล ด้านการนำ อันดับแรกคือ องค์กรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน
มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72
(SD = 0.47) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลพลีมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนบุคลากรในการเข้ารับ
การศึกษาอบรมหรือศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ให้ก้าวหน้าในสายงานอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ย 3.65 (SD = 0.48) ซึ่งเท่ากับ เทศบาลตำบลพลีมีการมอบหมายการปฏิบัติงานของแต่ละ
ตำแหน่งตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.65 (SD = 0.48)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ
ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการประเมินผล

ด้านการนำ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลีมีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมจาก ที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน	263 (69.40)	113 (29.80)	3 (0.80)	-	3.69	0.48	ดีมากที่สุด	2
2. เทศบาลตำบลพลีมีการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ตามระบบคุณธรรม	229 (60.40)	150 (39.60)	-	-	3.60	0.49	ดีมากที่สุด	3
3. เทศบาลตำบลพลีมีการนำข้อตกลงการ ปฏิบัติราชการระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับ ผู้บริหารในทุก ๆ ปี	276 (72.80)	102 (26.90)	1 (0.30)	-	3.73	0.45	ดีมากที่สุด	1
ภาพรวม					3.67	0.32	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการประเมินผล พบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาล ด้านการประเมินผล ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.32)
เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาล ด้านการประเมินผล อันดับแรกคือ เทศบาลตำบลพลีมีการนำข้อตกลงการปฏิบัติ
ราชการระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารในทุก ๆ ปี อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.73
(SD = 0.45) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลพลีมีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อใช้ในการ
ปฏิบัติงานเพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.69
(SD = 0.48) และอันดับสุดท้ายคือ เทศบาลตำบลพลีมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติงานตามระบบคุณธรรม ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.60 (SD = 0.49)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านภาพรวมด้านการจัดการ

ปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. การวางแผน	3.76	0.32	ดีมากที่สุด	1
2. การจัดองค์กร	3.71	0.30	ดีมากที่สุด	2
3. การนำ	3.67	0.31	ดีมากที่สุด	4
4. การประเมิน	3.67	0.32	ดีมากที่สุด	3
ภาพรวม	3.70	0.23	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรของเทศบาลตำบลพลับ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมด้านการจัดการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.70 (SD = 0.23) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมด้านการจัดการ อันดับแรกคือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.32) รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.30) ด้านการประเมิน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.32) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการนำ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.31)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การ
ที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. คุณภาพการบริการ	3.76	0.30	ดีมากที่สุด	1
2. การมีส่วนร่วม	3.72	0.32	ดีมากที่สุด	2
3. การจัดการ	3.70	0.23	ดีมากที่สุด	3
ภาพรวม	3.73	0.24	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรของเทศบาลตำบลพลับพลึง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.24) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อันดับแรกคือ ด้านการคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.30) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.32) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการจัดการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.70 (SD = 0.23)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี
ด้านหลักนิติธรรม

ด้านหลักนิติธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลีปฏิบัติงานเป็นไปตาม เจตนารมณ์ของกฎหมาย	290 (76.52)	89 (23.48)	-	-	3.76	0.42	ดีมากที่สุด	1
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลียึด หลักความเป็นธรรม และความเสมอภาค ในการปฏิบัติงาน	224 (59.10)	153 (40.37)	2 (0.53)	24 (10.86)	3.58	0.50	ดีมากที่สุด	4
3. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของเทศบาลตำบล พลีมีความทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับ ของสังคม	275 (72.56)	103 (27.18)	1 (0.53)	-	3.72	0.45	ดีมากที่สุด	2
4. เทศบาลตำบลพลีมีการบังคับใช้กฎ ระเบียบและข้อบังคับตามอำนาจของ กฎหมาย	233 (61.48)	143 (37.73)	3 (0.79)	-	3.60	0.50	ดีมากที่สุด	3
ภาพรวม					3.67	0.31	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัด
จันทบุรี ด้านหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรม
ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.31) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
เทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรม อันดับแรกคือ เทศบาล
ตำบลพลีปฏิบัติงานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76
(SD = 0.42) รองลงมาคือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของเทศบาลตำบลพลีมีความทันสมัย เป็นธรรม

และเป็นที่ยอมรับของสังคม อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.45) เทศบาลตำบลพลีว มีการบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับตามอำนาจของกฎหมาย อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.60 (SD = 0.50) และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานเทศบาลตำบลพลีวยึดหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.58 (SD = 0.50)

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์กร
แห่งการเรียนรู้ของเทศบาลตำบลพลีว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
ด้านหลักคุณธรรม

ด้านหลักคุณธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. พนักงานเทศบาลตำบลพลีวมีความซื่อสัตย์ สุจริต และความเสียสละในการปฏิบัติหน้าที่	269 (70.98)	110 (29.02)	-	-	3.71	0.45	ดีมากที่สุด	1
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลีวปฏิบัติหน้าที่ ด้วยคุณธรรม อดทนขยันหมั่นเพียรและมีระเบียบวินัยในการทำงาน	235 (62.01)	143 (37.73)	1 (0.26)	-	3.62	0.49	ดีมากที่สุด	4
3. พนักงานเทศบาลตำบลพลีวยึดมั่น ในความถูกต้อง ศีลธรรม และจริยธรรมอันดี ในการปฏิบัติหน้าที่	262 (69.13)	116 (30.61)	1 (0.26)	-	3.69	0.46	ดีมากที่สุด	2
4. พนักงานเทศบาลตำบลพลีวปฏิบัติหน้าที่ ด้วยอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชน	256 (67.55)	121 (31.93)	2 (0.53)	-	3.67	0.48	ดีมากที่สุด	3
ภาพรวม					3.67	0.31	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลีว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลีว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลีว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักคุณธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.31) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลีว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักคุณธรรม อันดับแรกคือ พนักงานเทศบาลตำบลพลีวมีความซื่อสัตย์ สุจริต และความเสียสละในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับดี

มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 ($SD = 0.45$) รองลงมาคือพนักงานเทศบาลตำบลพลับพลึงดี
 ในความถูกต้อง ศีลธรรมและจริยธรรมอันดีในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
 3.69 ($SD = 0.46$) พนักงานเทศบาลตำบลพลับพลึงดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึง
 ประโยชน์ของทางราชการและประชาชน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 ($SD = 0.48$)
 อันดับสุดท้ายคือ พนักงานเทศบาลตำบลพลับพลึงดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรม อดทนขยันหมั่นเพียร
 และมีระเบียบวินัยในการทำงาน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.62 ($SD = 0.49$)

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของเทศบาลตำบลพลับพลึงดี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
 ด้านหลักความโปร่งใส

ด้านหลักความโปร่งใส	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลับพลึงดีปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารและมีระบบให้ประชาชน เข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้	287 (75.73)	92 (24.27)	-	-	3.76	0.43	ดีมากที่สุด	1
2. เทศบาลตำบลพลับพลึงดีมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารสำคัญ ที่ประชาชนต้องการรับรู้ เช่น เทศบัญญัติ และข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	226 (59.63)	152 (40.11)	1 (0.26)	-	3.59	0.50	ดีมากที่สุด	4
3. เทศบาลตำบลพลับพลึงดีมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีต่าง ๆ เช่นเสียงตามสาย ป้ายประกาศ ประชุมชี้แจง	279 (73.61)	100 (26.39)	-	-	3.74	0.44	ดีมากที่สุด	2
4. เทศบาลตำบลพลับพลึงดีเปิดโอกาสให้ ประชาชนสามารถติดตาม และตรวจสอบการ ดำเนินกิจกรรมของเทศบาลตำบลพลับพลึงดี	232 (61.21)	145 (38.26)	2 (0.53)	-	3.61	0.50	ดีมากที่สุด	3
ภาพรวม					3.67	0.30	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลับพลึงดี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
 ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลับพลึงดี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัด
 จันทบุรี ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงาน
 ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลับพลึงดี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้าน
 หลักความโปร่งใสในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 ($SD = 0.30$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
 สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านหลักความโปร่งใส อันดับแรกคือเทศบาลตำบลพลีปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารและมีระบบให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.43) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลพลีมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ป้ายประกาศ ประชุมชี้แจง อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.74 (SD = 0.44) เทศบาลตำบลพลีเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมของเทศบาลตำบลพลีได้ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 (SD = 0.50) และอันดับสุดท้ายคือ เทศบาลตำบลพลีมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนต้องการรับรู้ เช่น เทศบัญญัติ และข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.59 (SD = 0.50)

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ด้านหลักการมีส่วนร่วม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลีมีนโยบายเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป	278 (37.35)	100 (26.39)	2 (0.53)	-	3.73	0.45	ดีมากที่สุด	1
2. เทศบาลตำบลพลีมีการตอบสนองและนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาใช้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน	245 (64.64)	134 (35.36)	-	-	3.65	0.48	ดีมากที่สุด	4
3. เทศบาลตำบลพลีมีกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน	269 (70.98)	109 (28.76)	1 (0.26)	-	3.71	0.46	ดีมากที่สุด	3
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพลี	272 (71.77)	106 (27.97)	1 (0.26)	-	3.72	0.46	ดีมากที่สุด	2
ภาพรวม					3.70	0.30	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงาน

ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.70 (SD = 0.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านหลักการมีส่วนร่วม อันดับแรกเทศบาลตำบลพลีมีนโยบายเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.45) รองลงมาคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพลี อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.46) เทศบาลตำบลพลีมีกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.46) และอันดับสุดท้ายคือ เทศบาลตำบลพลีมีการตอบสนองและนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาใช้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.65 (SD = 0.48)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านหลักความรับผิดชอบ

ด้านหลักความรับผิดชอบ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลพลีมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน	282 (74.41)	95 (25.07)	2 (0.53)	-	3.74	0.45	ดีมากที่สุด	1
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลีได้ร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	228 (60.16)	150 (39.58)	1 (0.26)	-	3.60	0.50	ดีมากที่สุด	4
3. เทศบาลตำบลพลี มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	258 (68.07)	120 (31.66)	1 (0.26)	-	3.68	0.47	ดีมากที่สุด	2
4. พนักงานเทศบาลตำบลพลีมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน	245 (64.64)	134 (35.36)	-	-	3.65	0.48	ดีมากที่สุด	3
ภาพรวม					3.67	0.32	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความรับผิดชอบ อันดับแรกคือเทศบาลตำบลพลี มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.74 (SD = 0.45) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลพลี มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.68 (SD = 0.47) พนักงานเทศบาลตำบลพลี มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.65 (SD = 0.48) และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานเทศบาลตำบลพลี ได้ร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.60 (SD = 0.50)

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความคุ้มค่า

ด้านหลักความคุ้มค่า	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. การบริการของเทศบาลตำบลพลี มีมาตรฐานและยึดหลักความสะดวกรวดเร็ว	250 (65.96)	129 (34.04)	-	-	3.66	0.47	ดีมากที่สุด	3
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลีมีการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน	250 (65.96)	128 (33.77)	1 (0.26)	-	3.66	0.48	ดีมากที่สุด	2
3. เทศบาลตำบลพลี มีกาจัดสรรงบประมาณพัฒนาพื้นที่ครอบคลุมทุกด้าน	245 (64.64)	134 (35.36)	-	-	3.65	0.48	ดีมากที่สุด	4

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ด้านหลักความคุ้มค่า	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด			
4. เทศบาลตำบลพลี มีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน	278 (73.35)	101 (26.65)	-	-	3.73	0.44	ดีมากที่สุด 1
ภาพรวม					3.68	0.31	

จากตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 (SD = 0.31) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า อันดับแรกคือเทศบาลตำบลพลี มีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.44) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลพลี มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.66 (SD = 0.48) พนักงานเทศบาลตำบลพลี มีมาตรฐาน และยึดหลักความสะอาด รวดเร็ว อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.66 (SD = 0.47) และอันดับสุดท้ายคือ เทศบาลตำบลพลี มีการจัดสรรงบประมาณพัฒนาพื้นที่ครอบคลุมทุกด้าน อยู่ในระดับดีมากที่สุด อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.65 (SD = 0.48)

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม
 ด้านต่าง ๆ

ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านหลักนิติธรรม	3.67	0.31	ดีมากที่สุด	4
2. ด้านหลักคุณธรรม	3.67	0.31	ดีมากที่สุด	4
3. ด้านหลักความโปร่งใส	3.67	0.30	ดีมากที่สุด	5
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.70	0.30	ดีมากที่สุด	1
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.67	0.32	ดีมากที่สุด	3
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.68	0.31	ดีมากที่สุด	2
ภาพรวม	3.68	0.23	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
 ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัด
 จันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลีในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.68
 (SD = 0.23) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
 เทศบาลตำบลพลี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อันดับแรกคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ
 ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.70 (SD = 0.30) รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับดีมากที่สุด
 มีค่าเฉลี่ย 3.68 (SD = 0.31) ด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67
 (SD = 0.32) ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.32) ด้านหลัก
 คุณธรรม อยู่ในระดับดีมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.31) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านหลัก
 ความโปร่งใส อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.30)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีรายละเอียดดังตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 เมตริกซ์สัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม

ปัจจัยสภาพองค์การ	ธรรมาภิบาล	Sig.
คุณภาพการบริการ	.571**	.000
มีส่วนร่วม	.544**	.000
ด้านการจัดการ	.740**	.000

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

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบ Correlation

สมมติฐาน 1 คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างคุณภาพการบริการกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.571, p < 0.01$) ความเข้มของความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

สมมติฐาน 2 การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างการมีส่วนร่วมกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.544, p < 0.01$) ความเข้มของความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

สมมติฐาน 3 การจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างการจัดการกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.740, p < 0.01$) ความเข้มของความสัมพันธ์สูง

เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีความสัมพันธ์กับสภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมีความสัมพันธ์สูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมีความสัมพันธ์สูง และด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ส่วนด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์	ยอมรับสมมติฐาน
2. การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์	ยอมรับสมมติฐาน
3. การจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร” เป็นผลเนื่องมาจากการที่โลกปัจจุบันในยุคของกระแสโลกาภิวัตน์เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายหลายอย่าง ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา อุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ทุกองค์การจะต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์การและเพื่อให้สามารถพัฒนาองค์การไปได้อย่างต่อเนื่อง จึงเกิดมีแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับนำมาใช้ในการพัฒนาองค์การมากมาย เช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management หรือ TQM) (เปี่ยมพงศ์ นัยบ้านด่าน, 2547) คุณภาพการบริการ การให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี และการจัดการ ซึ่งการเรียนรู้ถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้้องค์การปรับตัวและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

ดังนั้น จึงเป็นที่สนใจของผู้วิจัยที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้เป็นข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์การต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,996 คน สุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น รวม 379 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้อ้างไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (กิจสุเขต ไกรวาส และ โกวิท กระจำ, 2551, หน้า 23) ซึ่งเป็นการสุ่มโดยใช้ดุลยพินิจและพิจารณาของของผู้วิจัยในการเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคนใดก็ได้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 66)

สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับปัจจัยสภาพองค์การ ได้แก่ คุณภาพการบริการ การมีส่วนร่วมในการจัดการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนระดับของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี

อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ด้านหลักนิชธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากตัวแปรอิสระที่ศึกษามีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วน และตัวแปรตามมีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วนเช่นกัน จึงทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยสถิติ Pearson Product Moment Correlation ทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. การสรุปผลการวิจัย
2. การอภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 379 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.62 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.02 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.66 อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.07 มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อันดับแรกคือ ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.74 (SD = 0.74) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.78 (SD = 0.58) ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.29) ด้านการประเมิน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.32) ด้านการนำ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.66 (SD = 0.31) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 (SD = 0.31)

ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม
ด้านต่าง ๆ อันดับแรก คือ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.94
(SD = 0.63) รองลงมาคือ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.92 (SD = 0.61)
ด้านรูปแบบวิธีการคิด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.90 (SD = 0.54) ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.88 (SD = 0.57) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านบุคคลมีความเป็นเลิศ
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.79 (SD = 0.65)

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพองค์การที่สำคัญต่อการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความสัมพันธ์กับ
สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์สูง ($r = 0.83, p < 0.01$)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการและ
ด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับ
มีความสัมพันธ์สูง ส่วนด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับการการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล
ตำบลพลั่ว อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ
การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว
สอดคล้องกับจิตรวรรณ หวังสุภกิจโกศล (2550, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษา
พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
และสอดคล้องกับอนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549, บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อ
การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การ
บริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมี
ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงาน
ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในระดับดีมากที่สุด
ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลตำบลพลั่วมีแนวโน้มที่จะพัฒนาองค์การของตนเองไปสู่การบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลได้ เพราะการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลนั้นจะส่งผลให้สมาชิกในองค์การ

ได้เพิ่มขีดความสามารถของตนอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในรายด้านจากผลการวิจัย พบว่า อันดับแรกคือ ด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับดีมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปาลสิมมาลี ชีวีธรรมาภิบาล (2550) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลสำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนิติธรรม รองลงมา คือด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านความคุ้มค่า และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ พนักงานเทศบาลตำบลสำโรงเหนือควรพัฒนาหน้าที่ของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ควรกำหนดนโยบายในการบริหารเชิงบูรณาการ โดยนำจุดแข็งและจุดอ่อน ของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านมาเชื่อมโยงกัน ควรจัดการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการประสานงานเชิงกลยุทธ์ ควรมีการกำหนดนโยบายให้ พนักงานเทศบาลตำบลสำโรงเหนือเป็นศูนย์กลางของประชาชน เพิ่มโอกาสให้แก่บุคลากร ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลมากขึ้น และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจิตรภรณ์ ไชยโคตร (2550) เรื่อง การประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานเห็นว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมและรายด้านจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วมและด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลางแต่สมาชิกสภาเทศบาล เห็นว่ามีการบริหารโดยรวมและเกือบทุกด้านอยู่ในระดับดี

ในความคิดของผู้วิจัยเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้ เป็นเพราะเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรจักร จังหวัดจันทบุรี มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ถูกต้อง และมีความรับผิดชอบ

ตามกฎหมายในการกระทำของเทศบาล มีระเบียบและกฎต่าง ๆ ที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะชน มีความเป็นธรรม รวมทั้งมีกระบวนการต่าง ๆ ในการออกกฎระเบียบ การบริหารจัดการ และการบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทำให้เทศบาลตำบลพลีพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีความเป็นธรรมและน่าอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 ด้านคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับกับผลการศึกษาของ อนูรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบ คุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่าง ซึ่งประกอบด้วยเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และคุณลักษณะที่แตกต่างของประชาชนซึ่งประกอบด้วย อายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และสอดคล้องกับปาลสิมาล์ ชีรัฐมานัล (2550) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนิติธรรม รองลงมา คือ ด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านความคุ้มค่า และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ

ในความคิดของผู้วิจัยเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอแหลมสิงห์จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานของเทศบาลตำบลพลี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคเที่ยงธรรมซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในศีลธรรมและจริยธรรมอุทิศตน เพื่อส่วนรวมรวมทำให้สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพที่เปลี่ยนไป หากบุคลากรในเทศบาลตำบลพลีสามารถพัฒนารูปแบบวิธีการคิดของตนได้ จะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลเติบโตไปได้ไกลมากขึ้น

1.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของคุงหทัย คุงหทัย (2549, บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ ทั้ง 5 หลัก คือ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในภาพรวม พบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตรวรรณ หวังสุภกิจโกศล (2550) เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักการมีส่วนร่วม

ในความคิดของผู้วิจัย เห็นว่าการที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความโปร่งใส ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีการจัดทำแผนงาน แผนนโยบายต่าง ๆ สามารถทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นแนวทางช่วยผลักดันให้เทศบาลตำบลพลีเติบโตและก้าวหน้าต่อไปอย่างยั่งยืน

1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของปาลสิมมาต์ ธีรฐิณานต์ (2550) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลสำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนิติธรรม รองลงมา คือ ด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านความคุ้มค่า และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ และสอดคล้องกัน

ผลการศึกษาของวิจิตรภรณ์ ไชยโคตร (2550) เรื่อง การประเมินการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา ปรากฏดังนี้
 ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานเห็นว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล
 ตำบลบรบือ โดยรวมและรายด้านจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส
 ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วมและด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลางแต่สมาชิก
 สภาเทศบาล เห็นว่ามีการบริหารโดยรวมและเกือบทุกด้านอยู่ในระดับดี

ในความคิดของผู้วิจัยเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ
 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ
 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเป็นวิธีการคิดที่เกิดขึ้น
 ด้วยการเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ การคิดที่สนับสนุนให้เกิด
 การมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพลี
 มีส่วนร่วมกันจะช่วยพัฒนาเทศบาลตำบลพลีให้ก้าวหน้าได้เร็ว ดังนั้น ประชาชนในเขตเทศบาล
 ตำบลพลีจึงควรมีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพลี

1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ
 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ
 อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษาของสุภัทรา มาศ
 จริยเวชพัฒนา (2546) เรื่อง การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา
 เทศบาลตำบลบ้านฉาง เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัย
 เอกสารประกอบกับวิธีการสัมภาษณ์ แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้บริหารเทศบาล
 ตำบลบ้านฉาง พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชน จำนวน 6 คน ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์
 เพื่อการศึกษากระบวนการในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารของเทศบาลตำบล
 บ้านฉาง ผลการศึกษา พบว่า การบริหารการจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามหลัก
 ธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลบ้านฉาง ได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ
 และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกันพบว่า
 ยังประสบปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงาน
 ส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ทางด้าน
 กระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าเทศบาลตำบล
 บ้านฉางมีความเสมอภาคและกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้ง
 คณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาและในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการต่าง ๆ
 ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมาพบว่ามี ปัญหาในเรื่องของคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับ

การแต่งตั้งเข้ามานั้น บางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ของชุมชนแต่เข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้บริหารของเทศบาลเร่งปรับโครงสร้างและระบบงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรม การตรากฎหมาย ที่ถูกต้องเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมอันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจของตัวบุคคล และนาถุระเบียบการบริหารงานของเทศบาลมาบังคับใช้ให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยทรงให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน และสอดคล้องกันผลการศึกษาของจุฬหทัย คุรุฑะชะ (2549) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ ทั้ง 5 หลัก คือ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ในความคิดของผู้วิจัยเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำลูกเกด จังหวัดลำพูน ด้านหลักความรับผิดชอบ ร่วมกันอยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการมีส่วนร่วมกันหมายถึง การที่เทศบาลตำบลพลี มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้ร่วมกันทำให้บุคลากรของเทศบาลตำบลพลีมีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำทั้งดี และไม่ดีของตนเอง และของกลุ่ม หรือระดับองค์กรนอกจากนี้ ยังเป็นการกำหนดเป้าหมายร่วมกันอย่างยึดมั่นของเทศบาลตำบลพลีเพื่อพัฒนาศักยภาพของเทศบาลในอนาคต

1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำลูกเกด จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จักรเจริญพรชัย (2549) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตรวรรณ หวังศุภกิจโกศล (2550) เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยในด้านหลักนิติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ อบต.ห้วยโจด ปฏิบัติงานในการให้บริการด้วยความเสมอภาค ในด้านหลักความโปร่งใส ประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต. ห้วยโจด เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณ และข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง และในด้านหลักการมีส่วนร่วมประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต.ห้วยโจดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การ

ในความคิดของผู้วิจัยเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี มีนโยบายที่จะพัฒนาทุกเรื่องไปสู่หลักความคุ้มค่า ในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพลีจะคำนึงถึงการเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม การบริหารจัดการจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการปฏิบัติอันเกิดจากการให้หลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่านั่นเอง ซึ่งส่งผลให้เทศบาลตำบลพลีมีการบริหารงานที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

2.1 สมมติฐานด้านคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อ

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างคุณภาพการบริการกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.571$, $p < 0.01$) เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ความเข้มของความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับการศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) ที่พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ ห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ ระดับมากตามลำดับ

ดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือ แหล่งค้นคว้า เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง พบว่า ช่องว่างของบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังในทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ตามลำดับ

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงว่า คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า คุณภาพการบริการ คือ กระบวนการให้บริการ หรือการใช้ความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

2.2 สมมติฐานด้านการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างการมีส่วนร่วมกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.544, p < 0.01$) เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ความเข้มของความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอนโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี สุดาภรณ์ คำมุกชิก (2552) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบล โนนสะอาด อำเภอนโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประเมินผล ด้านการปฏิบัติการ ด้านผลประโยชน์ และด้านการตัดสินใจ ประชาชนมีส่วนร่วมมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอนโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งข้อเสนอนี้สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลโนนสะอาดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงว่า การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า การมีส่วนร่วมนั้น หมายถึง ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมในขั้นตอนใด

ขั้นตอนหนึ่งหรือครบวงจรก็ได้ การเข้าร่วมมีทั้งรายบุคคล กลุ่มคน จนถึงองค์กร ซึ่งมีความเห็นสอดคล้อง การเข้ามาร่วมรับผิดชอบเพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ ดังนั้น การมีส่วนร่วม จึงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

2.3 สมมติฐานด้านการจัดการ การจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างการจัดการ กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.740, p < 0.01$) เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ความเข้มของความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา เรื่อง การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง ของสุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา (2546) เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารประกอบกับวิธีการสัมภาษณ์ แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้บริหารเทศบาล ตำบลบ้านฉาง พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชน จำนวน 6 คน ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษากระบวนการในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษา พบว่า การบริหารการจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลบ้านฉาง ได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกันพบว่ายังประสบปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า เทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาคและกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาและในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา พบว่า มีปัญหาในเรื่องของคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้น บางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ของชุมชนแต่เข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้บริหารของเทศบาลเร่งปรับโครงสร้างและระบบงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการบริหารการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรม การตรากฎหมาย ที่ถูกต้องเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมอันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจของตัวบุคคล และนำกฎระเบียบการบริหารงานของเทศบาลมาบังคับใช้ให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน และสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของวรรณฯ จตุพัฒน์รังสี (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า 1) เทศบาลตำบลบ่อแฮ้วมีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าการปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมมีระดับสูงที่สุด หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรมตามลำดับ 2) เทศบาลตำบลบ่อแฮ้วมีระดับประสิทธิผลการบริหารงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานในด้านความสามารถในการผลิตมีระดับสูงสุด ความมั่นคง การอยู่รอด การพัฒนา การได้มาซึ่งทรัพยากร ความสามารถในการปรับตัว ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพ และ ความเจริญเติบโตขององค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด 3) การบริหารงานแบบธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้วมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน ทั้ง 6 ด้าน กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว ผลการศึกษามีเพียง 2 ด้าน เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานคือ หลักคุณธรรมและหลักความคุ้มค่า โดยหลักคุณธรรมอยู่ในระดับสูง จะเห็นว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว จะให้ความสำคัญกับหลักคุณธรรมและหลักความคุ้มค่าเพียง 2 หลัก ในการบริหารและดำเนินกิจการภายในองค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงว่า การจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลู อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าการจัดการ เป็นกระบวนการสำคัญคือการร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร การสรรหาบุคลากร การนำการสั่งการควบคุม หรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การจัดการทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และทรัพยากรธรรมชาติ อย่างคุ้มค่า ดังนั้น การจัดการจึงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลู อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

เทศบาลตำบลพลู อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรมีการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รวมทั้งสามารถรองรับนโยบาย

ของผู้บริหารและนโยบายของรัฐบาลเพื่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง

เทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดจันทบุรี ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมและทุกภาคส่วนในการกำหนดวิสัยทัศน์ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของเทศบาลที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

เทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดจันทบุรี ควรมีการมอบหมายอย่างปฏิบัติหน้าที่ การทำงานของแต่ละตำแหน่งตรงกับหน้าที่รับผิดชอบและความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง

เทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดจันทบุรี ควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาฐานข้อมูลต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ทันสมัยและสะดวกต่อการใช้งานอย่างเต็มที่

เทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดจันทบุรี ควรมีห้องประชุมที่มีสื่อวีดิทัศน์ สื่อประสม เช่น เครื่องโปรเจคเตอร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และสนับสนุนระบบการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความเลิศในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นต่อไป

ควรศึกษาวิจัยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่วหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลายเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรรณิการ์ ชมดี. (2524). *การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสารภี ตำบลท่าช้าง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระจำจ กิจจานุกิจวัฒนา. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลคีรี อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยาณี สูงสมบัติ. (2553). *เทคนิคการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- กำหนด โสภณวสุ. (2551). *ความหมายของคำว่านิติธรรม*. วันที่ค้นข้อมูล 1 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=328100>
- กิจฐเขต ไกรवास และโกวิท กระจำจ. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางรัฐประศาสนศาสตร์. ในเอกสารประกอบการเรียนการสอน*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรวพร ธรณินทร์. (2555). *การบริหารราชการตามระบบคุณธรรม*. กรุงเทพฯ: ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- จันทจิรา เอี่ยมมยุรา. (2554). *หลักนิติธรรมกับการพัฒนากระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตรวรรณ หวังสุกกิจโกศล. (2550). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จินดา มณีเนตร. (2540). *การมีส่วนร่วมของตำรวจป่าไม้ในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิรุตม์ศรีรัตนบัลล์. (2543). *คำถามการวิจัยและปัญหาที่ควรได้รับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของบริการสุขภาพในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2526). *การบริหารการพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการปกครองที่ดี*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2554). แนวความคิดและทฤษฎีเชิงระบบในการศึกษาองค์การและการเมือง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 2(2), 51-70.
- ชิต นิลพานิช และกุลชน ธนาพงศธร. (2532). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ชนบท. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้ทั่วไปสำหรับการพัฒนาระดับตำบล หมู่บ้าน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุฑาทัย ฤทธิ์เดชะ. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คุณิ อายวัฒน์ และคณะ. (2535). *การมีส่วนร่วมของชาวบ้านในงานวนศาสตร์ชุมชน: ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนบ้านห้วยม่วง โครงการวนศาสตร์ชุมชน*. วิทยานิพนธ์ มนุษย์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ตุลา มหาสุวานนท์. (2545). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ดิน ปรัชญพลฤทธิ์. (2535). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทาง ปัญหา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2546). *หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่*. ใน *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*, 2(1), 14-25.
- ทรงศิริ พันธุเสวี. (2551). *การประเมินผลเบื้องต้นมาตรฐานความโปร่งใส หน่วยงานภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการกำหนดมาตรฐานความโปร่งใสและเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานภาครัฐ (บทสรุปสำหรับผู้บริหาร)*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. (2527). *การมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิมมพร อามสุวธรรม. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ทิวากร แก้วมณี. (2554). *บทความประกอบการสอนวิชาธรรมาภิบาล ว่าด้วยหลักความรับผิดชอบ*
บริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (พิมพ์ครั้งที่ 2).
 กรุงเทพฯ: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิสนา แยมมณี. (2546). *ความหมายของคุณธรรม*. วันที่ค้นข้อมูล 1 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก
<http://guru.sanook.com/answer/question/>
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 7).
 กรุงเทพฯ: วิ.อินเตอร์พริ้นท์.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). *รัฐธรรมนูญแห่งชาติยุคทศวรรษที่ห้าของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- นฤมล ทับชุมพล. (2541). *แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วย รัฐธรรมนูญแห่งชาติ*. ใน พงศทิธาน ชุมพล
 (บรรณาธิการ), *การจัดการปกครอง (Governance)* (หน้า 15-31). กรุงเทพฯ: อมรินทร์
 ปรีดีอเนกพัลลขิง.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). *การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณี ตัวอย่าง*
 (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่: สิริลักษณ์การพิมพ์.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2527). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บรรศักดิ์ อูวรรณโณ. (2542). *การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ:
 วิทยุชน.
- บุญเลิศ ไชยสวัสดิ์. (2550). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ*
บริหารส่วนตำบลนาท่อมอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง
 ท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2551). *การบริหารงานแบบโปร่งใส*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุษกร พงษ์สวัสดิ์. (2541). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์ของ*
โรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหาร
 การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาริชาติ เทพอาร์ักษ์. (2550). *สังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาล: รากฐานสังคมอยู่เย็นเป็นสุข*.
วารสารเศรษฐกิจและสังคม, 44(1), 48-55.

ปาลติมาล ชีร์ฐานันต์. (2550). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล:*

*กรณีศึกษาเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.*

เปี่ยมพงศ์ นัยบ้านด่าน. (2547). *องค์การแห่งการเรียนรู้. วันที่ค้นข้อมูล 5 มกราคม 2555,*

เข้าถึงได้จาก http://www.natres.psu.ac.th/Journal/Learn_Organ/index.htm

พรจันทร์ สุวรรณชาติ. (2540). *การพัฒนาแผนการพัฒนาแผนพัฒนาพยาบาลและการผดุงครรภ์*

แห่งชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย*

ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ไพรัตน์ เดชะรินทร์. (2527). *นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนา*

ปัจจุบันในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษา นโยบาย

สาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์. (2548). *รายงานการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศทางไกล*

ของนิสิตสังกัดวิทยาเขต/ ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา

2548. วารสารสารนิเทศ, 13(1), 80-87.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2551). *ความโปร่งใส. กรุงเทพมหานคร:*

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

ยุทธพงศ์ นิคม. (2550). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2549-*

2551) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ยุพาพร รูปงาม. (2545). *การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ ในการปฏิรูประบบ*

ราชการ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนา

สังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รณน สุระวิทย์. (2544). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่เขต*

รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2542). *วันที่ค้นข้อมูล*

1 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.socgg.soc.go.th/History2.htm>

- ราชบัณฑิตยสถาน (2526). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร. (2538). ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จ ณ ศรีราชา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. คุุณิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: บริษัทพิช. รัฐกร กลิ่นอุบล. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. ปรินญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลิขิต ชีรเวคิน. (2548). ความหมายของคุณธรรม. วันที่ค้นข้อมูล 1 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://guru.sanook.com/answer/question/>
- ลือชัย ศรีเงินยวง และผาสุก เอกฉนิข. (2526). การมีส่วนร่วมของชุมชน: ยุทธศาสตร์ใหม่ของการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2554). กฎหมายปกครองภาคทั่วไป. กรุงเทพฯ: นิติราษฎร์.
- วรญา จตุพัฒน์รังสี. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชร จรูญสันติกุล และอุไรวรรณ ภู่วิจิตรสุทิน. (2549). กฎของคน (Rule of Man) “คู่” กฎของนิติธรรม (Rule of Law). กรุงเทพฯธุรกิจ. หน้า 7.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนากิน. (2531). การพัฒนาชนบทไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิจิตร ชัยชนะ. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิจิตรภรณ์ ไชยโคตร. (2550). การประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล
ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2548). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาติ หิรัญกิตติ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2544). รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สนธยา พลศรี. (2545). ทฤษฎีการพัฒนาชุมชน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมาน รังสิโยภักดิ์. (2537). การบริหารราชการไทย: อดีตปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพฯ:
บรรณกิจ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2543). การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- _____. (2544). การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน.
- สำนักทะเบียนตำบลพลี. (2556). ข้อมูลงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลพลี.
จันทบุรี: สำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลพลี.
- สุกิจ สารปริง. (2551). การมีส่วนร่วมของกำลังพลในการป้องกันปัญหาเสพติดในหน่วย:
กรณีศึกษากองรักษาความปลอดภัย กรมสรรพาวุธทหารเรือ. การค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุคนธรส ศรีชัยเชิด. (2554). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรเทศบาลตำบล
เชียงเครือ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุดจิต นิमितกุล. (2543). กระทบพหุภาคไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good
Governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

- สุดากรณ์ คำมุกชิก. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้า
อิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุเทพ สังข์เพชร. (2543). ผู้บริหารมืออาชีพ. ใน การอบรมเชิงปฏิบัติการ จัดโดยชมรมการ
จัดการธุรกิจ(หน้า 1-2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุพจน์ วิริยะสาธร. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสี จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.
- สุภัทรมาศ จริยะเวชวัฒนา. (2546). การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2536). การบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: ทวีการพิมพ์.
- เสน่ห์ จามริก. (2540). การเมืองไทยกับการพัฒนาการรัฐธรรมนูญ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มูลนิธิ
โครงการดำรงสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.
- อकिन รพีพัฒน์. (2527). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชนบทในสภาพสังคม
และวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพฯ: สักดิ์โสภณ.
- อนูรัตน์ จักรเจริญพรชัย. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตาม
หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหาร
ส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรา พงศาพิชญ์. (2543). ธรรมนูญกับประชาสังคมและองค์กรประชาสังคม. กรุงเทพฯ:
กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.
- อรพินท์ สวโชคชัย. (2543). รายงานที่ ดี อาร์ ไอ เรื่องสังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี.
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2542). ธรรมาภิบาลในภาคธุรกิจ. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน.
- อุกฤษ มงคลนาวิน. (2550). บทความรู้จักไหมหลักนิติธรรม. วันที่ค้นข้อมูล 1 มกราคม 2556,
เข้าถึงได้จาก <http://prachatai.com/journal/2007/04/12534>

- อุทัย เลาหวิเชียร. (2544). *เอกสารการสอน ร.อ. 600 หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัปคุลการิม ยีดำ. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร.
- อัยฎางค์ ปาณิกบุตร. (2554). *ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- เอกพงษ์ จริงจิต (2548). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตรวจราชการของสำนักผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ กรณีศึกษา: สำนักผู้ตรวจราชการ ประจำเขตตรวจราชการที่ 8*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะครุศาสตรอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- Alchian, A. (1950). Uncertainty evalvtain and economic theory. *Journal of Palitical Ecomomy*. 58(7), 211-221.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluationg service encounters: The effect of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(4), 69-82.
- Breton, P. L., & Henning, D. A. (1961). *Planning Theory*. NJ: Prentice-Hall.
- Cronon, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. London: Pitman.
- Harold, K., O'Donnell, C., & Weihrich, H. (1982). *Essentials of Management* (3rd ed.). New Delhi: TATA McGraw-Hill.
- Hicks, H. G. (1975). *Organization: Theory and Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1974). *Organization and Management*. New York: McGraw-Hill.
- Koontz, H. D. (1973). *The Social Psychology of Organization*. New York: John Woley.
- Koontz, H. D., & Donnell, K. (1968). *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions*. New York: McGraw-Hill.

- Lovelock, J. E. (1972). Gaia as Seen through the atmosphere. *Atmospheric Environment*, 6, 579-580.
- Lyden, F. J., & Millee, E. G. (1971). *Planning Programming Budgeting: A System Approach to Management*. Chicago: Markham Publishing Company.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Newman, N. H., & Summer, C. E. (1977). *The Process of Management Concepts. Behavior and Practice*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Oliver, P. E. (1993). Formal models of collective action. *Annual Review of Sociology*, 19, 271-300.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future reseach. *Journal of of Marketint*, 49(4), 14-50.
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. *Journal of Retailing*, 69, 193-215.
- Sengupta, S. S., & Ackoff, R. L. (1965). Systems theory from an operations research point of view. *IEEE Transactions on Systems Science and Cybernetics*, 1(11), 9-13.
- Simon, H. A., Smithburg, W., & Thompson, A. (1960). *The New Science of Management Decision*. New York: Harper & Row.
- Stoner, J. A. F. (1970). *Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- William, F. (1977). *Management*. Hinsdale: The Dryden Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). NewYork: Hanper & Row.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลพลั่ว

อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพองค์การ จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 24 ข้อ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สำหรับผู้วิจัย

NO.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ 1☐ 1. ชาย☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 2☐ 1. อายุ 18 ปีขึ้นไป-30 ปี☐ 2. อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี☐ 3. อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี☐ 4. อายุ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 3☐ 1. ประถมศึกษา☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น

(ปวช.)

☐ 3. อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)☐ 4. ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี☐ 5) อื่น ๆ.....

4. อาชีพ

☐ 4☐ 1. นักเรียน/ นักศึกษา☐ 2. ธุรกิจส่วนตัว☐ 3. รับจ้าง☐ 4. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ☐ 5. ค้าขาย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตาม

หลักธรรมาภิบาล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	ดีมากที่สุด 4	ดีมาก 3	ดีน้อย 2	ดีน้อยที่สุด 1	
คุณภาพการบริการ					
1. พนักงานเทศบาลตำบลพลีมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้บริการในช่วงเวลาพัก					☐ 5
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลีมีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					☐ 6
3. พนักงานเทศบาลตำบลพลีให้บริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แม่นยำ และทันสมัย					☐ 7
4. พนักงานเทศบาลมีการบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกบริการ					☐ 8
การมีส่วนร่วม					
1. เทศบาลตำบลพลีมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่แสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของเทศบาล					☐ 9
2. เทศบาลตำบลพลีให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการตามโครงการต่าง ๆ					☐ 10
3. เทศบาลตำบลพลีมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่แสดงความคิดเห็นในการค้นหาปัญหาต่าง ๆ					☐ 11
4. เทศบาลตำบลพลีมีการให้ประชาชนในพื้นที่ร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ					☐ 12
การจัดการ					
1. เทศบาลตำบลพลีมีการวางแผนในการดำเนินโครงการต่าง ๆ					☐ 13
2. เทศบาลตำบลพลีมีการปฏิบัติการตามแผนงานโครงการที่ได้วางแผนไว้					☐ 14
3. เทศบาลตำบลพลีมีการตรวจสอบ และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ					☐ 15
4. เทศบาลตำบลพลีมีการประเมินผลการปฏิบัติตามโครงการ และตรวจสอบการดำเนินงาน					☐ 16

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ตำบลพลี อำเภอสว่าง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	ดีมากที่สุด 4	ดีมาก 3	ดีน้อย 2	ดีน้อยที่สุด 1	
ด้านหลักนิติธรรม					
1. เทศบาลตำบลพลีปฏิบัติงานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย					☐ 17
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลียึดหลักความเป็นธรรม และความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน					☐ 18
3. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของเทศบาลตำบลพลีมีความทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม					☐ 19
4. เทศบาลตำบลพลีมีการบังคับใช้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ตามอำนาจของกฎหมาย					☐ 20
ด้านหลักคุณธรรม					
1. พนักงานเทศบาลตำบลพลีมีความซื่อสัตย์สุจริต และความ เสียสละในการปฏิบัติหน้าที่					☐ 21
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลีปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรมอดทนขยันหมั่นเพียร และมีระเบียบวินัย ในการทำงาน					☐ 22
3. พนักงานเทศบาลตำบลพลียึดมั่นในความถูกต้อง ศีลธรรม และจริยธรรม อันดีในการปฏิบัติหน้าที่					☐ 23
4. พนักงานเทศบาลตำบลพลีปฏิบัติหน้าที่ด้วยอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชน					☐ 24
ด้านหลักนิติธรรม					
1. เทศบาลตำบลพลีปฏิบัติงานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย					☐ 17

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	ดีมากที่สุด 4	ดีมาก 3	ดีน้อย 2	ดีน้อยที่สุด 1	
ด้านหลักความโปร่งใส					☐ 25
1. เทศบาลตำบลพลีมีปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารและมีระบบให้ประชาชนเข้าถึง และรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้					☐ 26
2. เทศบาลตำบลพลีมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนต้องการรับรู้ เช่น เทศบัญญัติ และข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้าง					☐ 27
3. เทศบาลตำบลพลีมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ปดประกาศ ประชุมชี้แจง					☐ 28
4. เทศบาลตำบลพลีเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพลีได้					☐ 29
ด้านหลักการมีส่วนร่วม					☐ 30
1. เทศบาลตำบลพลีมีนโยบายเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป					☐ 31
2. เทศบาลตำบลพลีมีการตอบสนอง และนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาใช้ในการตัดสินใจ หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน					☐ 32
3. เทศบาลตำบลพลีมีกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน					☐ 33
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพลี					☐ 34
ด้านหลักความรับผิดชอบ					☐ 35
1. เทศบาลตำบลพลี มีการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน					☐ 36
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลี ได้ร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้					☐ 37
3. เทศบาลตำบลพลี มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ					☐ 38
4. พนักงานเทศบาลตำบลพลี มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน					☐ 39

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	ดีมากที่สุด 4	ดีมาก 3	ดีน้อย 2	ดีน้อยที่สุด 1	
ด้านหลักความคุ้มค่า					☐ 37
1. การบริการของเทศบาลตำบลพลี มีมาตรฐาน และยึดหลักความสะดวกรวดเร็ว					☐ 38
2. พนักงานเทศบาลตำบลพลี มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน					☐ 39
3. เทศบาลตำบลพลี มีการจัดสรรงบประมาณพัฒนาพื้นที่ครอบคลุมทุกด้าน					☐ 40
4. เทศบาลตำบลพลี มีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวนฤมล แพร์รักษา
วัน เดือน ปี เกิด	11 กรกฎาคม 2526
สถานที่เกิด	อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	7/7 หมู่ 7 ตำบลพลั่ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน	บุคลากร สำนักงานเทศบาลตำบลพลั่ว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
พ.ศ. 2556	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา