บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยนี้จะแยกกล่าวในหัวข้อต่าง ๆ เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
5. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
6. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

Good (1996, p. 29) กล่าวว่า “ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่”

1. พจนานุกรมสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

2. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไปก็ตาม

3. ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง คำแถลงที่ยอมรับนับถือกัน เป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษาคำว่า ความคิดเห็น มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า ทัศนคติ ซึ่งคำอธิบายไว้ว่า คือ แนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่าง หรือต่อบุคคลบางคน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

Webster (1999, p. 385) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

จิรายุ ทรัพย์สิน (2540, หน้า 16) ได้สรุปความหมายของคำว่าความคิดเห็นไว้ว่าความคิดเห็น หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่นได้สามารถที่จะรับรู้ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมการติดต่อกับภายนอกการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทัศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

Hurlock (1995 อ้างถึงใน ประสาร ฤทธิ์มนตรี, 2545, หน้า 11) ได้ให้คำนิยามว่าความคิดเห็น เห็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือหารแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอยางเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ประสาท หลักศิลา (2541 อ้างถึงใน อมรนัต มาลัย, 2546, หน้า 10) ได้สรุปไว้ว่ามติหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ของคนเรานั้น เกิดจากการพบปะสังสรรค์ประจำวัน และภูมิหลังทางสังคมที่มีอยู่จำกัด ที่ส่งผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกถึงความรู้สึก การพบประสังสรรค์ การยอมรับหรือไม่ยอมรับ ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยไม่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา แต่อาจจะแสดงออกมาในลักษณะท่าทางหรือไม่แสดงออกก็ได้ ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะ ของปัจเจกบุคคลอย่างอิสระต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือแม้แต่ในสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกันเสมอไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล ที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐาน ได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

Foster (1986 อ้างถึงใน ธวัชชัย นาคฤทธิ์, 2540, หน้า 9) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นไว้ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ ความคิดเห็นหรือทัศนคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นคุ้นเคย หรือได้ยิน ได้ฟังได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

2. ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้น จึงอาจมีความเห็นที่แตกต่างกัน

โสภา พิสมัย (2543, หน้า 14) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกายคือ เพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง อิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น คือ สิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละบุคคลได้ประสบพบเห็น ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม อาจมาจากการเรียนรู้ ค่านิยม หรือจากพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ การสังเกตการณ์ ปัจจัยส่วนบุคคลทางพันธุกรรม ระดับการศึกษา ความเชื่อ ประสบการณ์ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ทางสื่อมวลชน กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในแต่ละบุคคล ในเรื่องราวต่าง ๆ กันที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ทฤษฎีความสม่ำเสมอ (Consistency) Best (1977 อ้างถึงใน ประสาร ฤทธิ์มนตรี, 2545, หน้า 13) ทฤษฎีกล่าวว่า การที่บุคคลมีทัศนคติอย่างไรนั้นเกิดจากความสอดคล้องขององค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิดความเข้าใจ ความรู้สึก พฤติกรรมและองค์ประกอบใด เกิดความไม่สอดคล้องขึ้นจะทำให้องค์ประกอบอื่นเปลี่ยนไปด้วย และทัศนคติก็จะเปลี่ยนไปความสอดคล้องเกิดขึ้นในลักษณะที่ความคิดกับความรู้สึกของบุคคลสอดคล้องกัน ทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ จะคงที่ แต่เมื่อใดที่ความคิดกับความรู้สึกเกิดขึ้นขัดแย้งกัน จนถึงระดับบุคคลไม่สามารถจะทนต่อไปได้ บุคคลก็จะลดการขัดแย้งโดยการ

1. คงทัศนคติของตนไว้

1.1 ไม่รับรู้ข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้เกิดการขัดแย้งขึ้น

1.2 แยกแยะ และเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้องกับความรู้สึกความคิดของตน

2. เปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลที่ได้รับ

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า การที่บุคคลมีทัศนคติอย่างไรนั้นเกิดจากความสอดคล้องของความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก พฤติกรรม ซึ่งจะเปลี่ยนไปตามในลักษณะที่ความคิดกับความรู้สึกของบุคคลสอดคล้องกันเมื่อใดที่ความคิดกับความรู้สึกเกิดขึ้นขัดแย้งกันก็จะลดการขัดแย้งโดยคงทัศนคติของตนไว้และเปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลที่ได้รับ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

สุรางค์ จันทร์เอม (2529 อ้างถึงใน มณฑิรา เขียวยิ่งและคณะ, 2540) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สกาวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540, หน้า 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญจา นิลบุตร (2540, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากข้อความสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง

อริยา คูหา (2546, หน้า 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

Bartal & Matin (1971 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

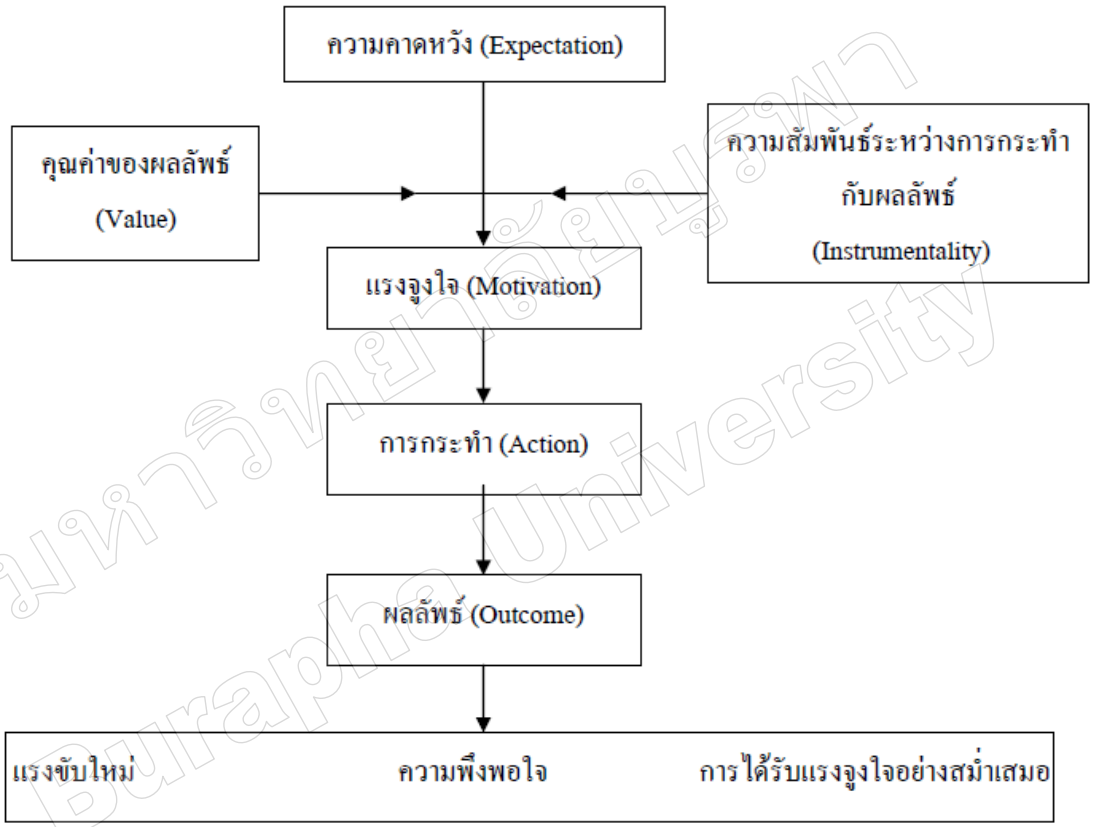
การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

1. คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดียินร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ

2. ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยย่อมขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง ดังภาพประกอบ



ภาพที่ 2 รูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับการพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการคือสิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น”

สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, จิราวัลย์ จิตรถเวช, เดือนเพ็ญ ธีรวรรณวิวัฒน์และพาชิตชนัต ศิริพานิช (2544) ได้กล่าวถึงการบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจว่าการบริการมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการที่แตกต่างไปจากสินค้า คือ

1. การบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) เนื่องจากการบริการเป็นการปฏิบัติการ (Performances) มากกว่าเป็นสิ่งของ (Objects) ลักษณะเฉพาะในการผลิตและการบริการ (Manufacturing Specifications) เพื่อให้ได้คุณภาพที่เหมือน ๆ กันเป็นหนึ่งเดียว (Uniform Quality) ยากที่จะกระทำได้ การบริการส่วนใหญ่ไม่สามารถนับ วัด หรือตรวจสอบปริมาณและคุณภาพเพื่อการประกันคุณภาพได้ล่วงหน้า

2. การบริการส่วนใหญ่มีลักษณะของความหลากหลาย (Heterogeneous) โดยเฉพาะการบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ การปฏิบัติงานในการให้บริการนั้นแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการและลูกค้าแต่ละราย ในแต่ละวันความคงเส้นคงวาของพฤติกรรมการให้บริการยากที่จะประกันได้ ดังนั้น คุณภาพที่เป็นหนึ่งเดียวจึงเป็นการยากที่จะทำให้เกิดขึ้น

3. ในบริการหลาย ๆ ชนิด การผลิตและการบริโภคบริการยากที่จะแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด (Inseparability) ด้วยเหตุนี้ทำให้คุณภาพของการบริการไม่สามารถที่จะทำให้เกิดขึ้น และตรวจสอบได้จากโรงงานผลิตแล้วส่งมอบให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่เป็น Labor Intensive นั้น คุณภาพเกิดขึ้นในช่วงระหว่างการส่งมอบบริการซึ่งมักจะเป็นช่วงเวลาที่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้าและผู้ที่ให้บริการ หรือขั้นตอนที่ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ เช่น การตัดผม หรือการไปพบแพทย์ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่ให้บริการอาจสามารถหรือไม่สามารถควบคุมการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Managerial Control Over Quality in Services) ได้ ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของลูกค้าส่งผลต่อกระบวนการให้บริการด้วยปัจจัยนำเข้าที่ได้จากลูกค้า เช่น การอธิบายว่าต้องการทรงผมแบบใด หรือการบอกอาการป่วยให้หมอฟังมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพในการให้บริการ

นอกจากนี้การพิจารณาคุณภาพการบริการ จะต้องพิจารณาคุณภาพใน 3 ด้านด้วยกันคือ

1. คุณภาพด้านกายภาพ (Physical Quality) เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร และสถานที่

2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (Corporate Quality) เช่น บุคลากร และภาพพจน์ของหน่วยงาน

3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (Interactive Quality) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

Millete (1954 อ้างถึงใน สายชนม์ สัจจานิตย์, 2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึงเป้าหมายในการให้บริการไว้ว่า คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการโดยผู้ให้บริการจะต้องยึดหลักการของการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity Service) หมายถึง การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติโดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและถูกต้องตรงต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร บริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวให้บริการอยู่เสมอ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงใน ปานจิต บูรณสมภพ, 2548, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมี ความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้บริการไว้ว่า คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องคำนึงถึง การบริการที่ดี ต้องมีความเสมอภาค รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และทำให้เกิด ความไว้วางใจ ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร (Administration) ได้มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานไว้ ซึ่งมีความหมายอย่างกว้างขวางและมีมุมมองหรือข้อคิดเห็นที่ต่างกัน บางท่านอธิบายว่า การบริหารเป็นศาสตร์ บางท่านเห็นว่าเป็นศิลป์ เป็นระบบ กระบวนการ หรือเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์ (2533, หน้า 1) กล่าวว่าการบริหาร หมายถึง การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงานหรืออีกนัยหนึ่งอาศัยบุคคลอื่นให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ

สมยศ นาวีการ (2540, หน้า 14) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น ผู้บริหารต้องทำงานกับบุคคลและกลุ่มและอยู่ภายในโครงสร้างขององค์การเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายของพวกเขา

สมพงษ์ เกษมสิน (2541, หน้า 13-14) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์ และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร เช่น การวางแผน (P-Planning) การจัดองค์การ (O-Organizing) การสรรหาบุคคล (S-Staffing) การสั่งการ (D-Directing) การประสานงาน (Co-Coordinating) การรายงานผลการปฏิบัติงาน (R-Reporting) การงบประมาณ (B-Budgeting) รวมเป็น POSDCORB Model

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545, หน้า 36-38) กล่าวว่าการบริหาร หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ซึ่งครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ เป็นต้น การบริหารของหน่วยงานของภาครัฐ รวมไปถึงหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

มัลลิกา ต้นสอน (2545, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของการบริหาร(Administration) ว่าหมายถึงการกำหนดแนวทางหรือนโยบาย การสั่งการ การอำนวยการ การสนับสนุน และการตรวจสอบ ให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

พิทยา บวรวัฒนา (2546 ,หน้า 2) ได้ให้ความหมายของ การบริหารเป็นเรื่องของการนำเอากฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผล ซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ ด้วยความเที่ยงธรรม และอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

จากความหมายของคำว่า “การบริหาร” ข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารงาน เป็นการทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันโดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารงานนี้จึงใช้กำกับหรือแสดงให้เห็นลักษณะการบริหารงานแต่ละประเภทได้เสมอแล้วแต่กรณีไป

4.1 หลักการบริหาร (Administration Principles)

หลักการบริหาร ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ทรรศนะไว้ซึ่งมีความสำคัญสำหรับนำไปใช้บริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 47-48) ได้กล่าวถึง เทเลอร์ (Taylor) ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของการบริหาร โดยได้กล่าวถึงหลักการบริหารที่มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) โดยงานแต่ละอย่างควรมีการกำหนดวิธีที่ดีที่สุดจะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์มีคุณภาพและมีมาตรฐานตลอดจนสร้างการจูงใจ ให้มีการทำงานโดยให้ประโยชน์ตอบแทน หรือการจ่ายค่าตอบแทน

2. มีการพัฒนาคนและพัฒนางาน โดยสร้างคุณค่าของการรู้จักงานให้มีความเหมาะสมกับคนงาน และอบรมพนักงานให้รู้จักวิธีการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีวิธีการคัดเลือกคนเข้าทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยใช้วิธีพิเศษ

3. สร้างความรอบคอบและการพิจารณาคนงานโดยการที่คนงานไม่คัดค้านต่อวิธีการทำงานใหม่ที่กำหนดขึ้น โดยหลักการแล้วเขามีโอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการที่มีผลการทำงานที่ได้มาตรฐานและมีการทำงานที่ถูกวิธีก็ย่อมที่จะส่งผลต่อผลิตสูงขึ้น

4. การประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้บริหารกับคนงาน ฝ่ายบริหารควรจะได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับคนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงานแต่ไม่ควรลงมือปฏิบัติงานเอ

Fayol (1964, p. 102 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, หน้า 78-79) ได้กำหนดแนวทางหรือหลักการบริหารไว้ 14 ประการ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) การบริหารนั้นผู้บริหารต้องจัดให้มีการแบ่งงานกันทำตามความสามารถ

2. ความรับผิดชอบและหน้าที่ (Authority and Responsibility) คือ อำนาจหน้าที่ได้มาจากตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารในสายการบังคับบัญชาส่วนอำนาจหน้าที่แบบไม่เป็นทางการจะได้รับจากความชำนาญงานของบุคคล ความรู้ทางเทคนิค คุณค่าทางศีลธรรม และความสามารถในการสร้างความผูกพัน

3. การมีผู้บังคับบัญชาคนเดียว (Unity of Command) การสั่งการควรจะเป็นผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเพื่อป้องกันความสับสนและความยุ่งยาก ตลอดจนเพื่อเป็นการสร้างความเป็นเอกภาพในการสั่งการ

4. สายการบังคับบัญชา (Line of Authority) มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่ผู้บริหารระดับล่างขององค์กร โดยการสร้างความสัมพันธ์แบบจำกัดความยาวของสายการบังคับบัญชา คือ กระบวนการประสานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับผู้บริหารระดับล่าง หากมีสายการบังคับบัญชาที่สั้นก็จะส่งผลต่อความรวดเร็วและมีความยืดหยุ่นมากขึ้น

5. การรวมอำนาจ (Centralization) คือ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะไม่รวมอำนาจไว้ที่ตนเองแต่จะกำหนดอำนาจของผู้บริหารมีมากน้อยแค่ไหน และมีการกระจายอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และพนักงานในระดับล่างอย่างไร ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรทุกระดับ

6. มีเป้าหมายเดียว (Unity of Direction) คือ การออกแบบการบริหารงานการกำหนดการใช้ทรัพยากรขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยผู้บริหารระดับสูงจะร่วมกับทีมงานในองค์กรร่วมกันกำหนดกลยุทธ์หรือกิจกรรมการบริหาร ซึ่งจะเป็นการกำหนดการใช้ทรัพยากรอย่างไร จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ โดยให้กิจกรรมของแต่ละกลุ่มมีจุดหมายและแผนเดียว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

7. หลักความเสมอภาค (Equity) คือ ความยุติธรรม และความเหมาะสมสำหรับสมาชิกทุกคนภายในองค์กร ซึ่งพนักงานมีความต้องการความเสมอภาค โดยใช้หลักความเท่าเทียมกัน

8. การออกคำสั่ง (Order) หมายถึง วิธีการจัดการซึ่งอยู่ในตำแหน่งนั้นในการจัดหาเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด และเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน โดยใช้ผังองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงตำแหน่งและหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน และเป็นการชี้วัดตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนอาจจะมีการเลื่อนขึ้นได้ในอนาคต การวางแผนเกี่ยวกับอาชีพได้รับความสนใจมากขึ้นในองค์กรยุคปัจจุบัน เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามีความจำเป็นในการพัฒนา

9. ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ ความสามารถของบุคคลที่จะทำให้สิ่งต่าง ๆ โดยปราศจากคำสั่งผู้บังคับบัญชา การที่พนักงานมีความคิดริเริ่มถือเป็นจุดแข็งขององค์กร เนื่องจากสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ผู้บริหารมีความต้องการทักษะและไหวพริบ เพื่อให้มีสมดุล

10. ความมีระเบียบวินัย (Discipline) เป็นความหวังที่เกี่ยวกับ เรื่องการเชื่อฟัง (Obedience) อำนาจ (Energy) คำขอร้อง (Application) และแสดงความนับถือออกมา โดยอำนาจของผู้บังคับบัญชาจะเป็นสิ่งที่สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ปฏิบัติงานและทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งความมีระเบียบวินัยจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรกับคุณสมบัติของผู้นำภายในองค์กร ซึ่งเป็นความหมายของผู้บริหารในการที่จะเป็นปฏิบัติอย่างยุติธรรม

11. ค่าตอบแทน (Remuneration of Price) การให้รางวัลแก่พนักงาน และโบนัสเป็นการช่วยกระตุ้นการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตของงานจากพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ การให้รางวัลจึงต้องให้เกิดความยุติธรรม

12. ความมั่งคงในงาน (Stability of Tenure of Personnel) ความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อการจ้างงานในระยะยาว เมื่อพนักงานในองค์กรมีแนวโน้มว่าจะทำงานเป็นทีมเป็นระยะเวลานานเขาจะพยายามพัฒนาทักษะปรับปรุง ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของบุคคลในองค์กรการจ้างงานในระยะยาวเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอธิบายการประสบความสำเร็จ

13. ยึดผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว (Subordination of Individual Interests to the Common Interests) ผลประโยชน์ขององค์กรถือว่าเป็นผลประโยชน์ของทุก ๆ คน ขณะที่องค์กรดำเนินการอยู่ต้องมีการกำหนดประโยชน์ เพื่อให้เกิดประโยชน์และให้เกิดความยุติธรรมระหว่างองค์กรและพนักงานในองค์กร

14. ความสามัคคี (Esprit de Corps) เป็นความร่วมมือกันของพนักงานในองค์กรที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานในองค์กร การออกแบบประยุกต์ของอำนาจหน้าที่ตามลำดับขั้น

ขององค์กร และสิทธิในการสั่งการหรือการบริโภค และความร่วมมือกันถือเป็นส่วนประกอบสำคัญจนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4.2 กระบวนการในการบริหาร

กระบวนการบริหาร ได้มีผู้กล่าวไว้หลายท่าน อาทิเช่น

Fayol (1972, p. 24 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 18) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารมี 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน
2. การจัดองค์การ
3. การบังคับบัญชา
4. การประสานงาน
5. การควบคุมงาน

Dale (1968 อ้างถึงใน ศิริอร ขันธหัตถ์, 2541, หน้า 53) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการไว้ 7 ขั้นตอน เรียกว่า “POSDCIR” คือ

1. Planning การวางแผน เป็นการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์การ
2. Organizing การจัดองค์การ เป็นการจัดหมวดหมู่ของงานในองค์การ
3. Staffing การบริหารงานบุคคล เป็นการสรรหาบุคลากรเข้าสู่หน่วยงานและเป็นกำลังสำคัญขององค์การ
4. Directing การอำนวยการ เป็นการสั่งการให้บุคลากรดำเนินการตามแผนงานโครงการและดุลยพินิจของผู้บริหาร
5. Controlling การควบคุมการทำงาน เป็นการกำกับดูแลและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
6. Innovation การนำนวัตกรรมมาใช้ เป็นการปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้ทันสมัย
7. Representation การเป็นตัวแทนขององค์การ เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมในองค์การเด่นและดัง

Fayol (1996 อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545, หน้า 39) เห็นว่าแนวคิดกระบวนการบริหารประกอบด้วย 5 ประการ หรือรวมเรียกว่า พอคค์ (POCCC) ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling)

ในปัจจุบันได้มีผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารหลายท่านได้พยายามสรุปกระบวนการบริหารว่ามีทั้งหมด 8 ประการ ได้แก่ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่แรกในการบริหารงาน เพื่อกำหนดแนวทางการบริหาร ดำเนินงานสำหรับอนาคต ซึ่งแผนงานและวัตถุประสงค์จะบอกให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายและทิศทางขององค์การ หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ

2. การตัดสินใจ (Decision Making) ผู้บริหารต้องตัดสินใจเลือกกลยุทธ์หรือวิธีการดำเนินงานจากทางเลือกหลาย ๆ วิธี โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุคโลกาภิวัฒน์ด้วยแล้ว การตัดสินใจอย่างชาญฉลาดและมีจริยธรรมเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารทุกคน

3. การจัดระเบียบองค์การ (Organization) ผู้บริหารต้องพิจารณาโครงสร้างต่าง ๆ ขององค์การ เช่น สายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน และการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ในการบริหารองค์การ ดังนั้น การจัดระเบียบองค์การอย่างระมัดระวังและเหมาะสมจะช่วยประกันให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การบริหารงานบุคคล (Staffing) การบริหารงานบุคคลประกอบด้วยกิจกรรมเกี่ยวกับการสรรหา การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นหน้าที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบ

5. การสื่อสาร (Communication) ผู้บริหารในปัจจุบันต้องรับผิดชอบใน การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้ คำชี้แนะ กฎระเบียบ และข้อมูลที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของงานโดยยึดกระบวนการสื่อสารสองทางเป็นหลักปฏิบัติ นอกจากนั้น การสื่อสารระหว่างองค์การต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อมเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับผู้บริหารในสภาวการณ์ปัจจุบันและอนาคต

6. การจูงใจ (Motivating) สิ่งสำคัญสำหรับการบริหารงานในปัจจุบันก็คือการจูงใจบุคคลให้มุ่งมั่นทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้ ด้วยการสนองความต้องการของบุคคล มอบงานที่มีความหมาย ท้าทายความสามารถและให้รางวัลที่มีผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า คู่ควรกับผลงาน

7. การเป็นผู้นำ (Leading) ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่ดีโดยการทำตัวเป็นตัวอย่างสำหรับการบริหารงานในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล

8. การควบคุมการทำงาน (Controlling) การกระทำเพื่อการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดจากการเปรียบเทียบผลงานจริง กับผลงานที่ต้องการหรือคาดหวัง เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ในการควบคุมของผู้บริหาร

Bartol & Martin (1998 อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550, หน้า 25) กล่าวไว้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการทำหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กรกล่าวโดยสรุป กระบวนการบริหาร เป็นขั้นตอนในการทำงานซึ่งประกอบด้วยการกำหนดนโยบาย เป้าหมายหลัก และแผนในการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงมีการดำเนินงานตามแผนอย่างเป็นระบบ และมี

การติดตามตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล หรือ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Good Governance โดยได้เริ่มใช้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่และหลังวิกฤติทางเศรษฐกิจในปี 2540 ทั้งนี้เนื่องมาจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจำนวน 17.2 พันล้านดอลลาห์สหรัฐ ฯ จากกองทุนการเงินระหว่างประเทศหรือ IMF โดยรัฐบาลไทยให้คำมั่นว่าจะต้องสร้าง Good Governance ขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแสดงโดยพฤตินัยว่าทั้งทางรัฐบาลไทยและกองทุนระหว่างประเทศเชื่อว่า วิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นเป็นผลส่วนหนึ่งมาจากการบริหารจัดการที่ไม่ดีหรือไม่มีธรรมาภิบาล ดังนั้น แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลเป็นแนวทางความคิดสากลที่ถูกนำเข้ามาในสังคมไทยเหมือนการนำเข้าแนวคิดประชาธิปไตยทางการเมือง แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์เรื่องระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม เป็นต้น

ธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ

ความหมายของธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี

คำว่า Good Governance มีการใช้คำศัพท์ที่ใช้กันอยู่หลายคำ ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ธรรมาภิบาล การปกครองที่ดี ธรรมรัฐ ธรรมรัฐแห่งชาติกลไกประชารัฐที่ดี กฎเกณฑ์บ้านเมืองที่ดี สุประศาสนการ การบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

คำนิยามและความหมายของ Good Governance ตามแนวคิดสากล

เกษียร เตชะพีระ (2541, หน้า 30-32) กล่าวถึงโดยในความหมายของ ธรรมาภิบาลหรือธรรมรัฐ โดยได้เสนอความหมายออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) ธรรมรัฐอำนาจนิยม หมายถึง การมองธรรมรัฐในทัศนะของฝ่ายมั่นคง เช่นกองทัพ ฝ่ายปกครอง และภาคราชการ โดยสัมพันธ์กับการอธิบายบทบาทของทางราชการ ในการสร้างธรรมรัฐในสังคมไทย ในที่นี้หมายถึง รัฐเป็นเจ้าของธรรม การสร้างธรรมรัฐในภาครัฐ คือการใช้กลไกทางการเมืองอันได้แก่ รัฐธรรมนูญ ระดับภาครัฐบาล ก็คือการปฏิรูประบบราชการให้มีขนาดเล็กลง และทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น การแก้ไขปัญหาคอรัปชั่นในวงราชการ และการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานราชการ โดยเฉพาะระบบข้อมูลสาธารณะที่ประชาชนพึงรู้ 2) ธรรมรัฐเสรีนิยม หมายถึงการมองธรรมรัฐใน

แง่ของนักธุรกิจ นักจัดการสมัยใหม่ เป็นแนวคิดเรื่องการเปิดเสรี โดยเป็นเรื่องของการบริหารให้เกิดผลสำเร็จโดยไม่เกี่ยวกับอุดมการณ์ทางการเมือง ซึ่งมีองค์ประกอบที่จำเป็นต้องมี ได้แก่ การมีส่วนร่วมจากประชาชน (Participation) มีหลักการและความรับผิดชอบ (Accountability) การสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) และมีความโปร่งใส (Transparency) ตลอดจนต้องมีระบบกฎหมายที่มีความยุติธรรม (Rule of Law) 3) ธรรมรัฐชุมชนนิยม หมายถึง ธรรมรัฐใน แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ การเสริมความเข้มแข็งให้แก่ภาคสังคม ที่จะไปตรวจสอบภาครัฐและเอกชนได้ โดยให้ความสำคัญต่อแนวคิดเรื่องความร่วมมือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการถักทอทางสังคม และการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคประชาสังคม โดยสัมพันธ์กับประชาธิปไตย

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า การที่กลไกของรัฐ ทั้งการเมืองและการบริหาร มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาด โปร่งใส และรับผิดชอบ เป็นการให้ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

ธีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาล ว่าเป็นกระบวนความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนโดยทั่วไป ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้

ทั้งนี้ยังได้เสนอว่าธรรมรัฐแห่งชาติ เป็นยุทธศาสตร์ที่ถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของชาติ แนวทางที่ถูกคือทางสายกลาง คือการพึ่งพาตนเอง และเสริมปัญญาไทยใจสากล ธรรมรัฐแห่งชาติเป็นการเคลื่อนไหวอย่างมีพลังขององค์กรท้องถิ่น ประชาคม ชุมชน เพื่อเข้าใจปัญหาพึ่งพาตนเอง ช่วยตนเอง ปฏิรูปตนเองขณะเดียวกันก็เพื่อความเข้มแข็งที่จะตรวจสอบ สิ่งที่ไม่ดีไม่งามได้อย่างจริงจังรูปแบบธรรมรัฐแห่งชาติก็คือการยกระดับกระบวนการความสัมพันธ์ความร่วมมือของส่วนต่าง ๆ ในสังคม อันได้แก่ภาครัฐภาคสังคม และเอกชน สถาบันสำคัญ ๆ ของประเทศ คือชุมชน ประชาคม ภูมิภาคและระดับชาติ ในลักษณะเป็นรูปธรรม มีพลัง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2541, หน้า 19-20) กล่าวถึงความหมายธรรมรัฐหรือ ธรรมาภิบาล ไว้หลายประการ ดังนี้

1. ประชารัฐ หมายถึง กระบวนความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนโดยทั่วไปในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดินดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพ มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

2. ประชารัฐ หมายถึง การที่กลไกของรัฐทั้งทางการเมืองและการบริหารมีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาดโปร่งใส รับผิดชอบ หรือ

3. ประชารัฐ หมายถึง การบริหารหรือการปกครองที่ดี หรือการปกครอง หรือการบริหารที่เป็นธรรม โดยจะมีองค์ประกอบ 3 ประการ ความโปร่งใส (Transparency) การตรวจสอบได้ (Accountability) และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

อานันท์ ปันยารชุน (2541, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า เป็นผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐและภาคเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้กระทำลงไปในหลายทาง มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลาย และขัดแย้งกันได้โดยสาระธรรมาภิบาลหรือ Good Governance คือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้จะได้ผล หมายถึงการมีบรรทัดฐาน

ปรีชา ช้างขวัญยืน (2542, หน้า 103) ได้ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาลว่า เป็นรัฐที่มุ่งความดีงาม ความมีศีลธรรมเป็นจุดหมายสูงสุด ความมั่งคั่งของรัฐมีไว้เพื่อกระจายทรัพย์ไปสู่คนทุกหมู่เหล่า ไม่ให้เดือดร้อนด้วยเรื่องการอุปโภค บริโภค ในนโยบายด้านเศรษฐกิจนั้น ต้องได้ทรัพย์มาด้วยความชอบธรรม และมีส่วนเกื้อกูลประชาชนการใช้ทรัพย์ก็ต้องใช้โดยธรรม มุ่งสิ่งที่เป็นธรรม เป็นความดี สนับสนุนให้คนประพฤติดี คนควรบูชาความดีไม่ใช่ทรัพย์ ด้วยเหตุนี้ธรรมาภิบาลจึงมุ่งเน้นสร้างคนให้มีคุณงามความดี ให้บูชาคุณงามความดีมากกว่าจะเน้นระบอบการปกครอง

ปรัชญา เวสารัชช์ (2542, หน้า 45) กล่าวถึงในความหมายของการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งหมายถึงกลไกการทำงานของหน่วยงานใด ๆ ไม่ว่ารัฐบาล ระบบราชการ หรืออะไรก็ตาม ที่มีรูปแบบวิธีการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาถึง สามเรื่องหลัก ๆ ได้แก่ หลักการที่ดี วิธีการที่ดี และผลลัพธ์ที่ดีมีคุณภาพด้วย คือจะต้องมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เป็นธรรม โปร่งใส และมีความรับผิดชอบ

United Nations and Development Programme (UNDP) (สุดจิต นิมิตกุล, 2543, หน้า 13-24) ให้นิยามของคำว่าธรรมาภิบาล หมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วยกลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้องสิทธิของตนเอง ตามกฎหมายและแสดงความเห็นที่แตกต่างกันบนหลักการของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ยืนอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคม และเสียงของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทัพยากรเพื่อการพัฒนา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (สุดจิต นิมิตกุล, 2543, หน้า 13-24) ได้ระบุหลักการของคำนิยาม การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมไว้ดังนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภยันตรายที่หากจะมีในอนาคตเพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งในและการมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน

อรพินท์ สพโชคชัย (2543) ใช้คำว่า “กลไกประชารัฐ” หมายถึง การกระทำกระบวนการหรืออำนาจในการบริหารการปกครอง ซึ่งเมื่อใช้กับรัฐแล้วก็น่าจะมีความหมายใกล้เคียงเกี่ยวข้องกับคำว่าภาครัฐ (State) อาจหมายถึงทั้งรัฐบาล (Government) และระบบราชการ (Civil Service)

ธนาคารโลก หรือ World Bank (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี้, 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาลว่า เป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการงานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนาโดยนัยของธนาคารโลก เป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการฝ่ายนิติบัญญัติ และสื่อที่มี ความโปร่งใส รับผิดชอบ และตรวจสอบได้

ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย หรือ The Asian Development Bank (ADB) (อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลีรดะพันธุ์, 2541 อ้างถึงใน บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมีลี้, 2544, หน้า 7) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล คือ การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล หมายถึง การมีบรรทัดฐานเพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้ คำนิยามและความหมายของ Good Governance ตามแนวบริบทของไทย

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2544, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า เป็นระบบโครงสร้าง กระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (2542 อ้างถึงใน สุดจิต นิมิตกุล, 2543, หน้า 13-24) ได้ระบุหลักการของคำนิยาม การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ไว้ดังนี้ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนส่งเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภยันตรายที่อาจจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมอันเป็น คุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย

รัฐธรรมนูญและกระแสโลกปัจจุบัน (สุดจิต นิมิตกุล, 2543, หน้า 13-24) ประเวศ วะสี (2539 อ้างถึงใน บุษบง และคณะ 2544, หน้า 9) อธิบายว่าการที่สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ ๆ 3 ภาคคือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน เมื่อพิจารณาถึงธรรมาภิบาลก็จะรวมถึงความโปร่งใส ความถูกต้องของสามภาค ดังกล่าว ธรรมาภิบาลในทัศนะของประเวศ วะสี จึงเป็นเสมือนพลังผลักดันที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประเทศชาติ

ธนาคารโลก (2538 อ้างถึงในบุษบง และคณะ, 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาลเป็นลักษณะ และวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการงานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา โดยนัยของธนาคารโลก เป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการ ฝ่ายนิติบัญญัติ และสื่อที่มี ความโปร่งใส รับผิดชอบ และตรวจสอบได้

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่นักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ธนาคารโลก, ธีรยุทธ บุญมี, อานันท์ ปันยารชุน, ประเวศ วะสี, ชัยอนันต์ สมุทรวณิช และอีกหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายไว้นั้น พอสรุปได้ว่า การบริหารงานของภาครัฐในทุก ๆ ด้านโดยชอบธรรม และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการใช้กระบวนการ การมีส่วนร่วมจากทุกส่วนของสังคม ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมด้านกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ลักษณะเงื่อนไขของธรรมาภิบาล มีหลักสำคัญ 6 ประการ ดังนี้ (วิศรา รัตนสมัย, 2543, หน้า 26)

1. หลักการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) คือกระบวนการที่ประชาชนมีโอกาสและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (Equity) ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยชอบธรรม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมอย่างเสรีนี้รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่สาธารณชนจะมีส่วนร่วมคือการมีรูปแบบการปกครองและบริหารงานที่กระจายอำนาจ (Decentralization)

2. หลักความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and Transparency) คือ กลไกการบริหาร ที่มีความสุจริต และโปร่งใส ซึ่งรวมถึงการมีระบบกติกา และการดำเนินงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าถึง และรับข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างเสรีเป็นธรรม ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามผลได้

3. หลักพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) คือ ความรับผิดชอบในบทบาทภาระหน้าที่ ที่มีต่อสาธารณชนโดยมีการจัด องค์กร หรือการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็นการดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม ในความหมายนี้จะรวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability และ Political Accountability ซึ่งจะมีความหมายที่มากกว่าความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ให้การสนับสนุนทางการเมือง แต่จะครอบคลุมถึงพันธะความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมโดยรวม การที่จะมีพันธะรับผิดชอบต่อสังคมเช่นนี้ องค์กร หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบ และวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ ซึ่งคุณลักษณะของความโปร่งใสของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้าง Accountability

4. หลักกลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) คือ เป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาล หรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศที่มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรม และมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้

5. หลักกฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability) คือ มีกรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมและเป็นธรรม สำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์มีการบังคับใช้และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งคนในสังคมทุกส่วนเข้าใจ สามารถคาดหวังและรู้ว่าจะเกิดผลอย่างไร เมื่อดำเนินการตามกฎเกณฑ์ของสังคมสิ่งเหล่านี้เป็นการประกันความมั่นคง ความศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชน

6. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) คือ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการให้สาธารณะที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และกระตุ้นการพัฒนาของสังคมทุกด้าน (ด้านการเมือง สังคมวัฒนธรรม และเศรษฐกิจ)

จากลักษณะเงื่อนไขของหลักธรรมาภิบาล สรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาล คือ แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ใน ความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

หลักธรรมาภิบาลของสำนักงานข้าราชการพลเรือนเป็นผลมาจากการประชุม ประจำปีระหว่างส่วนราชการกับสำนักงาน ก.พ. เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2542 ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (พ.ศ. 2542) ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการได้แก่ (กัลยา เนติประวัติ, 2544, หน้า 11-13)

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายถูกต้อง เป็นธรรม การกำหนดกฎ กติกา และการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก ในระดับองค์กร หมายถึง กฎ กติกา ที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาทำงาน หรือเข้าประชุมให้ตรงเวลา การให้บริการประชาชนให้เสมอกัน รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่กันในองค์กร

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ ในระดับองค์กร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพให้ความยุติธรรมกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันรวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการคือมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน ต่อประชาชนและสังคม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กร ทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน ในระดับองค์กร หมายถึง ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่องาน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้และภายในองค์กรต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจการบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความคิดเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติหรือ อื่น ๆ ในระดับองค์กร หมายถึง การวางระบบการรับฟังความคิดเห็น และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกัน ภายในองค์กรเองจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในด้วย

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาตลอดจนเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน ในระดับองค์กร หมายถึง การกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบในทุกระดับมี ความชัดเจน และมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จรณรงค์ให้ประชาชนรับผิดชอบ

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่าง คุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้า และบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน ในระดับองค์กร หมายถึง ผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมด เพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ ภาคธุรกิจ เอกชน หรือภาคประชาชน ทำได้ และมีประสิทธิภาพ สูงกว่าออกไป เลือกนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

กล่าวโดยสรุปการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ซึ่งในแต่ละหลักจะสอดคล้องกับระดับองค์กร ที่จะต้องยึดหลักปฏิบัติเพื่อให้องค์กรดำเนินการได้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

ธรรมาภิบาลกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

สำหรับธรรมาภิบาลนั้นได้กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. หลักนิติธรรม เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของชุมชน และชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติของ อบต. สามารถดำเนินการให้สอดคล้องได้ โดยการออกข้อบัญญัติตำบลของ อบต. ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรมและเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน ควรเปิดเวทีให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง อบต.ต้องเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อบัญญัติตำบลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชน ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงด้วยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการ อบต. หรือชุมชนทุกหมู่บ้าน หรือการประชาสัมพันธ์ด้วยรูปแบบ อื่น ๆ เช่นทำเอกสารแจกจ่ายในการประชุมหรือเสียงตามสาย

องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจในการบังคับใช้ข้อบัญญัติตำบลรวมทั้งกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับให้ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ และต้องบังคับใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดหรือกลุ่มใดเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาค ได้แก่ การจัดเก็บภาษีต้องจัดเก็บอย่างทั่วถึงเท่าเทียมและถูกต้อง โดยไม่กลั่นแกล้งหรือลดหย่อนแก่ผู้ใดเป็นการเฉพาะ

2. หลักคุณธรรม เป็นการปฏิบัติที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน เพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริตจริงใจ มีระเบียบ วินัย มาทำงานตรงต่อเวลาให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ถูกต้อง สมาชิกสภา อบต.ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้แทนของประชาชนต้องมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์ส่วนตน มาประชุมอย่างสม่ำเสมอ พิจารณาเรื่องต่าง ๆ ในสภาอย่างมีเหตุผล ตรงไปตรงมา ยึดหลักผลประโยชน์ต่อส่วนรวม และ ถูกต้องตามกฎหมาย ผู้บริหาร อบต.ต้องมีคุณธรรมสูง เนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงาน ในขณะเดียวกันก็เป็นผู้ที่มีอำนาจในการอนุมัติการเบิกจ่ายงบประมาณต่าง ๆ จะต้องยึดหลักความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ที่กำหนดไว้ จัดสรรงบประมาณให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกชุมชน

3. หลักความโปร่งใส โดยเน้นการปรับกลไก และวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ได้สะดวก และมี

กระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้โดย องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 โดยเอกสารที่ต้องปิดประกาศให้ประชาชนทราบได้แก่

3.1 ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3.2 มติการประชุมของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลกระทบต่อผลได้ผลเสียของประชาชน

3.3 มติของสภาที่ผ่านการรับรองแล้ว โดยเฉพาะมติที่กระทบต่อสิทธิหน้าที่ รวมทั้งผลได้ผลเสียแก่ประชาชน รวมทั้งมติอื่น ๆ ที่ประชาชนควรทราบ

3.4 วาระการประชุมของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องปิดประกาศให้ประชาชนทราบล่วงหน้า เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีความสนใจเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการประชุมสภา ซึ่งสภาต้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

3.5 ข้อบัญญัติตำบล กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของ องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งข่าวสารราชการที่ประชาชนควรรู้และประชาชนต้องปฏิบัติ

3.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเงื่อนไข การติดต่องานกับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การชำระภาษีต่าง ๆ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารเป็นต้น ให้ประชาชนรู้ว่า มีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร ต้องใช้เอกสารประกอบอะไร และต้องใช้เวลานานเท่าใด

3.7 ผลการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.8 เอกสารการจัดซื้อ-จัดจ้าง โดยเฉพาะการสอบราคาหรือประกวดราคา

3.9 ข้อมูลด้านการเงิน-การคลัง

3.10 ข้อมูลอื่น ๆ ที่ อบต.เห็นว่าควรเปิดเผยและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

4. หลักการมีส่วนร่วม ถือเป็นหลักที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ตั้งแต่การรับรู้ข่าวสาร แสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไร อย่างไรขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการตรวจสอบ การประเมินผลงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนมีสิทธิ มีอำนาจในการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหาย ล้มเหลว มีพฤติกรรมเสื่อมเสีย นอกจากนั้นกฎหมายยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ได้แก่ รัฐธรรมนูญมาตรา 76 กำหนดให้องค์กร

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในมาตรา 16 (16) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างน้อย ได้แก่

4.1 จัดทำแผนพัฒนา ทั้งแผนพัฒนา 3 ปี และแผนพัฒนาประจำปี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดและกำหนดการจัดทำแผนพัฒนา โดยร่วมเสนอปัญหา ความต้องการ และร่วมเสนอโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนา ในรูปแบบกระบวนการประชาคม มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อแผนพัฒนาในภาพรวม ร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาของ อบต.ว่าจะเดินไปทางใด ควรทำอะไรก่อน หลัง

4.2 มีส่วนร่วมในการจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2553 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งผู้แทนชุมชนร่วมเป็นกรรมการในการจัดซื้อ-จัดจ้าง เพื่อให้เกิดความถูกต้องโปร่งใสและเป็นธรรม

4.3 ประชาชนมีสิทธิเข้าร่วมประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแจ้งวาระการประชุมให้ประชาชนทราบทุกครั้ง และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่เข้าร่วมสังเกตการณ์ประชุมสภา

4.4 ประชาชนมีสิทธิในการเสนอข้อบัญญัติ เพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาออกข้อบัญญัติตำบลตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4.5 ประชาชนมีสิทธิถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาอบต. ที่มีความประพฤติเสื่อมเสียได้ตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542

5. หลักความรับผิดชอบ อบต.ต้องตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชน มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน ให้บรรลุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลการกระทำ นอกจากนี้ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกข์และแจ้งความเดือดร้อนได้สะดวก มีความจริงใจใน การนำโครงการ/ กิจกรรมที่เสนอโดยประชาชน-ประชาคม นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน นำเอาโครงการ/ กิจกรรมที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาไปจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามที่สัญญาไว้กับประชาชน หากทำไม่ได้ก็ต้องแจ้งให้ทราบ

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากร/งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน โดยมีหลักการดำเนินการ ดังนี้

6.1 การดำเนินแผนงาน/ โครงการ ต้องจัดลำดับความจำเป็นเร่งด่วน ควรทำอะไรก่อนหลัง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

6.2 ในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ต้องมุ่งให้เกิดการประหยัด หากสามารถต่อรองราคาที่ต่ำกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ได้ จะทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีงบประมาณเหลือไปดำเนินการในโครงการอื่นเพิ่มขึ้น และทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์มากขึ้น

6.3 รณรงค์ให้ประชาชนในพื้นที่ใช้จ่ายทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด รวมทั้งจัดกิจกรรมบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ให้ใช้ได้นาน

6.4 จัดตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณไม่ให้รั่วไหลสูญเปล่า โดยอาศัยอำนาจข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 ข้อ 89 และ 90 เพื่อทำหน้าที่ในการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของฝ่ายบริหาร

6.5 การบริหารจัดการครุภัณฑ์ต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดทำระเบียบคุมให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน และควบคุมการใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นไปตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ต่อส่วนรวม

6.6 ควรคำนึงถึงความควรหรือไม่ควรที่จะกระทำ เช่น บางแห่งยังไม่มีความพร้อมในการเปิดศูนย์การแพทย์ฉุกเฉิน แต่กลับใช้งบประมาณซื้อรถพยาบาลฉุกเฉิน (Ambulance) ให้ประชาชนเพื่อรับส่งคนไข้ไปโรงพยาบาล โดยไม่มีพยาบาลประจำรถ การใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าก็ไม่ควรกระทำ

ผู้วิจัยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มาทำการศึกษาจะเห็นได้ว่าหลักธรรมาภิบาล 6 ประการข้างต้นเป็นหลักพื้นฐานที่สามารถนำไปสู่ การประพฤติปฏิบัติได้จริง มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริง

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ครอบคลุม 6 หมู่บ้าน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้เปลี่ยนฐานะจากสภาตำบลมาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีระยะทางห่างจากอำเภอเมืองจันทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	จดตำบลเกาะขวาง	อำเภอเมืองจันทบุรี
ทิศใต้	จดตำบลบางสระเก้า	อำเภอแหลมสิงห์
ทิศตะวันออก	จดตำบลคมบาง	อำเภอเมืองจันทบุรี
ทิศตะวันตก	จดตำบลบางกะจะ	อำเภอเมืองจันทบุรี

1.2 เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว มีเนื้อที่ประมาณ 17.1 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 10,687.50 ไร่

1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบเหมาะแก่การปลูกข้าว ทำสวนผลไม้ มีภูเขาหนองบัว ภูเขาเนินโพธิ์ เป็นที่ราบเชิงเขาและมีพื้นที่บางส่วนเป็นเกาะที่ล้อมรอบด้วยน้ำ คือ บ้านเสม็ดงาม ติดอยู่แถบป่าชายเลนฝั่งทางทะเลตะวันตก

1.4 จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 6 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านเกาะพลอง
หมู่ที่ 2 บ้านปลายเนิน
หมู่ที่ 8 บ้านเนินโพธิ์บน
หมู่ที่ 9 บ้านเนินโพธิ์ล่าง
หมู่ที่ 10 บ้านเสม็ดงาม
หมู่ที่ 11 บ้านเสม็ดงาม

ท้องถิ่นอื่นในตำบล

จำนวนเทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลหนองบัว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1.5 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 3,588 คน แยกเป็นชาย 1,657 คน หญิง 1,931 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 210 คน/ ตารางกิโลเมตรประชากรมีความหนาแน่นเฉลี่ย 210 คน/ ตารางกิโลเมตร แยกเป็น

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน
หมู่ 1 บ้านเกาะพลอง	373	404	777	179
หมู่ 2 บ้านปลายเนิน	158	177	335	86
หมู่ 8 บ้านเนินโพธิ์บน	201	226	427	104
หมู่ 9 บ้านเนินโพธิ์ล่าง	394	507	901	236
หมู่ 10 บ้านเสม็ดงาม	217	256	473	122
หมู่ 11 บ้านเสม็ดงาม	314	361	675	186
รวม	1,657	1,931	3,588	913

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเลี้ยงกุ้งกุลดำ ทำนา ประมงชายฝั่ง สวนผลไม้ ทอเสื่อกก ซึ่งเป็นหัตถกรรมพื้นบ้านที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดจันทบุรี

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

โรงสี จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 ตำบลหนองบัว

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดเนินโพธิ์ และโรงเรียนวัดเสม็ดงาม

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 2 แห่ง ได้แก่ หมู่ 1 และหมู่ที่ 11

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

วัดทรายงาม หมู่ที่ 1 บ้านเกาะพลอง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

วัดเนินโพธิ์ หมู่ที่ 9 บ้านเนินโพธิ์บน

วัดเสม็ดงาม หมู่ที่ 10 บ้านเสม็ดงาม

3.3 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

รพ.สต.หนองบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลหนองบัว

รพ.สต.บ้านเสม็ดงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 ตำบลหนองบัว

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำรวจ 1 แห่ง (สถานีตำรวจชุมชนตำบลหนองบัว)

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

มีเส้นทางติดต่อกับอำเภอตลอดเส้นทาง

ทางคมนาคมเป็นทางลาดยาง คอนกรีต และถนนลูกรัง

มีรถรับจ้างวิ่งบริการตลอดเส้นทาง

4.2 การโทรคมนาคม

โทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์มือถือ มีร้อยละ 80

4.3 การไฟฟ้า

จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง 6 หมู่บ้าน

4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ฝาย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ฝายคลองท่าแขก หมู่ที่ 1

ฝายคลองขู่ หมู่ที่ 9

โข่น้ำ จำนวน 14 แห่ง

4.5 มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน	3	รุ่น	800	คน
ไทยอาสาป้องกันชาติ	1	รุ่น	120	คน
อปพร.	3	รุ่น	70	คน
ตำรวจชุมชน	1	รุ่น	12	คน

5. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

5.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

5.1.1 นายยุทธนา คณะอนันต์ ประธานสภา อบต. (สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 10)

5.1.2 นายชวลิต แก้วศรี รองประธานสภา อบต. (สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 8)

5.1.3 นายบุญเตือน ถนอมจิตร เลขานุการสภา อบต. (สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 9)

5.1.4 นายอนุภาส อินทาภรณ์ สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 1

5.1.5 นายวันชัย ผดุงพินิจกุล สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 1

5.1.6 นายธงชัย สมเจริญ สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 2

5.1.7 นายสำเริง แดงดี สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 2

5.1.8 นายจินต์ แก้วศรี สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 8

5.1.9 นายสนั่น ชูเวช สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 9

5.1.10 นางสาวจริน สมุทร์คีรี สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 10

5.1.11 นายไพศาล สารกาล สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 11

5.1.12 นางสายรุ้ง อินทรโสภา สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 11

5.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

5.2.1 นายสมโภชน์ ชินวงค์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

5.2.2 นายสายัณห์ โพธิพัฒน์ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

5.2.3 นางอังชัน สรรพสุข รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

5.2.4 นายทะนุพงศ์ โพธิเจริญ เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

5.3 จำนวนบุคลากร พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง มีดังนี้

5.3.1 จำนวนบุคลากร

ตำแหน่งในสำนักงานปลัด อบต.	17	คน
ตำแหน่งในส่วนการคลัง	4	คน
ตำแหน่งในส่วนโยธา	5	คน
ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ฯ	3	คน

โดยจำแนกตามตำแหน่งดังนี้

ตำแหน่งนักบริหารงานอปท. (ปลัด อบต.)	1	คน
ตำแหน่งนักบริหารงานคลัง	1	คน
ตำแหน่งนักบริหารงานช่าง	1	คน
ตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานปลัด	1	คน
ตำแหน่งบุคลากร	1	คน
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	1	คน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน	1	คน
ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ	1	คน
ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี	1	คน
ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน
ตำแหน่งนายช่างโยธา	1	คน
ครูผู้ดูแลเด็ก	1	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจ	2	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป	15	คน

5.3.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร

ประถมศึกษา	7	คน
มัธยมศึกษา	1	คน
ปวช. , ปวส.	4	คน
ปริญญาตรี	14	คน
ปริญญาโท	3	คน

5.3.3 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

รายได้ของ อบต.หนองบัว ประจำปีงบประมาณ 2554 แยกเป็น

รายได้ที่ อบต.จัดเก็บเอง	867,714.49	บาท
รายได้ที่ส่วนราชการจัดเก็บให้	8,928,453.54	บาท
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	5,893,084.00	บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรพจน์ ประชิตวัติ (2542) จากการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในระดับน้อย เช่น การเข้าไม่ตรวจสอบการทำงานการรับรู้ถึงแผนงาน และการใช้จ่ายงบประมาณ ของ อบต.

2. ระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมของ อบต. พบว่าในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ อาชีพ ระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต.ไม่แตกต่าง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

จากการผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนพบว่าปัจจัยบางประการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ การเป็นสมาชิกกลุ่ม การรับรู้ข่าวสาร เป็นต้น

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงได้กำหนดตัวแปรที่คาดว่าจะเป็นปัจจัยที่มีต่อความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นคือ เพศ อายุ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่

รัตติยา จุทอง (2545) ศึกษาเรื่อง “บทบาทการสร้างธรรมาภิบาลของเทศบาลนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ในกลุ่มพนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจากปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อายุงาน อาชีพเดิม และการศึกษาของพนักงานเทศบาล แต่เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว ความเห็นของพนักงานไม่แตกต่างกัน คือส่วนใหญ่เห็นว่า เทศบาลได้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานโดยส่วนใหญ่ของพนักงานเทศบาลอยู่ในพื้นที่สำนักงานเดียวกัน ทำให้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารของเทศบาลในลักษณะเดียวกัน

ภาคภูมิ นิยมวิทยพันธุ์ (2546) ศึกษาเรื่องความเป็นธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน มีผลการศึกษาดังนี้ ด้านนิติธรรม ประชาชนยังไม่ได้มีส่วนร่วมในการเสนอข้อบังคับตำบล โดยส่วนใหญ่มักใช้วิธีการร้องเรียนผ่านสมาชิก หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลได้นำไปประชุมเพื่อแก้ปัญหา และได้ออกเป็นข้อบังคับตำบลส่วนการอบรมเรื่องกฎหมายท้องถิ่น พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดังบังได้ดำเนินการในเรื่องนี้น้อย ด้านคุณธรรม พบว่า คณะกรรมการบริหารและพนักงานส่วนตำบล มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งไม่เคยถูกร้องเรียนเรื่องทุจริต มีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรมาภิบาล ด้านความโปร่งใส พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงบังได้มีกิจกรรม เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในหลายรูปแบบ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ เข้ามาศึกษาหรือตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในตำบลดงบัง องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน และการตรวจสอบ ดังที่พบในกิจกรรมป่าชุมชน การวางแผนพัฒนาตำบล 5 ปี หรือการวางแผนพัฒนาตำบลประจำปี รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาเป็นกรรมการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับด้านความรับผิดชอบ จากผลการศึกษา พบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง มีความรับผิดชอบต่อการเข้าร่วมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยไม่มีการขาดประชุม แต่ยังมีบรรยากาศในการประชุมที่มีการแสดงความคิดเห็นหรือการซักถามยังไม่ทั่วถึง และองค์การบริหารส่วนตำบลดงบังให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการเป็นอันดับแรก ด้านความคุ้มค่า พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ได้ทำการจัดซื้อจัดจ้างได้ต่ำกว่าราคาที่ตั้งไว้ และจัดให้มีการตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเป็นระบบ โดยมีหลายฝ่ายเป็นผู้ตรวจสอบ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการใช้งบประมาณได้ตลอดเวลา แต่องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการอบรมคณะกรรมการบริหารและพนักงานส่วนตำบลในเรื่องเทคนิควิธีการต่าง ค่อนข้างน้อย

ธนิตา ฐิติภากร (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความโปร่งใสของเทศบาลตำบลอยู่ในระดับปานกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความโปร่งใสในแต่ละด้านของหน่วยงานทั้ง 2 พบว่า ไม่แตกต่างกันคือ การเปิดเผยข้อมูล การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐ ความรับผิดชอบในการบริหารงาน แต่ในด้านการให้ประชาชนติดตาม ตรวจสอบการบริหารงาน มีความแตกต่างกันคือ เทศบาลตำบลได้ให้ประชาชนติดตามตรวจสอบการบริหารงานน้อยกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล

นพพล สุรนัคครินทร์ (2547) ศึกษาเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนมีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น พบว่าประชาชนมีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ปัจจัยด้านขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล

รหัส แสงผ่อง (2547) ได้วิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. กรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีและมีกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก โดยมีกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักความคุ้มค่า สำหรับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักความรับผิดชอบกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันมีกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. กรรมการบริหาร และสมาชิกสภาองค์สภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ที่มีตำแหน่งของกรรมการบริหารและสมาชิกสภา จำนวนครั้งที่เข้ามาดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล และระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน มีกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจวรรณ วันดีศรี (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดร้อยเอ็ดมีธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม ด้านนิติธรรม มีธรรมาภิบาลระดับสูง ส่วนด้านความโปร่งใสด้านการมีส่วนร่วม มีธรรมาภิบาลระดับต่ำ สำหรับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และความรู้ความเข้าใจในการปกครองด้วยหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ขณะที่อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดร้อยเอ็ด

ภักดี ศรีเมือง (2549) ศึกษาเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรมด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่าและด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดต่อการนำหลักธรรมาภิบาลด้านความคุ้มค่าและด้านนิติธรรมมาบริหารงานแตกต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเห็นต่อการนำหลักธรรมาภิบาลด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่าด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ และด้านนิติธรรมมาบริหารแตกต่างกัน

อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2550) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรมหลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบคุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และคุณลักษณะที่แตกต่างของประชาชนซึ่งประกอบด้วย อายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สนธยา ราชสีห์ (2549) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานส่วนตำบลอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา” ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนตำบลในอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา เห็นว่าการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล มีปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลาง และ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

นิติธร เพชรกันหา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดชัยภูมิ” ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่และความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยกล่าวคือ ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านนิติธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านประสิทธิภาพ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด และยังพบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ

บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง

บวร วิเศษสุนทร (2550) ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน เรียงลาดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านหลักความโปร่งใส

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความโปร่งใส มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับที่มากกว่าประชาชนที่เป็นเพศชาย ส่วนด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่าไม่มีความแตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีดังต่อไปนี้ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรให้ประชาชนเข้าไปตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างสะดวก ควรมีกิจกรรมหรือโครงการให้ประชาชนได้ร่วมความคิดเห็นร่วมแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการสำรวจความคิดเห็นขอบประชาชนเพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำคัญต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชน ผู้มีอำนาจในการตรวจสอบต้องดำเนินการด้วยความจริงจัง ผู้บริหารควรดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเต็มที่ ต้องดำเนินงานตามความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่เป็นสำคัญและผู้บริหารต้องบริหารโดยยึดหลักความเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้บริหารควรบริหารอย่างมีภาวะผู้นำอย่างสมบูรณ์

วิลาศินี เทียนทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ของเทศบาลตำบลวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และพบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นว่าประชาชนที่มีสถานภาพและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05

อัฌฌา สาแมเน็ง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในทรรศนะพนักงานส่วนตำบลอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับน้อยร้อยละ 41.8 ด้านความโปร่งใสอยู่ในระดับร้อยละ 44.3 ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับร้อยละ 51.9 ด้านความหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับร้อยละ 43 หลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับร้อยละ 40 จากการทดสอบปรากฏว่าพนักงานส่วนตำบลในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เห็นว่าการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีปัญหาและอุปสรรคระดับต่ำ และพนักงานส่วนตำบลอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มี เพศ อายุ ตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

อภิชาติ โชติชัชวาลย์กุล (2550) ได้ศึกษาหลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเขตอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลกับการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้านจำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ พบว่าแตกต่างกันตามหลักนิติธรรมและหลักการมีส่วนร่วม จำแนกตามระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานพบว่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (3) ปัญหาและแนวทางในการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า จะต้องมีการทำงานแบบโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และยุติธรรม มีการวางแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชน

ทรงชัย นกขมิ้น (2552) ได้ศึกษาเรื่อ การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านของความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นพบว่า การพัฒนาตามหลักความคุ้มค่ามากที่สุด และน้อยที่สุดคือ การพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วม และประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขตพื้นที่ที่อาศัย และระยะเวลาพานักอาศัยในชุมชนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การ

บริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจนยุทธ์ อุ่นเจริญทวีสิน (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เห็นว่าปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความคุ้มค่า 2) ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน เห็นว่าปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) โดยสรุป ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น คณะผู้บริหารท้องถิ่นและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรนำไปเป็นข้อสารสนเทศในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลตำบลสมเด็จตามหลักธรรมาภิบาล ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อพิจารณาผลงานวิจัยเป็นรายองค์ประกอบของความเป็นธรรมาภิบาลแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมงานวิจัยในประเด็นของหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ในการดำเนินงานจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจและสังคมไทย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรากฐานของการพัฒนาโดยนำนโยบายแผนพัฒนาดำเนินงานของอำเภอและจังหวัดตลอดจนในระดับประเทศไปปฏิบัติจนนำกลับไปสู่การตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จึงควรนำหลักธรรมาภิบาลไปบริหารจัดการเพื่อนำผลการศึกษาเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องในการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ เข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างถูกต้อง ตรงตามหลักการความเป็นจริง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันต่อไป

ตารางที่ 2 การอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพศ	รัตติยา จุทอง	บทบาทการสร้างธรรมาภิบาลของเทศบาลนครศรีธรรมราช	2545	กลุ่มพนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจากปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ มีความเห็นไม่แตกต่างกัน
	นพพล สุรนัคครินทร์	การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่	2547	การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ด้านบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน
	รหัส แสงผ่อง	กระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี	2547	กรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ที่มี เพศ แตกต่างกันมีกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
	อนุรัตน์ จักรเจิรญพรชัย	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี	2549	ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพศ	สนธยา ราชสีห์	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานส่วนตำบลอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา	2549	การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล มีปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลาง และ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน
	บวร วิเศษสุนทร	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลัก ธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	2550	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลัก ธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคายมาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน
	อัฌฌา สาแมเน็ง	การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในทรรศนะพนักงานส่วนตำบล อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา	2550	การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้าน เพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพศ	อภิชาต โชติชัชวาลกุล	หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเขตอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี	2550	ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้านจำแนกตาม เพศ พบว่าแตกต่างกันตามหลักนิติธรรมและหลักการมีส่วนร่วม จำแนกตามระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานพบว่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
	ทรงชัย นกขมิ้น	การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	2552	การพัฒนาท้องถิ่นพบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
	เจนยุทธ์ อุ่นเจริญทวีสิน	ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	2553	ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ ที่มี เพศ แตกต่างกันเห็นว่าปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน
อายุ	วรพจน์ ประชิตวัติ	การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	2542	การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต.ไม่แตกต่าง
	รัตติยา จุทอง	บทบาทการสร้างธรรมาภิบาลของเทศบาลนครศรีธรรมราช	2545	กลุ่มพนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจากปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ มีความเห็นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
อายุ	นพพล สุรนัคครินทร์	การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่	2547	การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ด้านบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน
	รหัส แสงผ่อง	กระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี	2547	กรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ที่มี อายุแตกต่างกันมีกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
	อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี	2549	ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่าง ซึ่งประกอบด้วย อายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
อายุ	สนธยา ราชสีห์	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานส่วนตำบล อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา	2549	การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล มีปัญหาอุปสรรค ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน
	บวร วิเศษสุนทร	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลัก ธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	2550	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
	อัฌฌา สาแมเน็ง	การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในทรรศนะพนักงานส่วนตำบลอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา	2550	การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้าน อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน
	อภิชาต โชติชัชวาลกุล	หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเขตอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี	2550	ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้านจำแนกตาม อายุ พบว่าแตกต่างกันตามหลักนิติธรรมและหลักการมีส่วนร่วม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
อายุ	ทรงชัย นกขมิ้น	การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	2552	ความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นพบว่า การพัฒนาตามหลักความคุ้มค่ามากที่สุดและน้อยที่สุดคือ การพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วม และประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน
	เจนยุทธ์ อุ่นเจริญทวีสิน	ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	2553	ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ ที่มีอายุ แตกต่างกัน เห็นว่าปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	รัตติยา จุทอง	บทบาทการสร้างธรรมาภิบาลของเทศบาลนครศรีธรรมราช	2545	กลุ่มพนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจากปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีความเห็นไม่แตกต่างกัน
	นพพล สุรนัคครินทร์	การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่	2547	การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ด้านบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ระดับการศึกษา	รหัส แสงผ่อง	กระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี	2547	กรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
	ภักดี ศรีเมือง	การนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย	2549	การนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดต่อการนำหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน
	สนธยา ราชสีห์	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานส่วนตำบลอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา	2549	การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล มีปัญหาอุปสรรคในระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ระดับการศึกษา	อนุรัตน์ จักรเจิรญพรชัย	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี	2549	ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล
	บวร วิเศษสุนทร	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลัก ธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	2550	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
	อภิชาต โชติชัชวาลกุล	หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเขตอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี	2550	ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ระดับการศึกษา	ทรงชัย นกขมิ้น	การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	2552	ความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นพบว่า การพัฒนาตามหลักความคุ้มค่ามากที่สุดและน้อยที่สุดคือ การพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วม และประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน
	เจนยุทธ์ อุ่นเจริญทวีสิน	ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	2553	ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เห็นว่าปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน
รายได้	วรพจน์ ประชิตวัติ	การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	2542	การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต.ไม่แตกต่าง
	รหัส แสงผ่อง	กระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี	2547	กรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ที่มี รายได้แตกต่างกันมีกระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง
รายได้	วิลาศินี เทียนทอง	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว	2550	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และพบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05
	ทรงชัย นกขมิ้น	การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	2552	ความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นพบว่า การพัฒนาตามหลักความคุ้มค่ามากที่สุดและน้อยที่สุดคือ การพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วม และประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน
	เจนยุทธ์ อุ่นเจริญทวีสิน	ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	2553	ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ ที่มีรายได้ แตกต่างกันเห็นว่าปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University