


การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา
จังหวัดชลบุรี

นภา วัชรเนตร

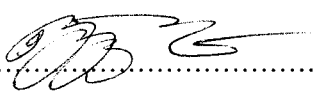
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ตุลาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

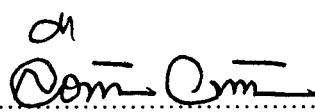
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นภา วัชรเนตร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

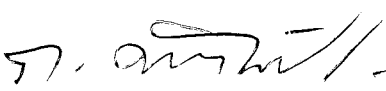
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

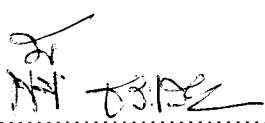
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิชย์ ธารเสนา)
วันที่.....6.....เดือน.....ตุลาคม.....พ.ศ.....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากหลาย ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการแนะนำ ตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ยุทธกิจ เสียรสุวรรณภาส และ ดร.นันทวัน อินทชาติ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา กรรมการสอบงานนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไข และให้แนวคิดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการช่วยเหลือและกำลังใจจากครอบครัวและเพื่อนๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนายสิทธิชัย บำเพ็ญเพียร วิศวกรระดับ 9 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตลอดจนบุคคลต่าง ๆ ที่ให้ความช่วยเหลืออีกมาก ที่ผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี่ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณ และขอบคุณไว้ในโอกาสนี้

นภา วัชรเนตร

55930034: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล/ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

นภา วัชรเนตร: การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (WORK PERFORMANCE BASED ON THE PRINCIPLES OF GOOD GOVERNANCE OF THE PERSONNEL IN PATTAYA PROVINCIAL ELECTRICITY OFFICE, CHONBURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กฤษฎา นันทเพ็ชร, ปร.ด. 123 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ประการแรกคือเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประการที่สองคือเพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากร ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 102 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ค่าสังเกตสถิติ Compare mean

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก บุคลากรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคโดยยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม และซื่อสัตย์ สุจริต เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด สรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านภาระความรับผิดชอบ 2) ด้านความโปร่งใส 3) ด้านนิติธรรม 4) ด้านความเสมอภาคพบว่า โดยภาพรวมการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีข้อเสนอแนะคือ มุ่งเน้นภาพลักษณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกและเป็นธรรมกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม และการปฏิบัติงานต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าผลประโยชน์ส่วนรวม เพื่อไม่สร้างภาวะความเสียหายที่จะส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อีกทั้งให้สวัสดิการ และสวัสดิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่จะให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการ

55930034: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: GOOD GOVERNANCE/ PATTAYA PROVINCIAL ELECTRICITY OFFICE,
CHONBURI PROVINCE

NAPA VAJARANETRA: WORK PERFORMANCE BASED ON THE PRINCIPLES
OF GOOD GOVERNANCE OF THE PERSONNEL IN PATTAYA PROVINCIAL
ELECTRICITY OFFICE, CHONBURI PROVINCE. ADVISOR: KRISDA NANTAPETCH,
Ph.D. 123 P. 2015.

This research aimed to identify the work performance on the principles of good governance of the personnel in Pattaya Provincial Electricity Office, Chonburi, and to compare their performance according to personal factors in relation to gender, age, education, monthly income, work duration, and position. Questionnaires were used to collect data from 102 employees in the office and statistical devices employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and compare mean.

The study revealed, as a whole, a high level of work performance on the principles of good governance. Equality, integrity, honesty, and setting a good sample for the public were perceived as the most important. The study also revealed a high level of overall work performance when each principle of good governance, which included responsibility, transparency, following the rule of law, and equality, was considered. The suggestions revealed in the study were maintaining and improving the office's image as a provider of good, fair and equitable services, performance of duties with honesty and placing public benefits over personal ones in order to eliminate causes that would affect the work objectives of Pattaya Provincial Electricity Office, and providing social welfare and security as employee incentives.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล	9
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561)	46
ความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	50
ข้อมูลทั่วไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.....	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	68
3 วิธีดำเนินการวิจัย	73
วิธีการวิจัย	73
ประชากร.....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล	76

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	77
เกณฑ์การแปลผล	77
4 ผลการวิจัย	79
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	79
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	82
ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	93
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
สรุปผลการวิจัย.....	106
อภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะ.....	112
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก	118
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	123

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลประชากรของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา.....	74
2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	79
3 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการะความรับผิดชอบ.....	82
4 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความโปร่งใส	84
5 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านนิติธรรม	87
6 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค	89
7 ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ การปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	92
8 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ	93
9 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ	95
10 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	98
11 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	100
12 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13	เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของบุคลากร 104

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)	30
3 โครงสร้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	63

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ชี้แนะทิศทางการพัฒนาประเทศระยะกลาง เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ระยะยาว ที่ทุกภาคส่วนในสังคมไทยได้เห็นพ้องร่วมกันกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ปีพ.ศ. 2570 ซึ่งกำหนดไว้ว่า “คนไทยภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีมิตรไมตรีบนวิถีชีวิตแห่งความพอเพียง ยึดมั่นในวัฒนธรรมประชาธิปไตย และหลักธรรมาภิบาล การบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ทั่วถึง มีคุณภาพ สังคมมีความปลอดภัยและมั่นคง อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ดีเกื้อกูลและเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ระบบการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีความมั่นคงด้านอาหารและพลังงาน อยู่บนฐานทางเศรษฐกิจที่พึ่งตนเองและแข่งขันได้ในเวทีโลก สามารถอยู่ในประชาคมภูมิภาคและโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559) หลายประเทศใน โลกมีการยอมรับในแนวทางการทำงานที่ยึดหลักประชาธิปไตยมากขึ้น มีการให้ความสำคัญกับเรื่องต่าง ๆ หลายเรื่อง เช่น ความสนใจของสาธารณชน กระบวนการบริหารหรือการปกครอง และการเป็นพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ข้าราชการมีการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะใหม่ในการพัฒนานโยบายและปฏิบัติตามนโยบาย มีการรับรู้ มีการเคารพและยอมรับศักดิ์ศรีของการเป็นพลเมืองมากขึ้น ให้ความสำคัญกับหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับประชาชน การมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีตามแนวคิดของการบริหารแนวใหม่จึงเกิดขึ้น การบริหารรัฐกิจแนวใหม่เป็นการรวมกลุ่มของแนวคิดและการปฏิบัติเป็นหลักการที่ใช้การดำเนินงานแบบเอกชนและธุรกิจในการบริหารหรือทำราชการให้เหมือนธุรกิจแต่ไม่ใช่ให้เป็นองค์กรทางธุรกิจ (Denhardt & Denhardt, 2003, pp. 42-43)

ในส่วนของประเทศไทยธรรมาภิบาล (Good governance) ในภาคราชการเกิดจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงของไทยในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งภาควิชาการและผู้ได้รับผลกระทบเห็นว่า สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากความหย่อนประสิทธิภาพของกลไกการบริหารกิจการบ้านเมือง การบริหารราชการ การกำหนดนโยบายสาธารณะ และการทุจริตมิชอบในวงราชการ อันเป็นความรับผิดชอบของภาคราชการทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำขณะเดียวกันในภาคประชาชนอันเป็นพลังสำคัญก็มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความตื่นตัวและรับผิดชอบต่อสังคมตลอดจนตระหนักในสิทธิ์และหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพิ่มขึ้น หากความอ่อนแอและหย่อนประสิทธิภาพดังกล่าว ไม่ได้รับการจัดการแก้ไขอย่างแท้จริงและรีบด่วน โอกาสที่จะนำพาประเทศ

ฟื้นตัวจากวิกฤติข้อมเป็นไปได้อย่างยาก ทั้งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองประเทศยิ่งขึ้นอีกด้วย ต่อมาเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ได้ประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และเริ่มมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคแรก และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้วางแนวทางกรอบธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานอย่างชัดเจนและเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล อนึ่ง หลักการการบริหารแนวใหม่ที่กำลังเป็นกระแสอยู่ในขณะนี้คือ การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good governance) ซึ่งองค์กรภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจและนำมาใช้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการทำงานที่ดีที่สุด (ถวิลวดี บุรีกุล, 2551)

ส่วนการบริหารราชการไทย องค์กรบริหารที่มีสภาพเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมในราชการบริหารส่วนกลาง จังหวัด อำเภอ ในราชการบริหารส่วนภูมิภาค และเทศบาล สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ในราชการบริหารส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมี “รัฐวิสาหกิจ” ที่เป็นองค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้น โดยพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา หรือประกาศของคณะปฏิวัติ และบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และองค์การมหาชนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 กับองค์กรกึ่งรัฐบาลอีกจำนวนหนึ่งที่มีพระราชบัญญัติจัดตั้ง เช่น องค์กรค้าของครูสภา องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ฯลฯ (เกษินี หงสนันท์, 2517, หน้า 2-3) ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐวิสาหกิจจึงมักมีลักษณะในเชิงธุรกิจ ไม่ว่าจะเน้นในเชิงเศรษฐกิจหรือสังคมก็จำเป็นต้องลอกเลียนระบบและกระบวนการการบริหารของเอกชนมาใช้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร กล่าวคือ จำเป็นต้องมีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการบริหารงานบุคคลและการเงิน การบัญชีโดยไม่อยู่ในระบบราชการ แต่เนื่องจากรัฐวิสาหกิจเป็นของประเทศชาติโดยรวมที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ รัฐวิสาหกิจจึงจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบหรือความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบ (Public accountability) จากรัฐบาลหรือรัฐสภาซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชน โดยรัฐบาลอาจกำหนดมาตรการควบคุมได้หลายประการ อาทิ การแต่งตั้งคณะกรรมการเข้าไปบริหาร การกำกับของรัฐมนตรีเจ้าสังกัด การตรวจบัญชี ตลอดจนการกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับเกี่ยวกับการเงิน การบัญชีและการบริหารงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจมีหน้าที่หลักในการกำกับดูแลและสนับสนุนรัฐวิสาหกิจให้มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเป็นเครื่องมือของรัฐในการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน โดยมีเครื่องมือหรือแนวปฏิบัติที่สำคัญได้แก่ การกำกับดูแลที่ดีหมายถึง “การกำหนดหลักการ กติกา และกลไกที่มีระบบ

การกำกับดูแลที่ดีความเหมาะสม (Good governance) ซึ่งรวมถึงการจัดโครงสร้างระบบการบริหารงาน ขั้นตอนกระบวนการทำงาน มาตรฐานการบริหารของภาครัฐ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะของผู้ที่เกี่ยวข้องสำคัญ ๆ ในการบริหารจัดการและดำเนินงานขององค์กรในภาครัฐยุคใหม่ สร้างระบบการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มในรัฐวิสาหกิจอย่างยั่งยืนและคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายโดยกำกับการกำกับดูแลที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2554)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial electricity authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง มีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 4 ภาค ภาคละ 3 สำนักงานเขต รวมทั้งสิ้น 12 สำนักงานเขต ได้แก่ ภาคเหนือ ประกอบด้วยเขต 1 เชียงใหม่ เขต 2 พิชญ์โลก เขต 3 ลพบุรี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยเขต 1 อุรธานี เขต 2 อุบลราชธานี เขต 3 นครราชสีมา ภาคกลางประกอบด้วยเขต 1 พระนครศรีอยุธยา เขต 2 ชลบุรี เขต 3 นครปฐม ภาคใต้ประกอบด้วยเขต 1 เพชรบุรี เขต 2 นครศรีธรรมราช เขต 3 ยะลา ทั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99.99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา, 2551)

1. ปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคงสม่ำเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็ว ทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
2. พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน
3. พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคล และการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา เป็นหน่วยงานบริการหน่วยหนึ่ง สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี และขึ้นตรงกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่รับผิดชอบพื้นที่ในเขตอำเภอบางละมุง เมืองพัทยาทั้งหมด บางส่วนของอำเภอศรีราชา และบ้านเกาะล้าน ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านการขอใช้ไฟ การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า งานติดตั้งมิเตอร์ งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการบริการอื่น ๆ ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยามีผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทุกประเภท จำนวนทั้งสิ้น 118,351 ราย

(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา, 2556) โดยมีผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการในส่วนงานบริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา เฉลี่ยประมาณ 20,000 รายต่อเดือน เนื่องจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการค่อนข้างมากนี้ ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการ ซึ่งปัญหาหลักของการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ และระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติของแผนกต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา, 2556) และจากรายงานผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาประจำปี 2556 พบว่า มีผู้ร้องเรียนเรื่อง ไฟตก ไฟดับ และไฟเกิน จำนวน 113 ราย การให้บริการจำนวน 51 ราย พดติกรรมของพนักงาน จำนวน 8 ราย ไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1 ราย และจดหน่วย/ พิมพ์บิล จำนวน 39 ราย และอื่น ๆ จำนวน 28 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา, 2556) การบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจที่ด้อยง่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศเป็นอย่างยิ่ง ขณะที่การบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจที่ไม่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้างได้เช่นกัน พฤติกรรมของคนในองค์กรก็จะต้องส่งเสริมหรือสนับสนุนอีกทางหนึ่งด้วย เช่น ตระหนักในความรับผิดชอบและมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม มีความโปร่งใส คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เข้าร่วมหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กร สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตลอดจนการยอมรับหรือความพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง(สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2554)

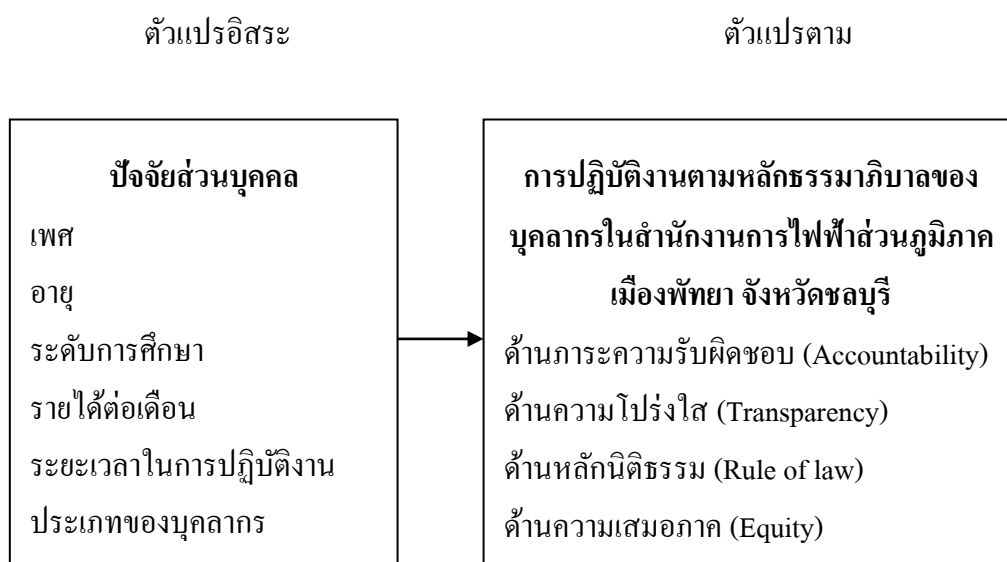
ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่โดยรวมทั้งมีเจตนาธรรมที่จะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกันและมีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2533) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยอาศัยแนวคิดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2552 แต่เนื่องจากมีระยะเวลาในการศึกษาจำกัดจึงศึกษาเฉพาะหลักการ 4 ด้าน คือด้านภาระความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) และด้านความเสมอภาค (Equity) เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทของบุคลากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้อาศัยหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการระบบราชการ พ.ศ. 2552 ในหลักการ 4 ด้าน คือ ด้านภาระความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) และด้านความเสมอภาค (Equity) จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถเขียนเป็นแผนภาพประกอบแนวคิดในการวิจัยปรากฏดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารหน่วยงาน และการให้บริการแก่ประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยจะทำการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เนื้อหาที่เกี่ยวข้องจึงประกอบด้วย แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล 6 ประการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทของบุคลากร

- 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ หลักธรรมาภิบาลในหลักการ 4 ด้าน คือ ด้านภาวะความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) และด้านความเสมอภาค (Equity)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้นจำนวน 102 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา, 2556)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2552 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 4 เดือน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เนื่องจากการศึกษาเฉพาะกรณี เพื่อให้เข้าใจตรงกันในข้อความที่ต้องการใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

หลักธรรมาภิบาล (Good governance) หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง แนวทางการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในหลักความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ซึ่งหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการประกอบด้วย 10 หลักการสำคัญ คือ

- 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) 5) หลักความโปร่งใส (Transparency) 6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 8) หลักนิติธรรม (Rule of law) 9) หลักความเสมอภาค (Equity) 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented)

หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง บุคลากรรับผิดชอบงานตามคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเป็นอย่างดี ขอมรับผลจากการกระทำของตนและอธิบายเหตุผลในการกระทำนั้นได้ ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องตามรายงานผลการตรวจสอบและผลการประเมินจากฝ่ายตรวจสอบอย่างจริงจัง วิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบใช้ความรู้และเทคนิคที่ทันสมัยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาที่และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง

หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) หมายถึง หลักสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ โปร่งใส ถูกต้องตามหลักกฎหมาย ตรวจสอบได้ มีระเบียบวินัย มุ่งเน้นคุณภาพของงาน อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้มารับบริการรับทราบทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้และมีการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส

หลักนิติธรรม (Rule of law) หมายถึง หลักสำคัญเกี่ยวกับการนำหลักความเป็นกลางมาใช้ในการออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับปฏิบัติงาน โดยยึดหลักตามข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับการปฏิบัติงานและใช้อำนาจอย่างชอบธรรม ไม่เลือกปฏิบัติคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนมีการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับให้ประชาชน รับรู้ รับทราบ

หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ปฏิบัติงาน โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านการเงินที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมต่อทุกคน มีความเสียสละ เอื้อเฟื้อและมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ ขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดของการศึกษาขอเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
 - 1.1 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล
 - 1.2 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
 - 1.3 ความเป็นมาของแนวคิดหลักธรรมาภิบาล
 - 1.4 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล
 - 1.5 แนวทางส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล
 - 1.6 สารสำคัญพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561)
3. ความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 3.1 นโยบายการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 3.2 แนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. ข้อมูลทั่วไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล (Good governance) หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง แนวทางการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในหลักความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546 อ้างถึงใน ศิริวิมล ภัคดีปัญญา, 2553, หน้า 12)

ธรรมาภิบาล (Good governance) หมายถึง การปกครองโดยธรรมเน้นการบริหารบนรากฐานความถูกต้องดีงามประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนเป็นใหญ่ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547 อ้างถึงใน ศิริวิมล ภักดีปัญญา, 2553, หน้า 12)

ตามความเห็นของ ดร.มหาธีร์ โมฮัมหมัด อดีตนายกรัฐมนตรีของมาเลเซีย การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึง การใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ของชาติบ้านเมือง และหมายความถึงกลไกกระบวนการ ความสัมพันธ์ และสถาบันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันอยู่อย่างซับซ้อนซึ่งประชาชนพลเมืองใช้เป็นเครื่องมือ หรือเป็นช่องทางในการบริหารจัดการกิจกรรมต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับชีวิตของประเทศ อดีตนายกรัฐมนตรีมาเลเซียยังระบุต่อไปว่า สภาพการณ์ที่เป็นอยู่แสดงให้เห็นว่า เรื่องของการจัดการปกครองและการบริหารนั้นมิได้เป็นอาณาบริเวณ ที่รัฐจะผูกขาดบทบาทไว้แต่เพียงผู้เดียวได้อีกต่อไป ในปัจจุบันมีหน่วยอื่น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นองค์กรที่เกิดขึ้น หรือจัดตั้งกันขึ้นมาเอง ได้อย่างลึทธิที่จะเข้ามามีบทบาทในการจัดการปกครองและการบริหารบ้านเมืองด้วยเช่นกัน (สุเทพ เชาวลิต, 2555, หน้า 30-31)

การประชุมระดับรัฐมนตรีของประเทศสมาชิกองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Cooperation and Development-OECD) เกี่ยวกับเรื่องอนาคตของการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจัดขึ้นที่กรุงปารีส ในเดือนมีนาคม ค.ศ. 1996 (พ.ศ. 2539) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลในแง่ของความสัมพันธ์ ซึ่งครอบคลุมมากกว่าเรื่องของการบริหารงานภาครัฐ โดยรวมถึงลักษณะความสัมพันธ์ วิธีการ และเครื่องมือ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนพลเมือง ทั้งในส่วนที่เป็นการดำเนินการในฐานะของปัจเจกบุคคล และที่เป็นการดำเนินการในลักษณะที่เป็นสถาบัน เช่น พรรคการเมือง หน่วยการผลิต กลุ่มผลประโยชน์ และสื่อมวลชน เป็นต้น นอกจากนี้ที่ประชุมดังกล่าวยังถือว่าคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัด การปกครองและการบริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและความเจริญของชาติ

ธนาคารโลกหรือ World Bank ได้นำไปใช้ครั้งแรกเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1989 (พ.ศ. 2532) ซึ่งใช้ในรายงานเรื่อง “Sub-Sahara: From Crisis to Sustainable Growth” โดยได้ให้ความหมายว่า Good governance เป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมืองโดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนาโดยนัยของความหมายของธนาคารโลกเป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีระบบที่ยุติธรรมมีกระบวนการกฎหมายที่อิสระที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาอีกทั้งระบบราชการ

ฝ่ายนิติบัญญัติและสื่อที่มีความโปร่งใสรับผิดชอบและตรวจสอบได้ (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ บุญมี ลี, 2544, หน้า 5-6)

องค์การสหประชาชาติหรือ United Nations (UN) ให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลเพราะเป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นการดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใส ธรรมาภิบาลคือการมีส่วนร่วมของประชาชนและสังคมอย่างเท่าเทียมกันและมีคำตอบพร้อมเหตุผลที่สามารถชี้แจงกันได้ (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี, 2544, หน้า 6)

สุดจิต นิमितกุล (2543 อ้างถึงใน พิสมัย คูศรีพิทักษ์, 2553, หน้า 16) กล่าวว่า สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ หรือ United Nations and Development Programme (UNDP) ให้นิยาม Good governance ว่าหมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมืองการบริหารและภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับประกอบด้วยกลไกกระบวนการและสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมายและแสดงความเห็นที่แตกต่างกันบนหลักการของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรมเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันทางสังคมและเสียงของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

อมรา พงศาพิชญ์ (2543 อ้างถึงใน พิสมัย คูศรีพิทักษ์, 2553, หน้า 16) กล่าวว่า ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Government: Sound development management) ให้ความหมายคำว่า Good governance คือการมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผลหมายถึงการมีบรรทัดฐานเพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้และองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น JICA (Participatory development and good governance report of the aid study committee) กล่าวว่า Good governance คือรากฐานของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมโดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนพึ่งตนเองได้และมีความยุติธรรมทางสังคม

Kofi Annan เลขาธิการองค์การสหประชาชาติคนปัจจุบันกล่าวว่า ธรรมาภิบาลเป็นแนวทางการบริหารงานของรัฐที่เป็นการก่อให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชนหลักนิติธรรมส่งเสริมประชาธิปไตยและความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพ (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี, 2544, หน้า 6)

สยามพร ปุณฺณาคม (2541 อ้างใน เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์, 2551, หน้า 18-19) กล่าวว่า กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF: International monetary fund) ได้ศึกษาวิเคราะห์การให้ประเทศต่าง ๆ กู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ ประเทศที่ทำการกู้เงินเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ ควรต้องมี Governance ในการดำเนินการตามนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งจะทำให้การฟื้นฟูเศรษฐกิจ ได้ผลดี ทั้งนี้ IMF ได้อธิบายถึง Governance ครอบคลุมใน 3 เรื่อง คือ

1. โครงสร้างและรูปแบบของระบบการเมือง
2. กระบวนการและขั้นตอนของผู้มีอำนาจทางการเมืองในการบริหารและจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อพัฒนาประเทศ
3. ความสามารถของผู้มีอำนาจทางการเมืองในการบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อพัฒนาประเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ให้นิยามว่า ธรรมาภิบาล คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติอันทรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความร่วมมืออันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ศิริวิมล ภักดีปัญญา, 2553, หน้า 12)

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2549 อ้างถึงใน เจษฎาภรณ์ ยาหอม, 2551, หน้า 11) ได้ให้ความสำคัญขององค์กรประชาสังคมซึ่งมีส่วนในการร่วมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนทั้งนี้ องค์กรรัฐจะอาศัยการบริหารจัดการที่ดีเป็นกลไกเกื้อหนุนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการฟื้นฟูสังคมและเศรษฐกิจของชุมชนให้ยั่งยืน

ประเวศ วะสี (2542 อ้างถึงใน กันติยา วิรเศรษฐ์, 2555, หน้า 28) อธิบายว่าการที่สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ ๆ 3 ภาค คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน เมื่อพิจารณาถึงธรรมาภิบาลก็จะรวมถึง ความโปร่งใส ความถูกต้องของสามประการดังกล่าว ธรรมาภิบาล จึงเป็นเสมือนพลังผลักดันที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประเทศชาติ

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2541 อ้างถึงใน กันตียา วิเศษรัฐ, 2555, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า การที่กลไกของรัฐทั้งการเมืองและการบริหารมีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาด โปร่งใส และรับผิดชอบ เป็นการให้ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

ธีรยุทธ บุญมี (2541 อ้างถึงใน เจษฎาภรณ์ ยาหอม, 2551, หน้า 10) ชี้ว่าความคิดรัฐธรรมนูญเป็นการมอบอำนาจการเมืองการปกครองแบบใหม่ที่แข็งทื่อตายตัวแต่ให้มีปฏิสัมพันธ์กับภาคประชาชนและให้มีลักษณะแยกย่อยมากขึ้น แนวคิดรัฐธรรมนูญคือการเป็นหุ้นส่วนกันในการบริหารและปกครองประเทศโดยรัฐ ประชาชนและเอกชนซึ่งขบวนการอันนี้จะก่อให้เกิดความเป็นธรรมความโปร่งใส ความยุติธรรมโดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนดีซึ่งแนวคิดนี้เกิดจากการที่ประชาชนเห็นว่าระบบราชการล่าช้าทุกส่วนต้องการการปฏิรูป ต้องมีการปรับโครงสร้างราชการให้ดีขึ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นและประชาชนต้องการให้มีการตรวจสอบโดยสื่อมวลชนและนักวิชาการ

ธีรยุทธ บุญมี เป็นผู้ที่อธิบายว่าธรรมาภิบาลเป็นกระบวนการความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างภาครัฐ สังคม เอกชนและประชาชนซึ่งทำให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพมีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีความร่วมมือของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการที่จะสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทยได้นั้น ธีรยุทธ บุญมี เสนอให้ปฏิรูประบบ 4 ส่วนคือปฏิรูปภาคราชการ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคเศรษฐกิจ สังคมและปฏิรูปกฎหมาย

ปรีชา ช่างขวัญยืน (2542 อ้างถึงใน สุทธิรัตน์ จรรย์โกมล, 2550, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่าเป็นรัฐที่มุ่งความดีงาม ความมีศีลธรรมเป็นจุดหมายสูงสุด ความมั่งคั่งของรัฐมีไว้เพื่อกระจายทรัพย์ไปสู่คนทุกหมู่เหล่า ไม่ให้เดือดร้อนด้วยเรื่องการอุปโภค บริโภคในนโยบายด้านเศรษฐกิจนั้นต้องได้ทรัพย์มาด้วยความชอบธรรม และมีส่วนเกื้อกูลประชาชน การใช้ทรัพย์ก็ต้องใช้โดยธรรม มุ่งสิ่งที่เป็นธรรม เป็นความดี สนับสนุนให้คนประพฤติดี คนควรบูชาความดีไม่ใช่ทรัพย์ ด้วยเหตุนี้ธรรมาภิบาลจึงมุ่งเน้นสร้างคนให้มีคุณงามความดี ให้บูชาคุณงามความดีมากกว่าจะเน้นระบบการปกครอง

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2544 อ้างถึงใน สุทธิรัตน์ จรรย์โกมล, 2550, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่าเป็นระบบโครงสร้าง กระบวนการ และความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคม ในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี

จากการศึกษาพบว่า คำนิยามที่หน่วยงานและนักวิชาการต่าง ๆ ได้นำเสนอไว้นั้น มีความสอดคล้องกับบริบทการพัฒนาและส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยและมีความเหมาะสมกับ

วัฒนธรรมสังคมและลักษณะการปกครองปัจจุบันของประเทศจึงอาจสรุปรวมได้ว่า “ธรรมาภิบาล ทำหน้าที่เป็นกลไกเครื่องมือ และแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจสังคมและการเมือง โดยเน้นความจำเป็นของการสร้างความร่วมมือจากภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็งมีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการการบริหารที่มีประสิทธิภาพมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน”

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM)

ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีเรื่องของความเป็นประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล ก่อให้เกิดการปรับตัวเพื่อสามารถคงอยู่ได้ในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะทั้งภาครัฐ ประชาชนและเอกชน การไม่ปรับตัวจะทำให้เกิดความขัดแย้งและปัญหาต่าง ๆ ตามมา สำหรับภาครัฐต้องทำการปรับตัวเช่นกัน การพยายามปรับตัวให้เข้าสู่ยุคการบริหารแนวใหม่ที่เน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเสริมสร้างสังคมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อการปรับตัวและปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (ถวิลวดี บุรีกุล, 2551, หน้า 9)

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมคือการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ ซึ่งการบริหารรัฐกิจแนวใหม่เป็นเรื่องของการที่รัฐบาลบริหารงานด้วยการยึดหลักประชาธิปไตย มีการให้ความสำคัญกับเรื่องต่าง ๆ หลายเรื่อง เช่น ความสนใจของสาธารณชน กระบวนการบริหารหรือการปกครองและการเป็นพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ข้าราชการมีการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะใหม่ในการพัฒนานโยบายและปฏิบัติตามนโยบาย มีการรับรู้ มีการเคารพและยอมรับศักดิ์ศรีของการเป็นพลเมืองมากขึ้น โดยปกติข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะรู้สึกว่าคุณค่ามากขึ้น เมื่อมีการเพิ่มหรือขยายการให้บริการของตนและมีการติดต่อกับประชาชนมากขึ้น ผู้บริหารจะรู้สึกว่าคุณค่าได้ประโยชน์จากการรับฟังประชาชนมากขึ้น และจากการบริการมากกว่าการกำกับดูแลเท่านั้น ประชาชนและข้าราชการจึงทำงานร่วมกันและระบุนปัญหา และแนวทางแก้ไขร่วมกันด้วย (ถวิลวดี บุรีกุล, 2551, หน้า 19-20)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางของทุกประเทศ ภาครัฐ คือ กลไกหลักของการบริหารประเทศที่จะต้องสร้างความเข้มแข็ง สามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเสริมสร้างศักยภาพความเข้มแข็งของประเทศให้สามารถแข่งขันและช่วงชิงความได้เปรียบเพื่อสร้างความมั่งคั่งและความมั่นคงให้กับประเทศนั้น จะต้องเสริมสร้างศักยภาพ 3 ประการ คือ (สุเทพ เชาวลิศ, 2555, หน้า 9-11)

1. การมีระบบเศรษฐกิจที่แข็งแกร่ง
2. การมีสังคมที่น่าอยู่

3. การมีกระบวนการทางการเมืองที่ชอบธรรม

ศักยภาพทั้ง 3 ประการดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่ประเทศไทยต้องเสริมสร้างขึ้นมาให้ได้ แต่จากสภาพการณ์ที่ผ่านมาประเทศไทยยังไม่สามารถบรรลุสิ่งดังกล่าวนี้ได้ เป็นปัญหาที่ท้าทายความสามารถของรัฐบาลในยุคปัจจุบันว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถทำให้ประเทศไทยของเรามีศักยภาพทั้ง 3 ประการได้ครบ

การเสริมสร้างศักยภาพของประเทศนั้นจะต้องเริ่มต้นที่ประเด็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคเสียก่อนและประเด็นปัญหาประการแรกก็คือ กลไกภาครัฐที่ไม่เข้มแข็งล้ำสมัยที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วน ดังเช่นระบบราชการที่เป็นกลไกหลักที่สำคัญของภาครัฐด้วยระบบราชการมีปัญหาดังนี้

1. การรวมอำนาจอยู่ที่ศูนย์กลาง
2. การขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ
3. ความล้ำสมัยของระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ
4. ความล่าช้าของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน
5. ความขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีความทันสมัย
6. การบริหารแบบขาดหลักธรรมาภิบาล

ลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีกระบวนการและวิธีการทำงานดังนี้

1. ยึดหลักการ การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance)
2. มีการทบทวนบทบาทและภาระหน้าที่ใหม่ เลือกและสร้างเครือข่ายเป็นพันธมิตรกับงานเฉพาะบทบาทที่รัฐจำเป็นต้องทำเท่านั้นกับภาคเอกชนและภาคประชาชนอย่างประสานสัมพันธ์กันเพื่อเป้าหมายการพัฒนาและความเจริญของประเทศร่วมกัน
3. มีการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result based management) มีดัชนีวัดความสำเร็จ (Critical success factors) ของแผนงานและดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (Key performance indicators) ในระดับองค์กรและระดับบุคคล
4. มีประชาชนเป็นเป้าหมายการทำงาน คือ ประชาชนเป็นหลัก (Customer oriented) โดยการให้บริการอย่างหลากหลายตามสภาพธรรมชาติของท้องถิ่นและชุมชน
5. เพิ่มความคล่องตัวแก่หน่วยงานในระดับล่างและระดับปฏิบัติการโดยการบริการประชาชนที่มีคุณภาพสูง
6. เปิดกว้างต่อแนวคิดเรื่องการแข่งขันการให้บริการทั้งระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันและระหว่างหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน เพื่อยกมาตรฐานงานให้สูงขึ้นได้มาตรฐานมากที่สุด

7. มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ โดยการวัดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
 8. มีการจัดการด้านการเงิน การคลัง และระบบการตัดสินใจที่โปร่งใส
 9. มีระบบการบังคับบัญชาที่สั้น คล่องตัว และเน้นการทำงานแบบแนวอนมากกว่า แนวตั้ง
 10. มีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง มีรายได้มาตรฐานเดียวกับภาคเอกชน
 11. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อให้การปรับปรุงคุณภาพการบริการ มีการพัฒนาที่ยั่งยืน
 12. ได้รับการยอมรับจากสังคมในการมีมาตรฐานสูงในการปฏิบัติงาน
- สรุป การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีวัตถุประสงค์หลัก คือ ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาคราชการที่มีขั้นตอนกฎระเบียบมาก ค่าใช้จ่ายภาครัฐที่ไม่คุ้มค่า มีระบบงานที่ไม่มีประสิทธิภาพล้ำสมัย ไม่สร้างสรรค์ บุคลากรภาครัฐไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ขาดศักยภาพ และขาดระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาลจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วน โดยใช้วิธีการทางการบริหารจัดการ และวิธีการที่ใช้กันในภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณและทรัพยากร การบริหารงานบุคคลในภาครัฐ และยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance)

ความเป็นมาของแนวคิดหลักธรรมาภิบาล

ที่มาของแนวคิด Good governance นี้มีรากฐานจากความเชื่อที่ว่าระบบ โลกกำลังจะเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ ทั้งทางเศรษฐกิจ และการเมือง อันเนื่องมาจากการสิ้นสุดลงของยุคอุตสาหกรรมและโลกยุคหลังยุคอุตสาหกรรม หรือยุคโลกาภิวัตน์ได้ปรากฏตัวขึ้นอย่างเป็นจริงแล้ว นักวิชาการ โลกาภิวัตน์นิยมได้เสนอว่า การปรากฏขึ้นของอารยธรรมโลกยุคโลกาภิวัตน์นี้เองได้ผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับระบบเศรษฐกิจทุนนิยม ดังนี้ (สุเทพ เชาวลิต, 2555, หน้า 26-30)

1. รัฐ บริษัทต่าง ๆ และปัจเจกบุคคล ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ อีกแล้วนอกจากต้องปรับเปลี่ยนเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์ หรือกล่าวคือต้องวิ่งแข่งให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนไป หรือไม่ก็จะกลายเป็นประเทศที่ล้าหลัง และด้อยพัฒนาไปในที่สุด
2. เศรษฐกิจแห่งชาติ รวมทั้งชาติจะต้องถูกผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบโลก ซึ่งหมายถึงการอวสานของระบบรัฐชาติ (เอกราชแห่งชาติ)

3. ระบบเศรษฐกิจโลก จะถูกชี้นำโดยพลังของตลาดซึ่งไม่สามารถจะควบคุมได้ และถูกรอบโดยอำนาจของบรรดาบริษัทยักษ์ใหญ่ระดับโลกทั้งหลาย

4. รัฐต่าง ๆ ต้องยอมรับอำนาจของตลาด

5. ทางรอดทางเดียวมีเหลืออยู่คือ ต้องทำทุกอย่างเพื่อดึงดูดและสร้างความเชื่อมั่น เพื่อให้ทุนต่างชาติ หรือทุนไร้พรมแดนขนทุนเข้ามาลงทุน

ในเมื่อรัฐต้องเชื่อฟังตลาด และขึ้นต่อกลุ่มทุนไร้พรมแดน แนวคิดนี้จึงเสนอว่ารัฐไม่ใช่ผู้มีอำนาจในการปกครองสูงสุดอีกต่อไป ดังนั้น แนวคิดทางการเมืองในอดีตที่ว่ารัฐคือ ผู้ปกครอง (Governance) และมีอำนาจสูงสุด จะต้องถูกแปรเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง ดังนั้นรัฐในยุคโลกาภิวัตน์จะมีฐานะเป็นเพียงเครื่องมือ หรือระบบกลไกอันหนึ่งเท่านั้น ไม่ใช่ผู้ปกครองหรือมีฐานะเป็นผู้นำอีกต่อไป หากแต่เป็นเพียงกลไกด้านการบริหารและจัดการ

ในปี ค.ศ. 1995 (พ.ศ. 2538) ธนาคารพัฒนาการแห่งเอเชีย หรือ ADB ซึ่งเชื่อมโยงกับ World Bank และ IMF ขยายหลักการ Good governance ทางการเมืองออกมา และแยกแยะได้ดังนี้คือ

1. ความน่าเชื่อถือ และมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน (Accountability)
2. ความโปร่งใส (Transparency)
3. การมีส่วนร่วม (Participation)
4. ความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability)
5. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างหลักการทั้ง 4 ประการข้างต้น (Interrelate)

ธรรมาภิบาล (Good governance) เกิดขึ้นในสังคมไทยมาช้านานแล้ว นั่นก็คือ

“ทศพิธราชธรรม” อันเป็น “Royal good governance” ในระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ไทยเดิม เมื่อบ้านเมืองเปลี่ยนแปลงไป ชุดความคิดที่ใช้ในการบริหารบ้านเมืองก็ย่อมเปลี่ยนไปด้วยเป็นธรรมดา

รัฐบาลทุกยุคที่ผ่านมาได้พยายามปรับตัวเข้าสู่ระบบธรรมาภิบาลอย่างเห็นได้ชัดเจน เช่น การก่อตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคสิ่งที่ดีตรงกับความต้องการของตนอย่างแท้จริง การปรับลดขนาดหน่วยราชการ การปรับการบริการให้ประทับใจไม่เพียงองค์กรภาคเอกชน การรวมหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน การพัฒนาและคัดเลือกบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพและผลงาน สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อวิถีชีวิตดั้งเดิมของทั้งข้าราชการ และประชาชนในแนวทางที่เป็นความหวังของประเทศชาติ และเป็นระบบการปกครองในฝันของประชาชนทุกคน

การบริหารอย่างโปร่งใสมีคุณภาพด้วยระบบธรรมาภิบาล จึงเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือเอกชน แต่ต้องอาศัยการปรับตัวและเตรียมความพร้อมของทั้งประชาชนและผู้บริหารประเทศ จึงต้องใช้เวลาและประสบการณ์พอสมควร รวมทั้งความเข้าใจความหมายขั้นตอนของระบบธรรมาภิบาลอันจะเป็นแนวทางที่จะให้ทุกคนเกิดภาพพจน์ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับกระแสโลก และนโยบายของรัฐรวมทั้งนำไปใช้เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาองค์การตลอดถึงประเทศชาติ

การพัฒนาหลักธรรมาภิบาล หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการกล่าวถึงเป็นระยะในแวดวงของนักวิชาการตั้งแต่ช่วงก่อนการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ซึ่งได้มีการกล่าวถึงในแผนพัฒนา ฯ ฉบับดังกล่าว แต่ยังไม่ค่อยแพร่หลายด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ แนวคิดยังขาดความชัดเจน และคนส่วนใหญ่ยังไม่สนใจ เมื่อประเทศไทยต้องประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจและการเงิน และเมื่อรัฐบาลของนายกรัฐมนตรีนายชวน หลีกภัย ได้เข้ามาบริหารประเทศในปลายปี พ.ศ. 2540 สภาวะแวดล้อมและเงื่อนไขการกู่วิกฤตเศรษฐกิจทำให้รัฐบาลต้องหันมาให้ความสนใจประเด็นนี้อย่างจริงจัง โดยได้พิจารณาเห็นความจำเป็นที่ประเทศชาติต้องมีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบูรณะสังคมและประเทศ เพื่อพลิกฟื้นภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ สร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจสังคม และการเมืองของประเทศ เพื่อสามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างทันสถานการณ์ ความต่อเนื่องของแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี มีความชัดเจนมากขึ้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โดยมีแนวทางการพัฒนาเพื่อสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในสังคม ดังนั้น การพัฒนาในช่วงแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 9 จำเป็นต้องให้ความสำคัญลำดับสูงกับการปฏิรูปภาครัฐให้เป็นองค์กรขนาดเล็กที่มีคุณภาพ การปรับเปลี่ยนระบบการจัดทำงบประมาณให้มีประสิทธิภาพลดต้นทุนตลอดห่วงโซ่ของนโยบายและแผนชาติ และการปรับระบบ และกลไกเพื่อสนับสนุนการกระจายอำนาจ ควบคู่กับการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง โดยผนึกกำลังทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใต้แนวทางการพัฒนาที่ควรดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544, หน้า 29-35) ดังนี้

1. ปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐ ไปสู่แนวทางการบริหารจัดการที่ดี
2. กระจายหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในทุกภาคส่วน
4. การพัฒนาและเสริมสร้างกลไกการตรวจสอบถ่วงดุลทุกภาคส่วนในสังคม
5. เสริมสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีของภาคเอกชน

6. เสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาที่ผ่านมาไม่สามารถส่งผลให้ระบบการบริหารจัดการประเทศปรับเปลี่ยนสู่การมีระบบธรรมาภิบาลอย่างแท้จริงได้ คงเป็นเพียงการปรับเปลี่ยนในเชิงรูปแบบที่ไม่สามารถพัฒนาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงในทุกระดับ ดังนั้น การพัฒนาประเทศในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการประเทศอย่างแท้จริง จึงกำหนดให้มียุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศโดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549, หน้า 117-131) ดังนี้

1. เสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมประชาธิปไตยและวัฒนธรรมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของวิถีการดำเนินชีวิตในสังคมไทย
2. เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนให้สามารถเข้าร่วมในการบริหารจัดการประเทศ
3. สร้างภาคราชการและรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล เน้นการอำนวยความสะดวกแทนการกำกับควบคุม และทำงานร่วมกับหุ้นส่วนการพัฒนา
4. กระจายอำนาจการบริหารจัดการประเทศสู่ภูมิภาค ท้องถิ่น และชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
5. ส่งเสริมภาคธุรกิจเอกชนให้เกิดความเข้มแข็ง สุจริต และเป็นบรรษัทภิบาลมากขึ้น
6. ปฏิรูปกฎหมาย กฎระเบียบ และขั้นตอนกระบวนการเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อสร้างความสมดุลในการจัดสรรประโยชน์จากการพัฒนา
7. รักษาและเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการประเทศสู่ดุลยภาพและความยั่งยืน

ต่อมาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เหมาะสมในด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลอยู่ในยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยการสานสร้างความสัมพันธ์ของคนในสังคมให้มีคุณค่าร่วมและตระหนักถึงผลประโยชน์ของสังคม และเสริมสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีระบบตรวจสอบและการรับผิดชอบที่รัดกุมและเน้นให้ส่งเสริมวัฒนธรรมการเมืองที่มีธรรมาภิบาลนำไปสู่การเป็นประชาธิปไตยที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยเสริมสร้างจิตสำนึก วัฒนธรรม และวิถีประชาธิปไตยที่ดีให้แก่ประชาชนและนักการเมืองด้วยการปลูกฝัง สร้างความรู้ ความเข้าใจ และส่งเสริมการใช้สิทธิตามกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมที่

ยอมรับความแตกต่างหลากหลายในสังคมและวัฒนธรรมประชาธิปไตย โดยรณรงค์ส่งเสริมให้คนไทยมีการปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และระบบคุณค่าในระดับปัจเจก ครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับชาติให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมประชาธิปไตย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554, หน้า 37)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้แบ่งองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีออกเป็น 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมาย และกฎข้อบังคับ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล
2. หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน
4. หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็นการได้สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ
5. หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

องค์ประกอบของธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายก ฯ ข้างต้นสอดคล้องกับ องค์ประกอบที่ให้โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จากการประชุมประจำปี ระหว่างส่วนราชการกับสำนักงาน ก.พ. เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2542 ซึ่งประกอบด้วยหลักการ สำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่า การมีส่วนร่วม และหลักคุณธรรม แต่มีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ องค์ประกอบของสำนักงาน ก.พ. จะเน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการให้บริการของรัฐ (บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ดี, 2544, หน้า 13)

นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทย ได้เสนอว่า องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรมี 11 องค์ประกอบ (บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ดี, 2544, หน้า 12-13) ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐใน การบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมาย ในการให้บริการประชาชน
2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งใน เมือง และชนบท ระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ
3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประ โยชน์ส่วนตัวไปเพื่อประ โยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบ ร่วมกัน
4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการ ดำเนินการและสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนดไว้
5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจาย การพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ ชัดเจน
6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็น แนวปฏิบัติร่วมกัน
7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งใน เมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9. การดำเนินการตามหลักนิติธรรม (Operating by rule of law) พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10. ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11. การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปไปให้เอกชนดำเนินการแทน

ขณะที่องค์ประกอบของธรรมาภิบาลตามที่สำนักงาน โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ United Nations Development Programme (UNDP) เสนอประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้ (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี, 2544, หน้า 14-16)

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ประชาชนทั้งชายและหญิง มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม โดยผ่านสถาบันต่าง ๆ ที่มีอำนาจอันชอบธรรม (Legitimate intermediate institution)

2. กฎหมายที่ยุติธรรม (Rule of law) การปกครองประเทศจะใช้กฎหมายเป็นบรรทัดฐาน และทุกคนเคารพกฎหมาย โดยที่กรอบของกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรม และถูกบังคับใช้กับคนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังคมสามารถถ่ายโอนได้อย่างเป็นอิสระ (Free flow of information) ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะของทางราชการได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

4. การมีฉันทานุมัติร่วมในสังคม (Consensus orientation) การตัดสินใจดำเนินนโยบายใด ๆ ของภาครัฐ ต้องมีการประสานความต้องการหรือผลประโยชน์ที่แตกต่างของกลุ่มคนในสังคม ให้เกิดเป็นความเห็นร่วมกัน (Broad consensus) บนพื้นฐานของสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวม

5. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political legitimacy) กระบวนการเข้าสู่อำนาจทางการเมืองมีความชอบธรรมและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม เช่น การได้มาซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มีคุณภาพ การมีคณะรัฐมนตรีที่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม การมีระบบราชการที่สุจริตโปร่งใสตรวจสอบได้ การมีกระบวนการเปิดเผยทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมือง การมี

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ทำหน้าที่ไต่สวนและวินิจฉัยเจ้าหน้าที่รัฐที่ร้ายวผิดปกติ

6. ความเสมอภาค (Equity) ประชาชนทุกคนมีความสามารถอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ ในสังคม เช่น โอกาสพัฒนาหรือมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยรัฐเป็นผู้จัดสรรสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ โดยเท่าเทียมกัน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and efficiency) กระบวนการและสถาบันต่าง ๆ เช่น รัฐ สามารถจัดสรร ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานที่รวดเร็วมีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) การตัดสินใจใด ๆ ของภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาชนต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองกระทำต่อสาธารณชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานนั้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลัก และมีจิตใจเสียสละเห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่

9. การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic vision) การที่ผู้นำและประชาชนในประเทศมีวิสัยทัศน์ในการสร้างธรรมาภิบาล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พร้อมทั้งออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีผลบังคับใช้แทน โดยให้มีแนวคิดครอบคลุมการบริหารกิจการแนวใหม่ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีทางและวัฒนธรรมการทำงานอย่างจริงจัง ตลอดจนสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จึงเป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขตแบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย 7 ประการดังนี้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2548, หน้า 2)

1. การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน หรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered)
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ต่อมาสถาบันพระปกเกล้าโดย ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2549) ได้นำหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ๗ กับหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามพระราชกฤษฎีกาฉบับใหม่มาบูรณาการร่วมกันและสังเคราะห์จัดทำองค์ประกอบและตัวชี้วัดธรรมาภิบาลใหม่เรียกว่า “ทศธรรม” โดยเพิ่มหลักการสำคัญของธรรมาภิบาลจากเดิม 6 องค์ประกอบเป็น 10 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นคือ 7) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development) 8) องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) 9) การบริหารจัดการ (Management) และ 10) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information technology and communication) (ลาชิด ไชยอนงค์, 2556, หน้า 90)

ดังนั้น เมื่อพิจารณาทั้งหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาล ประกอบด้วยพระราชกฤษฎีกา แล้วจึงเห็นว่า หลักการที่สำคัญที่ควรเพิ่มเข้ามา เพื่อให้ครอบคลุมเรื่องการบริหารจัดการที่ดีในภาพกว้างที่เป็นทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบคือหลักการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ (New public management) ซึ่งนอกเหนือจากหลักการเดิมที่มีการจัดทำตัวชี้วัดเรียบร้อยแล้วยังมีหลักการใหม่ ๆ ที่ควรเพิ่มเติมก็คือ (สถาบันพระปกเกล้า, 2548, หน้า 3)

1. หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความสำคัญมาก ที่เป็นการประกันคุณภาพการทำงาน เป็นการดำเนินการอย่างมีกลยุทธ์ ในการเชื่อมโยงการจัดการงานบุคคลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. หลักการบริหารแนวใหม่ เป็นการรวมกลุ่มแนวคิด และการปฏิบัติ ที่เป็นหลักการที่ดำเนินการในแบบเอกชนและธุรกิจ ในภาคราชการ เป็นการให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญ และคุณค่ากับประชาชน
3. หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากหน่วยงานราชการต้องปรับตัวให้เป็นพลวัต มีนวัตกรรมทางความคิด มีการจัดการความรู้ เรียนรู้จากภายในและภายนอก มองการเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาส ที่จะพัฒนา มีการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ มีการจัดการความรู้ และปรับความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เป็นเรื่องที่ข้าราชการต้องเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง โดยการสร้างผลงานที่พวกเขาออกแบบไว้ แต่ทุกคนจะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
4. หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นวิธีการที่สร้างสรรค์เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเรียนรู้ และการสนับสนุน ซึ่งรวมระบบการมีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร ทำให้มนุษย์ทำงานที่สร้างสรรค์ได้ เป็นการศึกษาการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการกับข้อมูล และช่วยในการติดต่อสื่อสาร

อริยรัชช แก้วเกาะสะบ้า (2548, หน้า 107) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาล เช่นกัน โดยกล่าวว่าองค์ประกอบของธรรมาภิบาลมี 7 ประการ ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ต้องสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของทุกองค์กรให้เกิดความโปร่งใสในวิธีการและสามารถตรวจสอบได้ และมีองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อตรวจสอบการทำงาน และพร้อมที่จะถูกตรวจสอบไม่ว่าจากองค์กรภายในหรือภายนอก มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาโดยให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก

2. หลักนิติธรรม (Rule of law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ และความยุติธรรมของประชาชนสามารถบังคับใช้กฎหมายกับทุกคนเสมอกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง มีการรับผิดชอบในการกระทำของตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนงานหรือองค์กร การมีจิตสำนึกในหน้าที่ ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิ หน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง เคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย

4. หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การได้รับการปันส่วนในประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อจะไม่ให้เกิดความขัดกันแห่งผลประโยชน์

5. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองและมีความขยัน ซื่อสัตย์ ประหยัด อดทน มีระเบียบวินัย ทำงานด้วยความถูกต้องดีงาม

6. หลักความคุ้มค่า (Value for money) หมายถึง การถือเอาประโยชน์อันสูงสุดแห่งองค์กรเป็นที่ตั้งในการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

7. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญของชาติ โดยมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนเกี่ยวกับวิถีชีวิตของชุมชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552) ให้ความหมายหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) หมายถึง หลักในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค

และหลักการมุ่งเน้นทามติ และได้มีการกำหนดความหมายสำคัญของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 10 องค์ประกอบ ไว้ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552, หน้า 8-9)

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี ที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสม ให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่าง

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้น ควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจนได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อันไม่ต้องห้าม ตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลาง ให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหาร

ส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. หลักนิติธรรม (Rule of law) หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน โดย ไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไป ภายใน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็น จากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็น ความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

จากองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่ให้ความหมายโดยหน่วยงานและนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่ทุกหน่วยงานและนักวิชาการต่าง ๆ ใช้เป็นเกณฑ์ร่วมกัน คือ องค์ประกอบของธรรมาภิบาลด้านความ โปร่งใส และการมีส่วนร่วม นับเป็น องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของหลักธรรมาภิบาล เนื่องจากการใช้หลักธรรมาภิบาลทำให้องค์การ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและ ตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์การภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย แก่การบริหารองค์การ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นการสร้างสำนึกที่ดีใน การบริหารงาน การทำงานของบุคลากรในองค์การ และการจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติ ตามสำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของของบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่สามารถ ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามการทุจริต ความโปร่งใส โดยมีกระบวนการ เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาและการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับ ผลกระทบ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐนั้นจะเกี่ยวข้องกับ ประชาชนโดยตรง

แนวทางส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล

ภารกิจหลักประการหนึ่งของสำนักงาน ก.พ.ร. คือการส่งเสริมให้ระบบราชการไทย นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของ ประเทศชาติและประชาชน ตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/ 1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงได้มีสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดขึ้น ซึ่งเป็น หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service delivery unit-SDU) สังกัด สำนักงาน ก.พ.ร. ภายใต้ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. 2550 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการภาครัฐเป็นสำคัญ และเมื่อมีกำลังผลิต หรือขีดความสามารถเหลืออยู่จึงจะให้บริการแก่ประชาชนได้ โดยต้องไม่แข่งขันกับภาคเอกชน

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีหน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนงานด้านการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการและส่งเสริมการพัฒนาการบริหารงาน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการให้คำปรึกษา ให้บริการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและ พัฒนาแก่หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ในด้านการบริหารและ การจัดการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานให้สามารถเทียบเคียงมาตรฐานสากล และสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับ แนวทางการบริหารราชการแผ่นดิน และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

อย่างไรก็ตาม คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการ ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้มีข้อสังเกตว่าหลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลักดังกล่าว เป็นหลักที่จำยาก จึงควรจัดกลุ่มใหม่ (Regroup) โดยรวมเรื่อง ที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้เป็นหลักการที่ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ และให้นำเสนอต่อ ก.พ.ร. และ คณะรัฐมนตรี เพื่อประกาศใช้ต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2552)

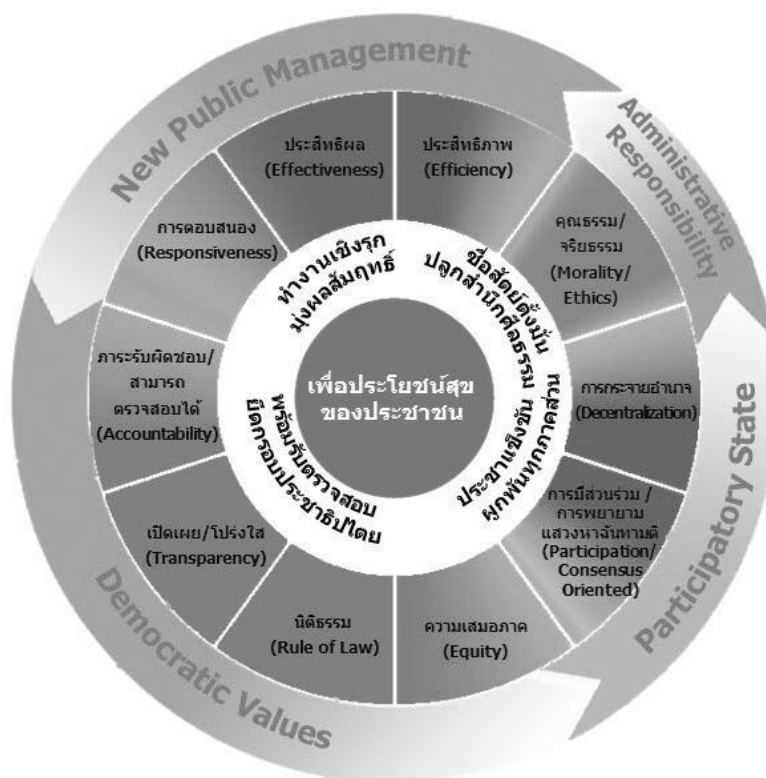
สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และหารือในเบื้องต้นกับประธาน อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ เครืองาม) เพื่อนำมา ประกอบการปรับปรุงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีใหม่ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น สะดวกต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพบริบท ของประเทศไทย โดยได้นำเอาประเด็นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบทางการบริหาร โดยเพิ่มเติมในเรื่องการสร้าง

จิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 279 ซึ่งได้กำหนดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทไว้ด้วย

จากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ได้ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effective) และหลักการตอบสนอง (Responsive)
2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic value) ประกอบด้วย หลักการระับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of law) และหลักความเสมอภาค (Equity)
3. ประชาธิปไตย (Participatory state) ประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และหลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/ Consensus oriented)
4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative responsibility) ประกอบด้วย หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ Ethics)

ต่อมา อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้พิจารณาเห็นชอบกับข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และเห็นชอบหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อยดังกล่าวข้างต้น และโดยที่ในบริบทของประเทศไทยอาจไม่สามารถใช้แนวทางฉันทามติกับทุกเรื่องได้ จึงเห็นควรรวมหลักนี้ไว้กับ หลักการมีส่วนร่วม และปรับถ้อยคำเป็นหลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ Consensus oriented) แสดงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ปราบกฏดังกล่าวที่ 2 และ ก.พ.ร. ได้มีมติเห็นชอบข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป โดยหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) เป็นส่วนหนึ่งในข้อเสนอแผนการส่งเสริม ฯ ดังกล่าว ซึ่ง คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการ เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยที่หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) เป็นส่วนหนึ่งในข้อเสนอแผนการส่งเสริม ฯ ที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบแล้ว



ภาพที่ 2 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)

สำหรับความหมายของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ทั้ง 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย มีดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ประกอบด้วย

1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็น

1.2 ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกัน ได้อย่างเหมาะสม

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic value) ประกอบด้วย

2.1 ภาระรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

2.2 เปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

2.3 หลักนิติธรรม (Rule of law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

2.4 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

3. ประชาธิปไตย (Participatory state) ประกอบด้วย

3.1 การมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ Consensus oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

3.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative responsibility) ประกอบด้วย

4.1 คุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นที่น่าพอใจอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ (I AM READY) ได้แก่

I - Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

A - Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ

M - Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม

R - Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

E - Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

A - Accountability ตรวจสอบได้

D - Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย

Y - Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์

สรุป จากภารกิจหลักของ ก.พ.ร. ในเรื่องของการส่งเสริมให้ข้าราชการไทยนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น จึงได้เกิดสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขึ้น และมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้มีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมร่วมกัน ทำให้ได้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้ 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) การตอบสนอง (Responsiveness) 2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic value) ประกอบด้วยการรับผิดชอบต่อสังคมตรวจสอบได้ (Accountability) เปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of law) ความเสมอภาค (Equity) 3) ประชาธิปไตย (Participatory state) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ Consensus oriented) การกระจายอำนาจ

(Decentralization) 4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative responsibility) ประกอบด้วย
คุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ Ethics)

สาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. 2546

ในการดำเนินการปฏิรูประบบราชการ นอกจากจะมีการกำหนดนโยบายในรูปแบบของ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการแล้ว รัฐบาลยังได้มีออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกกระทรวง
ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกำกับ
ของราชการฝ่ายบริหารที่มีการจัดตั้งขึ้น และมีการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับกระทรวง ทบวง กรม
ดังมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกรอบแนวทางการ
ดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555)

หมวดที่ 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หมวดที่ 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

หมวดที่ 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

หมวดที่ 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

ภาครัฐ

หมวดที่ 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมวดที่ 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หมวดที่ 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

หมวดที่ 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

หมวดที่ 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี บทบัญญัติในหมวดนี้เป็นการกำหนด

ขอบเขตความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวมซึ่งจะเป็นการชี้ให้เห็น
วัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
ราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจใดภารกิจหนึ่งว่า ต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุ
เป้าหมายในสิ่งเหล่านี้คือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง
(Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก
(Positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (Outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) ในทุกระดับ

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ Cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (Individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์กร (Organization scorecards)

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ชิดกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ One-stop service

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (Process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ (Program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (Citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal control) ซึ่งจะทำได้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน บทบัญญัติในหมวดนี้เป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการในความหมายของการบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนว่าต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องรัฐและส่วนราชการมีหน้าที่ต้องกำหนดให้อยู่ในกรอบที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนโดยทั่วไป และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรี

2. ต้องจัดวางระบบเพื่อให้มีการปฏิบัติราชการเป็นไป โดยมีความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม

3. ก่อนเริ่มดำเนินการในภารกิจใด ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการวางกลไกการทำงานชัดเจนทุกขั้นตอนและโปร่งใส ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชนต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนให้ได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

4. เมื่ออยู่ในระหว่างการดำเนินการตามภารกิจใด ต้องรับฟังความคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ

5. ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหานั้น โดยเร็วและถ้าเป็นปัญหาจากส่วนราชการอื่นต้องแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว

หมวดที่ 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจนซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชน

การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้มีการอธิบายขอบเขตไว้ในเอกสารของสำนักงาน ก.พ. เรื่อง การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยคุณหญิงทิพาวดี เมฆสุวรรณ ดังนี้

“การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มีเนื้อหาที่ครอบคลุมเทคนิคในการบริหารหลายเรื่อง เริ่มตั้งแต่การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance measurement) ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการบริหารลักษณะนี้ เพราะหากเราไม่สามารถวัดผลงานได้ เราก็ไม่สามารถปรับปรุงให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นได้ การเทียบงาน (Benchmarking) เป็นการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ของงานและกระบวนการทำงาน โดยเทียบวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นการยกระดับคุณภาพของบริการให้ผู้รับบริการพอใจการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance auditing) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล การประเมินผลโครงการ (Program evaluation) เป็นการพิสูจน์ความสำเร็จของโครงการ และยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดและผลสัมฤทธิ์ การมอบ

อำนาจและให้อิสระในการทำงาน (Devolution and autonomy) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับกลางและต้นทำงานได้เต็มศักยภาพ และแก้ไขปัญหาได้อย่างทันเวลา การวางแผนองค์กรและแผนกลยุทธ์ (Corporate and strategic planning) เป็นการสร้างความเกี่ยวข้องในการทำงานทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยไม่ละเลยผลสัมฤทธิ์ในระยะยาว และการทำสัญญาผลการปฏิบัติงาน (Performance contracting) เป็นการสร้างการต้อรองในการกำหนดผลสัมฤทธิ์เงื่อนไขการปฏิบัติงาน และสิ่งตอบแทนในระบบราชการ

องค์กรที่ได้ใช้ระบบบริหารโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์จะมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้นจะสั้นกระชับ ไม่คลุมเครือ และเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์กรนั้น
3. เป้าหมายจะวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้
4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไรทุกคนในองค์กรจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน
6. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุผลได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้นระดับกลางซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งนอกจากจะช่วยลดปัญหาคอขวดที่ทำให้การทำงานล่าช้าลดขั้นตอนการทำงานแล้ว ยังเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานด้วย
7. มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงาน สถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน เช่น มีระเบียบที่สั้นกระชับในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบ และมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนให้สามารถตัดสินใจบนฐานข้อมูลที่ต้องการและให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

8. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันในการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นองค์การที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นองค์การที่เรียนรู้เปิดกว้างต่อความคิดความรู้ใหม่ ๆ และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม เป็นองค์การที่ให้อภัยต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้เมื่อต้องจัดการกับความไม่แน่นอน และเป็นองค์การที่มีการติดต่อประสานข้อมูลและร่วมกันทำงานกับองค์การภายนอก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้

9. เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจลดการต่อว่าต่อขานหรือการแสดงความไม่พอใจลง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

แนวความคิดในทางทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้นำมาแปลงให้เป็นไปในรูปของกฎหมาย โดยมีเนื้อหาสาระอยู่ในหลายหมวดของพระราชกฤษฎีกานี้ ซึ่งเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นผลขึ้น สำหรับบทบัญญัติในหมวด 3 นี้ เป็นการกำหนดวิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ซึ่งจะว่าด้วยการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้วัดผลลัพธ์ของงานต่อไป ดังนี้

1. การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน โดยต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

1.1 ในการจัดทำภารกิจต่าง ๆ ส่วนราชการต้องมีแผนปฏิบัติงานขึ้นไว้ล่วงหน้าก่อนลงมือดำเนินการ

1.2 แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้จ่าย เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

1.3 ต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานนั้น

1.4 ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบ หรือเปลี่ยนแปลงแผนให้เหมาะสม

2. การบริหารราชการแบบบูรณาการคือการร่วมมือกันในระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละด้านเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม และมีความประหยัดโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในพระราชกฤษฎีกานี้มีแนวทาง ดังต่อไปนี้

2.1 กรณีที่ส่วนราชการหลายแห่งมีภารกิจใดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้ส่วนราชการทุกแห่งที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกันนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีการบริหารจัดการทั้งในด้านการวางแผน การใช้ทรัพยากร และการดำเนินการร่วมกัน โดยกำหนดเป้าหมายให้เกิดผลสำเร็จในภารกิจนั้นเป็นเอกภาพเดียวกัน

2.2 โดยที่ในขณะนี้ รัฐบาลได้มีนโยบายในการให้มีการบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดและในต่างประเทศ โดยในจังหวัดนั้นเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546 และในต่างประเทศเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ฉะนั้นในพระราชกฤษฎีกานี้จึงบัญญัติ รองรับการดำเนินการดังกล่าว โดยให้ส่วนราชการทุกแห่งมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นผลสำเร็จ โดยสามารถใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วนตามความจำเป็น ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องใช้งบประมาณ และในขณะนี้ได้มีการกำหนดรายละเอียดไว้แล้วในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546

3. การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะ ต้องมีการปรับแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นความจริง ฉะนั้นแนวความคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมเสียใหม่ จากการศึกษาแนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการตลอดเวลา ในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จึงกำหนดเป็นหลักการว่าส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

3.1 ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง

3.2 ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

3.3 ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม

3.4 ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันเพื่อนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

4. ความตกลงในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น จะมีแผนงานในการปฏิบัติราชการกำกับการดำเนินการอยู่เสมอเพื่อแสดงนโยบายของรัฐบาลให้เห็นเป้าหมายการบริหารงานในระดับชาติเป็นภาพรวมของภารกิจของรัฐ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินและส่วนราชการทุกแห่งจะมี การกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อนำนโยบายที่รัฐบาลกำหนดแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งจะกำหนดวิธีดำเนินการและผลสำเร็จของงานที่มีตัวชี้วัดได้ว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมาย ฉะนั้น เพื่อให้มีการดำเนินการตามแผนต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จอย่างแท้จริงโดยมีผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานนั้น จึงกำหนดมาตรการให้มีการทำความตกลงในการปฏิบัติงาน (Performance agreement) ขึ้นเพื่อเป็นมาตรการสำคัญในการกำกับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดทำความตกลงในการปฏิบัติงานนั้นจะจัดทำในรูปแบบการทำความตกลงร่วมกันระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละเรื่อง ซึ่งอาจเป็นการทำความตกลงระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง ปลัดกระทรวงกับอธิบดี หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบปฏิบัติการกิจตามแผนงาน ทั้งนี้การดำเนินการตามหลักการนี้จะนำมาใช้เมื่อ ก.พ.ร. ได้วิเคราะห์และจัดทำรูปแบบ และหลักเกณฑ์ของการทำความตกลงในการปฏิบัติงานเสนอต่อคณะ รัฐมนตรี เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละระดับ

5. การกำหนดแผนบริหารราชการ

เพื่อให้การบริหารราชการมีเป้าหมายที่ชัดเจนและทุกส่วนราชการสามารถกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการซึ่งจะเป็นที่มาของการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานให้เกิดขึ้น และทุกคนในองค์กรของภาครัฐรวมทั้งประชาชนจะสามารถทราบได้ว่าในแต่ละปีทิศทางของการบริหารประเทศจะดำเนินการในเรื่องใด การดำเนินการในส่วนนี้จึงกำหนดให้มีแผนต่าง ๆ ที่จะต้องจัดทำขึ้นดังนี้

5.1 แผนการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นแผนการบริหารของรัฐบาลมีระยะเวลา 4 ปี ซึ่งเป็นการนำนโยบายของรัฐบาลมาแปลงเป็นแผนโดยสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐตามรัฐธรรมนูญและแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อกำหนดหัวข้อที่สำคัญในแต่ละเรื่องที่จะใช้เป็นแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินที่มีเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน การกำหนดผู้ที่จะต้องรับผิดชอบรายได้รายจ่ายและทรัพยากรที่ต้องใช้ระยะเวลาและการติดตามประเมินผล

5.2 แผนนิติบัญญัติเป็นการจัดทำแผนด้านกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อเป็นกลไกรองรับการดำเนินการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจะมี

การกำหนดสาระสำคัญของกฎหมาย ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาการดำเนินการที่สอดคล้องกับระยะเวลาของแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

5.3 แผนปฏิบัตินโยบายเป็นแผนของทุกส่วนราชการที่จะแปลงแผนบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นการกำหนดในเชิงนโยบายให้เป็นแนวทางการปฏิบัตินโยบายตามความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ซึ่งจะต้องมีการจัดทำเป็น 2 ระยะ คือ

5.3.1. แผนปฏิบัตินโยบายระยะยาว เพื่อเป็นการวางแผนระยะยาวในการปฏิบัติตามภารกิจในขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน

5.3.2. แผนปฏิบัตินโยบายประจำปี เพื่อเป็นการกำหนดแผนการปฏิบัตินโยบายในแต่ละปีโดยแปลงมาจากแผนนโยบายว่า ในปีหนึ่งมีภารกิจใดจำเป็นต้องกระทำ โดยมีเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างไร ซึ่งแผนปฏิบัตินโยบายประจำปีจะเป็นสิ่งที่กำหนดงบประมาณของส่วนราชการในปีนั้นด้วย เพราะเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบกับแผนปฏิบัตินโยบายประจำปีของส่วนราชการใดแล้ว สำนักงบประมาณจะพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และการโอนงบประมาณจะทำได้เมื่อมีการปรับแผนตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ คือ ภารกิจใดไม่อาจดำเนินการต่อไปได้หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็นหรือมีความจำเป็นอย่างอื่น และในการปรับแผนนั้นจะต้องแก้ไขแผนบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย ส่วนแผนปฏิบัตินโยบายใดคณะรัฐมนตรีไม่อนุมัติจะจัดสรรงบประมาณให้ไม่ได้ และเมื่อสิ้นปีส่วนราชการต้องรายงานแสดง ผลสัมฤทธิ์เสนอต่อคณะรัฐมนตรี

5.4 ความต่อเนื่องในการปฏิบัตินโยบายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผล และให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลการกำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน

หมวดที่ 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ บทบัญญัติในส่วนนี้ เป็นการกำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการทั้งในกรณีที่เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถวัดความคุ้มค่าในการปฏิบัติแต่ละภารกิจ โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส ส่วนราชการต้องประกาศกำหนดเป้าหมาย และแผนการทำงานระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อให้ข้าราชการและประชาชนทราบ ซึ่งจะทำการดำเนินงานมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบแผนการทำงานได้

หลักความโปร่งใสนั้นเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีและเกิดการยอมรับผลการปฏิบัติราชการจากประชาชน ซึ่งในการดำเนินการของรัฐนั้นมุ่งประสงค์จะให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยทั่วถึง ส่วนราชการจึงควรที่จะสามารถเปิดเผยแนวทางการปฏิบัติราชการในทุกเรื่อง ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ว่าภารกิจของภาครัฐมีจำนวนเรื่องเท่าใด และจะดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างไร เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบความมั่นคงที่จำเป็นต้องกระทำเพื่อคุ้มครองประชาชนส่วนใหญ่ของสังคม

2. หลักความคุ้มค่า

2.1 ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภท และรายจ่ายต่อหน่วยงานของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วย เพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป ซึ่งรายละเอียดในการจัดทำบัญชีต้นทุนกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้กำหนดขึ้น

2.2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะเป็นผู้ตรวจสอบความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐ เพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีประเมินว่าการกิจใดสมควรทำต่อไปหรือยุบเลิกโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้รับจากภารกิจนั้น และในการประเมินความคุ้มค่าจะต้องคำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะได้รับ โดยเทียบกับรายจ่ายของรัฐ ทั้งนี้ มิใช่คำนวณเป็นตัวเงินเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ได้เสียของสังคมด้วย

2.3 การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้องชั่งน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะทำให้ต้นทุนการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุเพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว

3 หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)

3.1 ในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ถ้าการปฏิบัติงานของส่วนราชการหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบหรืออนุญาตจากอีกส่วนราชการหนึ่ง ส่วนราชการผู้เห็นชอบหรืออนุญาตต้องดำเนินการภายใน 15 วัน เว้นแต่จะได้ประกาศกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าแล้วว่าต้องเกินกว่า 15 วัน เพราะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ถ้ามีการเห็นชอบหรืออนุมัติเกินเวลา ข้าราชการที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบ

3.2 การวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ส่วนราชการต้องเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยโดยเร็ว และหลีกเลี่ยงการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในการรับผิดชอบของส่วนราชการ และมีให้ใช้เวลานานในการพิจารณาในรูปแบบของคณะกรรมการ

3.3 ในกรณีที่เป็นการพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการให้มีผลผูกพันผู้แทนส่วนราชการแม้จะมีได้เข้าร่วมประชุม และจะต้องมีการบันทึกฝ่ายข้างน้อยไว้ด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนราชการในคณะกรรมการ อันจะก่อให้เกิดผลสรุปของงานที่แน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงโดยส่วนราชการนั้นในภายหลัง

3.4 การสั่งราชการต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้ามีการสั่งการด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งนั้นไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสั่งเพื่อปฏิบัติราชการที่ต้องมีหลักฐานยืนยันคำสั่งที่แน่นอน มีความรับผิดชอบทั้งผู้สั่งและผู้ปฏิบัติงาน

หมวดที่ 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน บทบัญญัติในส่วนนี้ได้กำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการปฏิบัติเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่มีผลต่อโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ดังนี้

1. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

1.1 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

1.2 ส่วนราชการต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบและเป็นกรอบการปฏิบัติหน้าที่ แต่ต้องไม่เพิ่มขึ้นตอนเกินจำเป็นและให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดการลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย และเมื่อมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเป็นประการใดแล้ว ให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วย

1.3 ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และการลดขั้นตอน เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

1.4 ส่วนราชการแต่ละแห่งต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่นโดยเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการติดต่อสอบถามหรือการทำความเข้าใจเรื่องสำหรับประชาชนที่จะมาขอรับบริการจากรัฐได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

2. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

2.1 ให้เป็นหน้าที่ของแต่ละกระทรวงต้องจัดส่วนราชการภายในที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานกับประชาชนให้รวมเป็นศูนย์บริการร่วมแห่งเดียวที่ประชาชนจะสามารถติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติได้พร้อมกันทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงนั้น

2.2 กระทรวงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่และแบบพิมพ์ที่จำเป็นในศูนย์บริการร่วม เพื่อให้เจ้าหน้าที่นั้นบริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน โดยเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องสามารถแจ้งรายละเอียดรับเอกสารหลักฐานที่จำเป็น แจ้งให้ทราบระยะเวลาการดำเนินการ และเป็นผู้ติดต่อประสานกับส่วนราชการอื่น เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎในเรื่องนั้น ๆ

2.3 ในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม ถ้าหากมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่อาจดำเนินการได้ เพราะไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดไว้ ให้ส่วนราชการแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบนั้นต่อไป

2.4 แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอจัดให้มีขึ้นในจังหวัดหรืออำเภอ แล้วแต่กรณี ตามที่ตนต้องรับผิดชอบด้วย

หมวดที่ 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

บทบัญญัติในหมวดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการมีหน้าที่ตรวจสอบภายในของส่วนราชการตนเอง เพื่อการปรับปรุงภารกิจให้เป็นที่ไปโดยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคม หรือสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแผนการปฏิบัติราชการ ดังต่อไปนี้

1. การทบทวนภารกิจ

1.1 ส่วนราชการจะต้องทบทวนภารกิจตามระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด เพื่อตรวจสอบว่าภารกิจใดมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของรัฐ เงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ ซึ่งหากเห็นควรเปลี่ยนแปลงต้องเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจที่จะยกเลิกปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงขึ้น

1.2 ในกรณีที่ ก.พ.ร. ได้ทำการวิเคราะห์ความจำเป็นของภารกิจของส่วนราชการใดแล้ว อาจเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างหรืออัตรากำลังของส่วนราชการใดก็ได้

2. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

2.1 ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจและทบทวนเพื่อยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ สำหรับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ และเพื่อให้ลดภาระของประชาชน โดยต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย

2.2 สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามีหน้าที่ตรวจสอบกฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของทุกส่วนราชการ ที่ไม่เหมาะสมแก่กาลสมัยหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศหรือเป็นภาระแก่ประชาชน เพื่อเสนอให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิก ซึ่งโดยปกติส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป แต่ถ้าไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอจะต้องเสนอเรื่องให้คณะรัฐมนตรีวินิจฉัยต่อไป

หมวดที่ 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
บทบัญญัติในหมวดนี้เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบ ความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการของประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการใดไม่กำหนดระยะเวลาหรือกำหนดเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จ เพื่อให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

2. การจัดระบบสารสนเทศ

2.1 ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้

2.2 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ

3. การรับฟังข้อร้องเรียน

3.1 ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

3.2 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจาก ประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการ จะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

3.3 ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุง ให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ พิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

4. การเปิดเผยข้อมูล

4.1 ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบ โดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิประชาชน

4.2 ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือ ข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มครองโดยกฎหมาย

หมวดที่ 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

บทบัญญัติในหมวดนี้มีขึ้นเพื่อการวัดผลการปฏิบัติราชการว่า มีผลสัมฤทธิ์ตรงตาม เป้าหมายที่กำหนดขึ้นไว้หรือไม่ คุณภาพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการภายในองค์กร โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. การประเมินผลโดยคณะผู้ประเมินอิสระ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ

2. การประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชา

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งต้องกระทำทั้งการปฏิบัติงาน เฉพาะตัว และประโยชน์ของหน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดอยู่ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในลักษณะที่ เป็นทีมทำงานมากขึ้น

4. ในกรณีที่การปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดผ่านการประเมินที่แสดงว่าอยู่ใน มาตรฐานและการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีผลดี ให้มีการจัดสรรเงิน เพื่อเป็นบำเหน็จ ความชอบของส่วนราชการหรือเป็นเงินรางวัลจัดการเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการจูงใจให้ ส่วนราชการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้บังเกิดประสิทธิภาพตามความมุ่งหมาย

หลักการของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะประกอบด้วย

1. การประเมินผลส่วนราชการว่าได้ดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพียงใด ซึ่งจะวัดจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คุณภาพของการให้บริการซึ่งอาจวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (Convenience) ความไม่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ (Simplicity) การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว (Accuracy and timeliness) รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ

2. การประเมินผู้ปฏิบัติงาน โดยแยกเป็นการประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้เกิดเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และการประเมินเจ้าหน้าที่ซึ่งจะเป็นการประเมินศักยภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละราย เพื่อวัดความสามารถเฉพาะตัวและความสามารถในการมีส่วนร่วมในผลสำเร็จของภารกิจในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน ก.พ.ร. จะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดต่อไป โดยผลที่ได้รับจากการประเมินหากอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจจะเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และส่วนราชการจะได้รับรางวัลตอบแทนเพื่อการพัฒนาคุณภาพของส่วนราชการนั้นต่อไป

โดยสรุปพระราชกฤษฎีกานี้ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายในครั้งแรกโดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติและกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจน สามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในขั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกานี้หากได้มีการนำไปปฏิบัติโดยครบถ้วนก็ เชื่อว่าจะเป็นการวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิรูประบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับการพัฒนาระบบราชการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561)

สถานการณ์และความเสี่ยงซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโลกและภายในประเทศ โดยเฉพาะภาวะผันผวนด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง พลังงาน และภูมิอากาศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งเชิงบวกและลบตามที่กล่าวมานั้น มีผลอย่างสูงต่อการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในระยะ 6 ปี

ข้างหน้า ประเทศไทยต้องปรับตัว และปรับปรุงกลไกราชการ เพื่อให้กลไกการบริหารของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อการทำงานของภาคราชการเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเอื้อต่อการเสริมสร้างรากฐานที่เข้มแข็งทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคม มีการเชื่อมโยงการพัฒนา กับนานาชาติ และการรักษาสมดุลของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอันจะเป็นฐานที่มั่นคงในการพัฒนาประเทศและพร้อมที่จะรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561), 2556, หน้า 12-47)

แม้ว่าผลการพัฒนาระบบราชการจะส่งผลในระดับที่ดีขึ้น แต่การพัฒนาระบบราชการยังจะต้องดำเนินงานต่อไปภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลง วิฤตการณ์ และความผันผวนที่เปลี่ยนไปจากอดีตอย่างมาก การที่จะขับเคลื่อนประเทศให้มีความก้าวหน้า และพัฒนาไปอย่างมั่นคง ระบบราชการไทยต้องเป็นระบบที่มีความเข้มแข็ง มีความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ สภาพปัญหาของระบบราชการที่สั่งสมมานานจะต้องนำมาวิเคราะห์และนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ที่สามารถแก้ไขปัญหา และเสริมสร้างระบบราชการให้มีขีดสมรรถนะสูงสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในบริบทด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยอาจแบ่งหัวข้อที่จะต้องได้รับการพัฒนาในระยะต่อไปออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการประชาชน แม้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในช่วงที่ผ่านมาจะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และได้รับรางวัลยกย่องชมเชยในระดับนานาชาติ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าหน่วยงานที่เสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนยังจำกัดอยู่ในวงแคบ อีกทั้งยังไม่มีกรนำผลงานดังกล่าวไปขยายผลหรือต่อยอดเท่าที่ควร ทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาคราชการไม่ขยายตัว และก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับความต้องการของประชาชนมีความเป็นพลวัตแปรผันตามกาลเวลา และมีแนวโน้มความต้องการเฉพาะที่เป็นปัจเจกบุคคลเพิ่มมากขึ้น ทำให้ภาครัฐต้องเน้นการจัดบริการในเชิงรุก ตลอดจนพัฒนาไปสู่การให้บริการในรูปแบบการให้บริการทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น

2. ขีดสมรรถนะขององค์กร การพัฒนาระบบราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีขีดสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย ต้องเร่งนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้มากขึ้น เพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์ รวมทั้งยังมีความจำเป็นต้อง

บริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพของกำลังคนภาครัฐให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มผลิตภาพในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3. การบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน และการดำเนินงานร่วมกับภาคส่วนอื่น บทเรียนจากการบริหารจัดการมหาดุทกภัยที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งให้เห็นว่าภารกิจของภาครัฐในพลวัตของการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถบรรลุผลได้ด้วยบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง แต่จำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการและเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐในสังคม นอกจากนี้ยังต้องปรับระบบการทำงานในลักษณะแบบร่วมมือกันกับภาคส่วนอื่น เช่น ธุรกิจเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสังคม/ ประชาชน มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันภาคส่วนอื่นมีความเข้มแข็งมากขึ้น ในขณะที่ภาครัฐเองยังคงประสบกับปัญหาในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์

4. ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ แนวโน้มปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของประเทศไทยในช่วงเวลาที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญในระดับประเทศที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน แม้ว่าจะได้ให้ความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและระดมสรรพกำลังความร่วมมือจากทุกภาคส่วนแต่ก็จะต้องมีการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการลดทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการดำเนินงานของภาครัฐ ทั้งในด้านการให้บริการประชาชน และการดำเนินงานภายใน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ เป็นต้น เพื่อลดความสูญเสียของภาครัฐในระยะยาวและสร้างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งท้าทายที่สำคัญในการกำหนดกรอบทิศทางการพัฒนาระบบราชการในช่วง 6 ปีข้างหน้า โดยเฉพาะการพัฒนากลไกราชการให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติ การเสริมสร้างจิตสำนึกให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทด้านต่าง ๆ การสร้างสมดุล และลดความเหลื่อมล้ำ การปรับระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ และการบริหารงานแบบบูรณาการเพื่อให้เกิดความร่วมมือไปในทิศทางเดียวกัน

การพัฒนาระบบราชการไทยในระยะต่อไป จะเน้นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ (Country strategy) พ.ศ. 2556-2561 ซึ่งรัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วน โดยมีเป้าหมายหลักที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เพื่อหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง การลดความเหลื่อมล้ำที่เน้นการพัฒนาอย่างทั่วถึงเป็นธรรม การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และในการจะขับเคลื่อนนโยบายในแนวทางดังกล่าวให้เกิดประสิทธิผลและเป็นรูปธรรมได้นั้น การสร้างสมดุล และพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (Internal process) ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ด้วยการปรับโครงสร้างระบบราชการ สร้างและใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานเพื่อสร้างความโปร่งใสในองค์กรภาครัฐ ปฏิรูประบบกฎหมาย

เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนการจัดการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตลอดจนจัดทำยุทธศาสตร์ และบูรณาการการทำงานเพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ระดับกระทรวง และระดับพื้นที่ โดยให้ประชาชนในระดับพื้นที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความต้องการ อันจะเป็นการผึกำลังเพื่อการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายของประเทศอย่างแท้จริง

ผลการติดตามการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พบว่า ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามที่ต้องเร่งผลักดันอย่างจริงจัง ในประเด็นสำคัญ ๆ รวม 6 เรื่อง ดังนี้

1. การให้บริการ รับข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
2. การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานราชการ
3. การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ
4. การเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการทำงาน
5. การทบทวนบทบาทภารกิจของภาครัฐ
6. การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจหรือ

กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน

ประกอบกับความจำเป็นที่จะต้องเร่งเสริมสร้างขีดสมรรถนะของหน่วยงานราชการให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งวางระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีให้เกิดขึ้นภายในส่วนราชการเอง คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 จึงได้ให้การเห็นชอบแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ โดยมีองค์ประกอบครอบคลุม 3 ส่วน ได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการผ่านการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลในระบบราชการแบบยั่งยืน และการพัฒนาระบบสนับสนุนการพัฒนาธรรมาภิบาลซึ่งสาระสำคัญ แนวทางการดำเนินงาน และโครงการต่าง ๆ ตามแผนงานดังกล่าวจะถูกนำมารวมไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. 2556-2561 สามารถแยกออกได้เป็น 3 หัวข้อ รวม 7 ประเด็นดังนี้

ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
2. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 4. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการพัฒนาย่างยั่งยืน
 5. การส่งเสริมระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน
 6. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดินก้าวสู่สากล
 7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน
- สรุป แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ประเด็นจะมุ่งเน้นที่การพัฒนาระบบราชการ โดยการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ การพัฒนาเป็นองค์กรที่มีสุขภาพะ มีขีดสมรรถนะสูงและมุ่งสู่ความยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อประชาชนได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนมีความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของทางราชการ และระบบราชการไทยมีขีดสมรรถนะสูง การทำงานทันสมัย คล่องตัว บุคลากรมีความผาสุก มีขวัญกำลังใจและผูกพันกับองค์กรมีความสำเร็จตามเป้าหมายชีวิตไปพร้อมๆ กับเป้าหมายขององค์กร สดท้ายสังคมเกิดการปรับตัวอย่างสมดุล ภาครัฐสามารถทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นได้เป็นอย่างดี มีการบูรณาการโดยการอาศัยยุทธศาสตร์ประเทศเป็นตัวนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้อย่างยั่งยืน

ความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial electricity authority ตัวย่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทยยกเว้นจังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงสำนักงานใหญ่ของการไฟฟ้าภูมิภาคตั้งอยู่ที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ มีรายได้จากการจำหน่ายไฟฟ้า 280,881.82 ล้านบาท (ข้อมูลเมื่อ พ.ศ. 2552)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีที่มาเริ่มจากการเป็นแผนกไฟฟ้าในกองบูรณาภิบาล กรมสาธารณสุขุ กระทรวงมหาดไทย และก่อตั้งไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมเป็นจังหวัดแรก เมื่อ พ.ศ. 2473 ต่อมาใน พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้าสังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาคในภายหลัง

ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สอง รัฐบาลเห็นความจำเป็นในการสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านไฟฟ้า จึงออกพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497

และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 ก่อตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2497) ทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลจำนวน 117 แห่ง อยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาลโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับโดยทั่วไป (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 (พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503) โดยรับช่วงภารกิจจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลที่ทั้งสิ้นสามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557)

นโยบายการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2533)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งมีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ อันจะส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนบนรากฐานที่มั่นคงและแข็งแกร่ง จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

1. ให้ผู้บริหารและพนักงานดำเนินงานโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ คือ
 - 1.1 ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)
 - 1.2 ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility)

- 1.3 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable treatment)
- 1.4 ความโปร่งใส (Transparency)
- 1.5 การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่าใด ๆ นั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน (Value creation)
- 1.6 การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ (Ethics)
- 1.7 การมีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น (Participation)
2. ผู้บริหารทุกระดับต้องเป็นผู้นำและต้นแบบที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม รวมถึงสร้างบรรยากาศในองค์กร สร้างแรงจูงใจ และกำกับดูแลให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
3. ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท รับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยยึดมั่นผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นสำคัญ และบริหารจัดการด้วยหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม
- แนวปฏิบัติการการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีไว้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีเนื้อหาครอบคลุม ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2533, หน้า 20-33)
1. แนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 2. แนวปฏิบัติที่ดีของผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 3. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล
 4. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับรายงานทางการเงินและการเงิน
 5. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
 6. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม
 7. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 8. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ
 9. แนวปฏิบัติที่ดีด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม
 10. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. แนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1 ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยให้เป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และข้อบังคับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.2 บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่ฝักใฝ่การเมือง และวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีความเป็นอิสระทั้งในด้านการตัดสินใจและการกระทำ โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากการทำงานไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจมีผลให้เกิดการบั่นทอนผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือเป็นการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลหรือนิติบุคคลอื่น

1.3 ให้อำนาจผู้บริหารในการดำเนินงานประจำวันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างเต็มที่ โดยไม่เข้าแทรกแซงหรือชี้นำการดำเนินงานดังกล่าว โดยไม่มีเหตุผลสมควร

1.4 หลีกเลี่ยงความขัดแย้งผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

1.5 มุ่งมั่นที่จะป้องกันและจัดการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต โดยถือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและเด็ดขาด เพื่อสร้างค่านิยมและภาพลักษณ์ที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.6 มีการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่

1.7 มีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. แนวปฏิบัติที่ดีของผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต มุ่งมั่น ทুমเท ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบ นโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และวัฒนธรรมองค์กร โดยถือประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นสำคัญ

2.2 รักษาความลับของลูกค้า คู่ค้า และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างเคร่งครัด โดยดูแล และระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข่าวสารอันเป็นความลับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครั่วไหลหรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง

2.3 หลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคาม และสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงาน เคารพในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน หลีกเลี่ยงการนำข้อมูลหรือเรื่องราวของพนักงานอื่นทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผยหรือวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่พนักงาน หรือภาพลักษณ์โดยรวมของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4 รักษาและร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในหมู่พนักงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวม และไม่กล่าวร้ายหรือกระทำการใด ๆ อันจะนำไปสู่ความแตกแยกหรือความเสียหายภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.5 พึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน และปรับตนให้สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ รวมทั้งให้เกียรติผู้อื่น โดยไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน

2.6 มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นคนดี คนเก่ง โดยการพัฒนาตนเองไปในทางที่เป็นประโยชน์ ต่อตนเองและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่เสมอ ด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้และประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.7 ยึดมั่นในคุณธรรม มีจริยธรรมละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง โดยไม่ประพฤติตนในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเองและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหลีกเลี่ยงการให้ หรือรับสิ่งของที่มีมูลค่าสูง การเลี้ยงรับรอง หรือประโยชน์ใด ๆ จากลูกค้า หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องับธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจปกติ หรือในเทศกาล หรือประเพณีนิยมในมูลค่าที่เหมาะสม หากของขวัญที่ได้รับอยู่ในรูปของเงิน หรือสิ่งของที่มีมูลค่าสูง ให้รับแจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบและส่งคืนโดยเร็ว

2.8 แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นหรือคณะกรรมการตรวจสอบ หากพบเห็นการกระทำใด ๆ ที่ถือว่าเป็นการทุจริต หรือประพฤตินิชอบภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.9 ให้ความเอาใจใส่และช่วยดำเนินการใด ๆ ที่จะรักษาสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงาน รวมทั้งการพัฒนารูปแบบไปสู่ความเป็นเลิศ

2.10 ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องร่วมกันมุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยปลูกจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงานมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณและธรรมาภิบาล ตลอดจนการป้องกันการประพฤตินิชอบในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่องค์กรและหน่วยงานภายนอก

3. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

3.1 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจะต้องสอดคล้อง และสนับสนุนกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จัดวางระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เทียบเคียงได้กับธุรกิจชั้นนำ และมีกระบวนการบริหารที่มีความชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

3.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นเรื่องขององค์กร ผู้บังคับบัญชาและพนักงานทุกระดับ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง สร้างคนดี คนเก่ง ที่มีพฤติกรรมในการทำงานอย่างมืออาชีพ โดยให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงานของตนตามระบบและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพนักงานต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความสามารถ มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น ทুমเท ให้เกิดผลสำเร็จของงาน โดยยึดหลักจริยธรรมและวัฒนธรรมขององค์กร

3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะบริหารค่าตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรมเทียบเคียงกับธุรกิจพลังงานและธุรกิจชั้นนำที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยความก้าวหน้าในอาชีพ ผลตอบแทน และแรงจูงใจต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับคุณภาพผลสำเร็จของงาน ทักษะและศักยภาพของพนักงานอย่างเป็นธรรม

3.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความปลอดภัย และอาชีวอนามัยที่ดี

4. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับรายงานทางการเงินและการบัญชี

4.1 ความถูกต้องของการบันทึกรายการทางบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะต้องถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ และสามารถตรวจสอบได้พนักงานทุกระดับต้องดำเนินงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมทั้งมีเอกสารหลักฐานประกอบการลงรายการทางธุรกิจที่ครบถ้วนและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างเพียงพอและทันเวลา เพื่อให้ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก การจัดทำและการประเมินรายงานทางการเงินสามารถบันทึกและจัดทำรายการทางการเงินและการบัญชีและการเงินทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลงในระบบบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีรายละเอียดที่ถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์

4.2 รายการทางการเงินและการบัญชีพนักงานทุกระดับมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการ จัดเตรียมและ/หรือให้ข้อมูลรายการทางธุรกิจ และต้องไม่กระทำการบิดเบือนข้อมูลหรือสร้างรายการเท็จ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลรายการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีและการเงิน หรือข้อมูลรายการทางด้านปฏิบัติการพนักงานทุกระดับ ควรตระหนักว่าความถูกต้องของรายงานทางการเงินและการบัญชี เป็นความรับผิดชอบร่วมกันของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

4.3 การปฏิบัติตามกฎหมายพนักงานทุกระดับ จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ และข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดทำบัญชีและบันทึกทางการเงินของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์พนักงานทุกระดับ จะต้องยึดหลักความซื่อสัตย์ ปราศจากอคติ และมีความซื่อตรงในการจัดเก็บบันทึกข้อมูล โดยความซื่อตรงดังกล่าวหมายถึงรวมถึง การไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือผิดจริยธรรมด้วย

5. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

5.1 คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดนโยบาย และกำกับดูแลให้มีระบบ การควบคุมภายในที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีการติดตามประเมิน ผลอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งกำกับให้มีการบูรณาการระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหาร ความเสี่ยงและการปฏิบัติตามระเบียบ (Corporate governance-Risk management-compliance: GRC)

5.2 คณะกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบการควบคุม ภายใน เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าความเสี่ยงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการ จัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน พิจารณาจากรายงานของฝ่ายบริหาร เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน รายงานการสอบทานการควบคุมของสำนัก ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชี รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องของระบบควบคุมภายในจากฝ่ายบริหาร

5.3 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในกำกับดูแลให้การบริหาร ความเสี่ยงและควบคุมภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นไปตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหาร ความเสี่ยงและควบคุมภายในจะสามารถขับเคลื่อนให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บรรลุผลตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามยุทธศาสตร์ขององค์กรได้

5.4 ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปลูกฝังให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่ง ของวัฒนธรรม ที่นำไปสู่การสร้างสรรคมูลค่าให้แก่องค์กร (Value creation) ได้แก่ นำกระบวนการ บริหารความเสี่ยง เป็นกิจกรรมประจำวันของทุกหน่วยงาน และสัมพันธ์กับค่าตอบแทน มีการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการที่ดีและสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงเพื่อ สร้างสรรคมูลค่าให้แก่องค์กร (Value creation) ส่งเสริมระบบการควบคุมภายในของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อฝ่ายบริหารให้เกิด ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงดูแลรักษาทรัพย์สิน ป้องกันหรือลดความผิดพลาด

ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตภายในองค์กรกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและมติคณะรัฐมนตรี

5.5 สำนักตรวจสอบภายในรับผิดชอบโดยตรงในฐานะผู้ประเมินอิสระ (Independent assessment) ในเรื่องการสอบทานกระบวนการในการปฏิบัติงาน ประเมินความเพียงพอของนโยบายระเบียบวิธีปฏิบัติรวมทั้งการปฏิบัติงานในการควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการควบคุมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม และปัจจัยความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป

6. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลและผลประโยชน์ส่วนรวม

6.1 คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องพิจารณาความขัดแย้งของผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างมีเหตุผลและเป็นอิสระภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในรายการ ดังนี้

การรับสิ่งของเป็นของขวัญ/ ผลประโยชน์ ที่นำมาซึ่งความสะดวกสบายเกินความเหมาะสม มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท และ/ หรืออาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เช่น การมอบตั๋วหนัง ตั๋วพาหนะเดินทาง การเลี้ยงอาหารอย่างฟุ่มเฟือยตลอดจนให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ จะมีผลต่อผู้รับให้ตัดสินใจเอนเอียงในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ทำการทำธุรกิจที่เป็นการหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง ครอบครัวหรือพวกพ้อง โดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ของตนเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคล และผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การทำงานพิเศษ ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษา การจ้างงานให้แก่ตนเองการใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเข้าไปเป็นนายจ้างภาคเอกชนหรือเป็นเจ้าของตลอดจนการนำเครื่องมือเครื่องใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปทำงานพิเศษ การนำข้อมูลลับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ดังเช่น กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐเห็นในข้อมูลลับของทางการ และนำไปเปิดเผยเพื่อรับสิ่งตอบแทนเป็นเงิน หรือประโยชน์อื่นใด และ/ หรือนำข้อมูลไปเปิดเผยแก่ญาติพวกพ้อง เพื่อแสวงหาผลประโยชน์การกำหนดนโยบายหรือการอนุมัติใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองครอบครัวหรือพวกพ้องซึ่งเป็นการเอาเปรียบ หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6.2 คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่พิจารณาบททวนรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์รายการที่เกี่ยวข้องกัน และรายงานประเด็นเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่พบ ซึ่งมีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อรายงานทางการเงินหรือการดำเนินงานต่อคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6.3 พนักงานทุกระดับจะต้องจัดทำรายงานการเปิดเผยรายการที่สงสัยว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่ขัดกันกับผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

7. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

7.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานฉะนั้น จึงเป็นการรับผิดชอบร่วมกันของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับที่จะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และตามมาตรฐานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

7.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดให้มีการบริหารความมั่นคงปลอดภัย และการตรวจสอบ (IT Audit) ของระบบสารสนเทศ (Information technology system) และการสื่อสารตามกรอบมาตรฐานสากลปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ซึ่งหมายถึงระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามมาตรฐานสากล

7.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดให้มีการบริหารระบบสารสนเทศ และการสื่อสารใน ด้านธรรมาภิบาล (Governance) การจัดการความเสี่ยง (Risk) และการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance)

7.4 ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับ มีหน้าที่ และข้อปฏิบัติ ดังนี้

7.4.1 หน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันและดูแลให้ระบบสารสนเทศและการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่อยู่ในความครอบครอง หรือหน้าที่รับผิดชอบของตนไม่ให้ถูกบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าถึงโดยมิชอบ รวมถึงรักษาความลับข้อมูลที่สำคัญขององค์กรและลูกค้าให้ปลอดภัยที่สุดไม่ให้รั่วไหลสู่ผู้ไม่เกี่ยวข้องและไม่เปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง

7.4.2 มีวินัยในการใช้ระบบสารสนเทศและอุปกรณ์สื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ให้ส่งผลกระทบในแง่ลบต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและผู้อื่น รวมถึงไม่ใช้ในเชิง

ธุรกิจส่วนตัวหรือกระทำผิดกฎหมายกรณีที่ผู้บริหาร/ พนักงานขออนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานสมทบ หรือพนักงานของผู้รับจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้ระบบสารสนเทศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากมีความเสียหายเกิดขึ้นกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้บริหาร/ พนักงานข้างต้นต้องรับผิดชอบร่วมกับผู้ปฏิบัติงานสมทบ หรือพนักงานของผู้รับจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วย

7.4.3 ปฏิบัติตามกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 เป็นต้น โดยเคร่งครัดเข้ารับการอบรม การเรียนรู้การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดขึ้น ให้มีความเข้าใจให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความมั่นคงปลอดภัย

7.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดให้มีการเข้าตรวจสอบ ค้นหา ติดตามสอบสวน และควบคุมการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน หากพบข้อสงสัยว่าพนักงานใช้งานในทางที่ไม่เหมาะสม หรือมีเหตุอันควร เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

7.6 หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่าพนักงานมีการละเมิด และผลการสอบสวนอย่างเป็นทางการ ปรากฏว่าเป็นจริงจะได้รับการพิจารณาลงโทษทางวินัย และ/ หรือกฎหมาย ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

8. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ

8.1 จัดหาพัสดุ ให้มีผลดีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากที่สุด โดยควรกำหนดว่าต้องได้รับพัสดุดังตรงตามความต้องการทั้งคุณภาพ ราคา จำนวน เวลาการให้บริการ ความรวดเร็ว และคำนึงถึงนโยบายด้านคุณภาพ ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วย

8.2 พนักงานผู้ดำเนินการจัดหา จะต้องมีการวางแผนจัดหาพัสดุล่วงหน้าที่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดหาพัสดุอย่างเร่งด่วน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

8.3 พนักงานจะต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน แก่ผู้ค้าด้วยวิธีการที่เปิดเผย และให้โอกาสแก่ผู้ค้าอย่างเท่าเทียมกัน และต้องให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมในการเสนอราคากับผู้ค้าทุกราย

8.4 พนักงานควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะใด ๆ ที่ผู้ค้าร้องเรียน หรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

8.5 พนักงานต้องรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้เสนอราคา หรือผู้เข้าร่วมประกวดราคาแต่ละรายไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้รายอื่นทราบ

8.6 รักษาความสัมพันธ์กับผู้ค้า ในเชิงธุรกิจด้วยความเสมอภาค ไม่เรียกร้อยรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดทั้งโดยตรงและโดยอ้อมจากผู้ค้า

8.7 ผู้บริหารตามอำนาจการจัดหา ต้องใช้ดุลยพินิจในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

8.8 ผู้บริหารตามอำนาจการจัดหา จะควบคุม ตรวจสอบ ดูแล ให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด หากพบว่ามี การปฏิบัติผิดจรรยาบรรณ ต้องดำเนินการสอบสวนและพิจารณาโทษทางวินัยตามขั้นตอน

8.9 จัดหาพัสดุอย่างมีระบบตามข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยมีการควบคุมที่รัดกุม

9. แนวปฏิบัติที่ดีด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9.1 ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ต้องดำเนินงานโดยมีระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของงาน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดคุณค่าสูงสุดแก่งานและจะยึดถือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายข้อกำหนด และมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

9.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อควบคุม และป้องกันความสูญเสียในรูปแบบต่าง ๆ อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ อัคคีภัย การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน การปฏิบัติงานไม่ถูกวิธี และความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนรักษา สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัยต่อพนักงาน และพนักงานของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหาร และพนักงานในการป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติการณ์โดยปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

9.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจัดให้มีแผนควบคุม และป้องกันเหตุฉุกเฉินในทุกพื้นที่ปฏิบัติการ เพื่อเตรียมพร้อมต่อการจัดการเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น เพลิงไหม้ และมีการเตรียมพร้อมต่อเหตุวิกฤติอื่น ๆ ที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร

9.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และเผยแพร่ นโยบาย กฎระเบียบ ขั้นตอนวิธีปฏิบัติ และข้อควรระวังต่าง ๆ ทางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนนำไปยึดถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

9.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งส่งเสริม และปลูกฝังจิตสำนึกทางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นวิถีดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงาน

10. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

10.1 ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องดำเนินงาน โดยมีระบบบริหารจัดการต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดมลภาวะที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม

10.2 รมรงค์ให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจอย่างรู้คุณค่าประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน และการใช้พลังงานหมุนเวียน

10.3 ส่งเสริมการดำเนินการประกอบธุรกิจที่เป็นธรรม โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์อื่นที่อาจได้มาไม่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

10.4 มีความรับผิดชอบต่อในการประกอบธุรกิจและรักษาผลประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

10.5 สนับสนุนให้พนักงานและผู้บริหารมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

10.6 เคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม โดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อม และเงื่อนไขในการทำงานให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ตลอดจนได้รับการฝึกอบรมทักษะในการทำงาน

10.7 มีการจัดทำรายงานเผยแพร่ข่าวสารจากการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ดำเนินงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจในจรรยาบรรณ และบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร พนักงาน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

ข้อมูลทั่วไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2520 โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ซื้อกิจการมาจากบริษัทการไฟฟ้าบางละมุง จำกัดในวงเงิน 24.3 ล้านบาท และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางละมุง มีฐานะเทียบเท่าเป็นการไฟฟ้าชั้น 3 (หน่วยบริการลูกค้าหลัก) ขณะนั้นมีพนักงานจำนวน 55 คน ผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 6,624 ราย รายได้ค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยเดือนละ 2.6 ล้านบาท และเมื่อ วันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2538 ได้ยกฐานะเป็นการไฟฟ้าชั้น 1 มีการไฟฟ้าในสังกัด 1 แห่ง คือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาซอยบ้านเกาะล้าน

ปัจจุบันมี พนักงาน จำนวน 102 คน ผู้ใช้ไฟฟ้า 118,351 ราย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 540 ล้านบาท ซึ่งเห็นได้ว่าเมืองพัทยาและพื้นที่โดยรอบมีความเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมาก ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ อีกทั้งเมืองพัทยายังเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ด้านการเงินและธุรกิจบริการ ดังนั้น

เพื่อเป็นการรองรับการเจริญเติบโตในอนาคต และให้เป็นที่รู้จักทั้งชาวไทย และต่างประเทศ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ได้พิจารณาแล้ว จึงเห็นสมควรเปลี่ยนชื่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางละมุงเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา” เพื่อให้เป็นที่รู้จักสอดคล้องกับพื้นที่ การให้บริการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 เป็นต้นไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 100 หมู่ 2 ถนนพัทยา-นาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 มีการไฟฟ้าในสังกัด 1 แห่ง (การไฟฟ้าสาขาย่อยบ้านเกาะล้าน) รับผิดชอบการจ่ายไฟในเขตพื้นที่ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา, 2556)

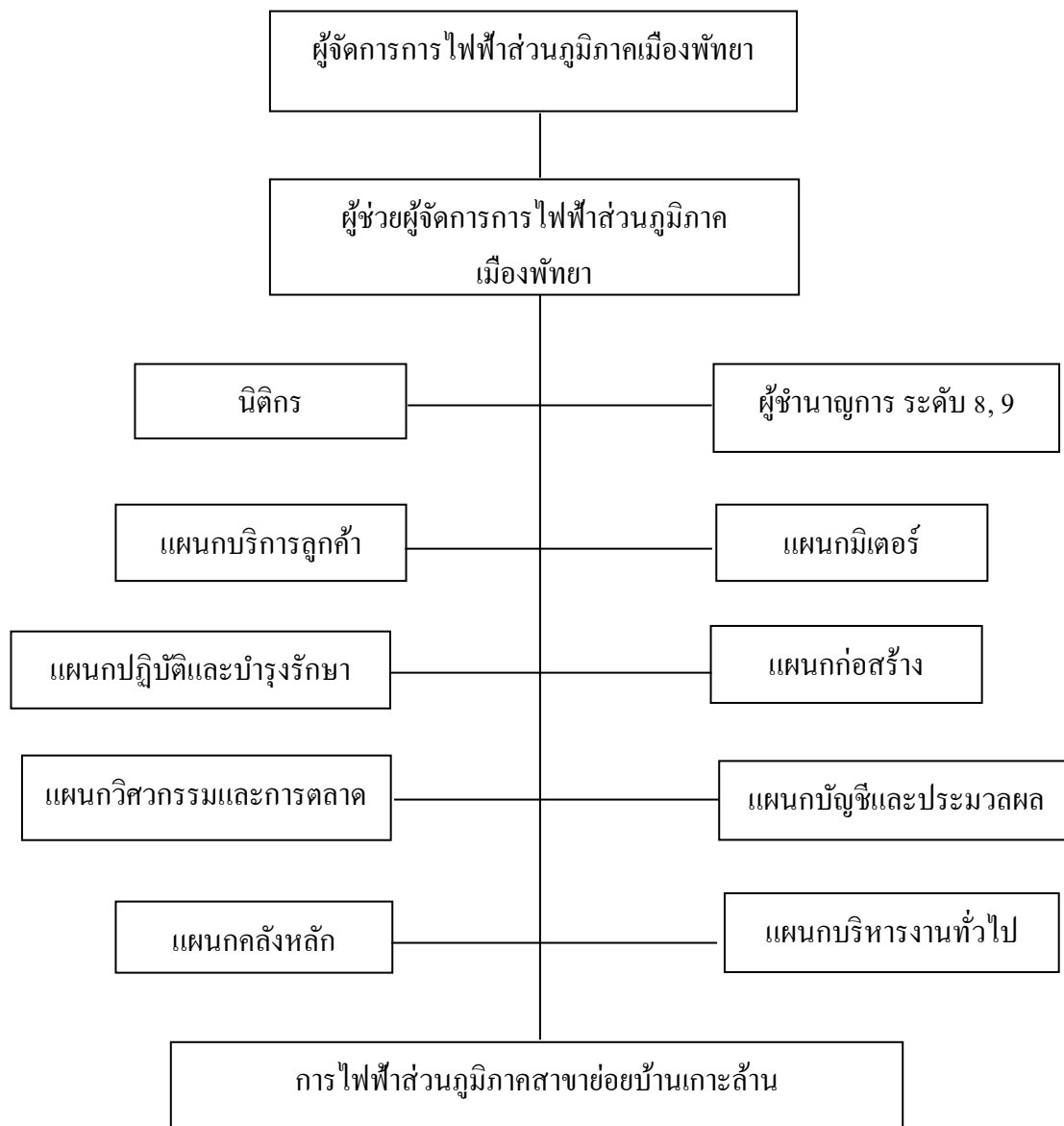
1. อำเภอบางละมุงจำนวน 6 ตำบล

- 1.1 ตำบลหนองปรือ
- 1.2 ตำบลตะเคียนเตี้ย
- 1.3 ตำบลหนองปลาไหล
- 1.4 ตำบลบางละมุง
- 1.5 ตำบลโป่ง
- 1.6 ตำบลเขาไม้แก้ว

2. พื้นที่ปกครองพิเศษ 1 แห่ง ได้แก่ เมืองพัทยารวมพื้นที่การจ่ายไฟ 6 ตำบล 60 หมู่บ้าน 574 ตารางกิโลเมตร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job description) เป็น 8 แผนก แสดงดังภาพที่ 3

โครงสร้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา



ภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ ดังนี้

- 1.1 งานบริการรับคำร้องตามที่ลูกค้า/ ผู้ใช้ไฟร้องขอ
- 1.2 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า/ ผู้ใช้ไฟ
- 1.3 งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟทั้งงบผู้ใช้ไฟ และงบ กฟภ.
- 1.4 งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS

2. แผนกมิเตอร์มีหน้าที่ ดังนี้

- 2.1 งานควบคุมคลังข้อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- 2.2 งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ ลด มิเตอร์และอุปกรณ์
- 2.3 งานตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- 2.4 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ สำหรับผู้ใช้ไฟรายใหญ่
- 2.5 สร้างและบันทึกข้อมูลผู้ใช้ไฟ
- 2.6 งานบริการหลังการขาย ให้บริการหลังการขายอื่น ๆ
- 2.7 งานจัดทำฐานข้อมูลระบบไฟฟ้า

3. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีหน้าที่ ดังนี้

- 3.1 งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- 3.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
- 3.3 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพและงานย้ายแนวระบบจำหน่าย ฯ
- 3.4 ประเมินค่าเสียหายกรณีละเมิด ทำให้ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เสียหาย
- 3.5 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
- 3.6 งานฮอทไลน์
- 3.7 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
- 3.8 งานบริการหลังการขาย ให้บริการหลังการขายอื่น ๆ สำหรับลูกค้า
- 3.9 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง
- 3.10 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
- 3.11 งานควบคุมสายสื่อสาร โทรคมนาคม
- 3.12 งานควบคุมคลังพัสดุข้อยสำรองงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

4. แผนกก่อสร้างมีหน้าที่ ดังนี้

- 4.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า สำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่ายงานปรับปรุงระบบไฟฟ้าสำหรับงานโครงการ (Project systems)
- 4.2 งานก่อสร้าง-ปรับปรุงระบบจำหน่าย และสายส่งไฟฟ้า
- 4.3 จัดทำ สรุป และรวบรวมแผนความต้องการพัสดุประจำปี (Dummy project)
- 4.4 งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS
- 4.5 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล
- 4.6 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย
- 4.7 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่
- 4.8 งานบริการหลังการ

5. แผนกคลังพัสดุหลักมีหน้าที่ ดังนี้

- 5.1 งานรับจ่ายพัสดุ
- 5.2 รวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนความต้องการพัสดุประจำปี
- 5.3 วิเคราะห์ข้อมูลการรับ-จ่ายพัสดุเข้างานและพยากรณ์การสำรอง

6. แผนกบัญชีและประมวลผลมีหน้าที่ ดังนี้

- 6.1 งานด้านจดหน่วย และตรวจสอบหน่วย (รายย่อย/ รายใหญ่)
- 6.2 งานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า และงานปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า ตรวจสอบข้อมูลค่าไฟฟ้าให้ถูกต้องครบถ้วน แก้ไขบิลค่าไฟฟ้าที่ผิดพลาด พร้อมประมวลผลบิลค่าไฟฟ้าเฉพาะรายที่มีปัญหา (Individual bill) และปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ชำระเงินแล้วหรือค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ ลดหนี้)
- 6.3 งานการเก็บเงินและรับชำระเงิน
- 6.4 งานควบคุมการงดจ่ายไฟ
- 6.5 งานบัญชีลูกหนี้/ เจ้าหนี้
- 6.6 งานปิดบัญชีประจำวัน ตรวจสอบเงินสดและเช็คคงเหลือในระบบให้ตรงกับรายงานตรวจนับเงินสด และตรวจสอบเงินคงเหลือระบบจัดการเงินสด (BPM-cash management) ให้ตรงกับบัญชีแยกประเภท ประจำวัน
- 6.7 งานด้านการจ่ายเงินและภาษี
- 6.8 งานบริหารการเงิน
- 6.9 งานด้านบัญชีก่อสร้างและสินทรัพย์
- 6.10 งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน

6.11 งานด้านต้นทุน

7. แผนบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ ดังนี้

7.1 ดำเนินการด้านงานบุคคล

7.2 ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสวัสดิการ ดำเนินการและตรวจสอบสิทธิ

ตรวจสอบการเบิกจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ

7.3 รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ

7.4 ดูแลความปลอดภัยของสำนักงาน และทรัพย์สิน

7.5 การจัดซื้อ-จัดจ้าง รวบรวมความต้องการและดำเนินการขออนุมัติ

7.6 งานตรวจสอบใบสำคัญและจัดทำใบสำคัญพร้อมตั้งหนี้ในระบบ

7.7 ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน

7.8 งานตามแผนปฏิบัติ รวบรวม รายงานติดตามงานตามแผนปฏิบัติ แผนบริหาร

ความเสี่ยง ของหน่วยงาน

8. แผนกวิศวกรรมและการตลาด มีหน้าที่ ดังนี้

8.1 งานจัดทำฐานข้อมูล GIS

8.2 งานวางแผนระบบไฟฟ้าและจัดการพลังงาน

8.3 วิเคราะห์ความต้องการใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น

8.4 งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม

8.5 ให้บริการเสริมอื่น ๆ

8.6 งานลูกค้าสัมพันธ์ รับข้อร้องเรียน/ ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า

8.7 งานสารสนเทศทางการตลาด

8.8 งานส่งเสริมการตลาด

8.9 งานพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการ

วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยมร่วม (Core Value) ของ กฟภ.

ริเริ่มสร้างสรรค์ ทนสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

นโยบาย (Policy) ของ กฟภ.

1. มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง และมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรระดับสากล เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ สนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างรัฐวิสาหกิจ กำหนดบทบาทและเตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อการก้าวเข้าสู่ AEC แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทาง การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ บริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และมีระบบเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤตด้านพลังงาน และภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น
2. มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม
3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart grid) ที่มีศักยภาพ เพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล
4. ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้นำด้านการประหยัดพลังงาน เพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) ในอนาคต
5. มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ และทุน ทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กร เน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

6. นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

กฟภ. ได้กำหนดยุทธศาสตร์องค์กร 3 ยุทธศาสตร์ คือ 1) องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & utilization) 2) องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric organization) และ 3) องค์กรที่เติบโตอย่างเกื้อกูล (Growth & ecosystem) เพื่อเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์องค์กร โดยมีกลยุทธ์รองรับยุทธศาสตร์ 5 กลยุทธ์ ประกอบด้วย

- 1) กลยุทธ์ด้านการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
- 2) กลยุทธ์ด้านการบริหารและจัดสรรทรัพยากร
- 3) กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้า บริการ และภาพลักษณ์
- 4) กลยุทธ์ด้านการลงทุนและนวัตกรรม
- 5) กลยุทธ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานเทศบาลจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไปใช้ในการบริหารเทศบาล และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไปใช้ในการบริหารงานเทศบาลให้เกิดผลสำเร็จ พบว่า 1) ระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต ประชาชนผู้ใช้บริการเห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าสามารถนำหลักการดังกล่าวเข้ามาใช้และประสบผลสำเร็จอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้แต่ละเทศบาล มีความแตกต่างกัน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานเทศบาล คือกลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบการดำเนินงาน รูปแบบการบริหาร ทักษะของบุคลากร และการจัดการด้านบุคลากร ส่วนค่านิยมร่วมของเทศบาลเป็นปัจจัยเชิงลบ ต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานเทศบาล

สุทธิรัตน์ จรรย์โกมล (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา อำเภอกอนสาร จังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ใน 6 หลัก ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม

หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา ที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ พบว่า 1) ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปีขึ้นไป วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง แต่ในด้านหลักคุณธรรมในระดับมาก 2) ประชากรมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นรายชื่ออยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ การกำหนดนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่ยอมรับจากประชาชน มีความเที่ยงธรรมในการเลือกตั้ง สรรหาบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานด้านการเมือง มีการจัดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และการจัดกิจกรรมในการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน มีการอภิปรายถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และมีการส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างประหยัด 3) ประชากรที่มีรายได้และอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

เจษฎาภรณ์ ยาหอม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การนำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี 2 ปี จังหวัดศรีสะเกษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการนำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไปใช้ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิผลกับประชาชน และหลักการบริหารสู่เป้าหมายการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อศึกษา และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า การนำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น สามารถทำให้การบริหารงานง่ายขึ้น การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน มีความโปร่งใส เปิดเผย และตรวจสอบได้ ส่วนหลักการบริหารที่ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาท้องถิ่น การสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในการบริหารงานของท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในการเข้าร่วมตรวจสอบการบริหารงาน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเอง รวมทั้งการทำงานเชิงบูรณาการกับทุกภาคส่วน จึงส่งผลให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายการบริหารจัดการที่ดี ประกอบกับนวัตกรรมที่ดีเด่นของแต่ละแห่งทำให้ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี

มนตรี สุขคุณานนท์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินการตามหลัก

ธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาล พบว่า มีนโยบายการดำเนินการทางด้านการบริหาร โดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีการนำหลักธรรมาภิบาล มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม พบว่า นำมาใช้เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้เสมอ หลักคุณธรรม พบว่า นำมาใช้เพื่อความเป็นธรรมแก่ทุกคน เกิดความเสมอภาค หลักความโปร่งใส พบว่า ใช้ในการบริหารงานการเงินงบประมาณ หลักความมีส่วนร่วม พบว่า นำมาใช้โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกครั้ง หลักความรับผิดชอบ พบว่า นำมาเป็นแนวปฏิบัติงานให้แก่พนักงานโดยปฏิบัติให้ได้ตามตัวชี้วัดที่กำหนด หลักความคุ้มค่า พบว่า ได้เน้นถึงความคุ้มค่า และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ และโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลประสบความสำเร็จทุกโครงการ แต่พบปัญหาในการวิจัยในครั้งนี้คือผู้ปฏิบัติไม่นำหลักการนี้ไปใช้ในการปฏิบัติจริง และได้เสนอแนวทางปรับปรุงการดำเนินการคือสร้างความตระหนักให้ทราบถึงประโยชน์ของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ให้เกิดผลสำเร็จ

ศิริวิมล ภักดีปัญญา (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า 1) การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจาก

ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความคุ้มค่า และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือหลักความโปร่งใส

2) บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เห็นว่ามีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุชาติ ล้ออุไร (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยมีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษา ระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบระดับการการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และพื้นที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี รวม 289 คน ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.954) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ผลการวิจัยพบว่า 1) การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของหลักธรรมาภิบาล และรายด้านทั้ง 6 หลัก อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ (1) หลักความโปร่งใส (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความรับผิดชอบ (4) หลักความคุ้มค่า (5) หลักนิติธรรม และ (6) หลักการมีส่วนร่วม 2) การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน พนักงานมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกันในหลักคุณธรรม และเมื่อจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างในภาพรวม และใน 3 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

กันติยา วิเศษษฐ์ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

และระดับการศึกษาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และระดับการศึกษาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พิมพ์พร ลาภ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยจำแนกตามเพศ อายุ รับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพทางสังคม พบว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี มีการปฏิบัติในด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก และด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพทางสังคมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเก็บข้อมูลด้วยการออกแบบสอบถามประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้ทำการวิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. เกณฑ์การแปลผล

วิธีการวิจัย

การวิจัย เรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วิชาการ บทความ วารสารวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และคู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แนวปฏิบัติ การการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและจรรยาบรรณของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) สอบถามความเห็น โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ประชากร

ประชากรที่นำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 102 คน โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่มีทั้งหมด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา, 2556) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลประชากรของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา

ประเภทของบุคลากร	จำนวน (คน)
ข้าราชการ	45
ลูกจ้างประจำ	30
ลูกจ้างชั่วคราว	27
รวม	102

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และประเภทของบุคลากร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัด ในหลักการ 4 ด้าน คือ ด้านการระควมรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) ด้านความเสมอภาค (Equity) โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 4 ระดับ ดังนี้

ปฏิบัติทุกครั้ง	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่มีการปฏิบัติเลย	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีตำรา บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. นำข้อมูลและแนวคิดต่าง ๆ มากำหนดเป็นนิยามศัพท์

3. สร้างแบบสอบถามในแต่ละตอน โดยให้เนื้อหาและข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ให้ครอบคลุมหลักการ 4 ด้าน คือ ด้านภาระความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) และด้านความเสมอภาค (Equity)

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้องครอบคลุมตามขอบเขตและนิยามศัพท์ที่ศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อหาความเที่ยงตรง โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา การใช้ถ้อยคำสำนวน ความชัดเจนในข้อคำถาม และครอบคลุมเรื่องที่ศึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

5.1 นายสิทธิชัย บำเพ็ญเพียร วิศวกรระดับ 9 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

5.2 ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

5.3 ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย

บูรพา

จากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียง หรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha-coefficient) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .9332 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่น สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้

7. เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้จริงและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยการทบทวนวรรณกรรม และเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและ รายงานประจำปี วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ฯลฯ

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากจำนวนประชากร และเตรียมสำหรับกรวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตถึงคณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง

2.3 จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 102 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 102 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

นำผลคะแนนที่ได้ มาประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ในโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในหลักการ 4 ด้าน คือ ด้านภาระความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) และด้านความเสมอภาค (Equity)

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทของบุคลากร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และประเภทของบุคลากร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) บรรยายประกอบการนำเสนอด้วยตาราง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) บรรยายประกอบการนำเสนอด้วยตาราง

เกณฑ์การแปลผล

การแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ ได้ใช้ค่าเฉลี่ย (μ) โดยมีการจัดระดับชั้นของแต่ละระดับโดยการใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าพิสัย (Range) = (ค่ามากที่สุด-ค่าน้อยสุด) และการใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 34-35 อ้างถึงใน กัญติยา วิเศษรัมย์, 2555, หน้า 45) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาข้างต้นจึงกำหนดการแบ่งระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.26-4.00 หมายถึง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมี
การปฏิบัติมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.25 หมายถึง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมี
การปฏิบัติมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.76-2.50 หมายถึง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมี
การปฏิบัติน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.75 หมายถึง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมี
การปฏิบัติน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ประการแรกคือเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประการที่สองคือเพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 102 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (102 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	62	60.78
หญิง	40	39.22
อายุ		
ตั้งแต่ 25 ปีลงมา	16	15.69
26-35 ปี	33	32.35
36-45 ปี	32	31.37
46-55 ปี	17	16.67
55 ปีขึ้นไป	4	3.92

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (102 คน)	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา		
ปวช. หรือเทียบเท่า	11	10.78
ปวส./ อนุปริญญา	23	22.56
ปริญญาตรี	57	55.88
สูงกว่าปริญญาตรี	11	10.78
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	8.82
ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท	37	36.28
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	35	34.31
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	21	20.59
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ตั้งแต่ 5 ปีลงมา	21	20.59
5-10 ปี	31	30.39
11-25 ปี	33	32.35
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	17	16.67
ประเภทของบุคลากร		
ข้าราชการ	45	44.12
ลูกจ้างประจำ	30	29.41
ลูกจ้างชั่วคราว	27	26.47

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีดังนี้

เพศ พบว่า บุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่
เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.78 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.22

อายุ พบว่าบุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.35 รองลงมามีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.37 รองลงมามีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 รองลงมาอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 15.69 รองลงมาอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.92

ระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.88 รองลงมามีระดับการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.56 รองลงมามีระดับการศึกษาระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 10.78 รองลงมาศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.78

รายได้ต่อเดือน พบว่าบุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.28 รองลงมาได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.31 รองลงมาได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.59 รองลงมาได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.82

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.35 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.39 รองลงมาระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 20.59 รองลงมาระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.67

ประเภทของบุคลากร พบว่าบุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 44.12 รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 26.47

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 3 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ
การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการะความรับผิดชอบ

ด้านภาระ ความรับผิดชอบ	ระดับการปฏิบัติงาน				μ	σ	ระดับ การ ปฏิบัติ	อันดับ
	มีการ ปฏิบัติ ทุกครั้ง	มีการ ปฏิบัติ เกือบ ทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มี การ ปฏิบัติ เลย				
1. บุคลากรใน หน่วยงานของท่าน รับผิดชอบงานตาม คำสั่งที่ได้รับมอบหมาย งานในหน้าที่เป็นอย่างดี	25 (24.51)	67 (65.69)	10 (9.80)	00 (0.00)	3.15	.57	มาก	1
2. บุคลากรใน หน่วยงานของท่าน ขอรับการกระทำทั้ง ผลดีและผลเสียและ สามารถอธิบายเหตุผล ในการกระทำนั้นได้	19 (18.63)	72 (70.59)	11 (10.78)	00 (0.00)	3.08	.54	มาก	3
3. บุคลากรใน หน่วยงานของท่าน ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่อง ตามรายงานผลการ ตรวจสอบและผลการ ประเมินจากฝ่าย ตรวจสอบอย่างจริงจัง	25 (24.51)	57 (55.88)	20 (19.61)	00 (0.00)	3.03	.75	มาก	5

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านภาระความรับผิดชอบ	ระดับการปฏิบัติงาน				μ	σ	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	มีการปฏิบัติทุกครั้ง	มีการปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการปฏิบัติเลย				
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบใช้ความรู้และเทคนิควิธีที่ทันสมัยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	25 (24.51)	57 (55.88)	20 (19.61)	00 (0.00)	3.05	.67	มาก	4
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง	37 (36.27)	37 (36.27)	28 (27.46)	00 (0.00)	3.09	.80	มาก	2
ภาพรวมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี					3.08	.46	มาก	
ด้านภาระความรับผิดชอบ								

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาระความรับผิดชอบ พบว่า โดยภาพรวมด้านภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี บุคลากรมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08$, $\sigma = .46$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในหน่วยงานของท่านรับผิดชอบงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายงานในหน้าที่เป็นอย่างดี พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.15$, $\sigma = .57$) เป็นอันดับที่ 1

บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.09$, $\sigma = .80$) เป็นอันดับที่ 2

บุคลากรในหน่วยงานของท่านยอมรับการกระทำทั้งผลดีและผลเสียและสามารถอธิบายเหตุผลในการกระทำนั้นได้ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08, \sigma = .54$) เป็นอันดับที่ 3

บุคลากรในหน่วยงานของท่านวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบใช้ความรู้และเทคนิควิธีที่ทันสมัยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.05, \sigma = .67$) เป็นอันดับที่ 4

บุคลากรในหน่วยงานของท่านดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องตามรายงานผลการตรวจสอบและผลการประเมินจากฝ่ายตรวจสอบอย่างจริงจัง พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03, \sigma = .75$) เป็นอันดับที่ 5

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการระมัดระวังรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีบรรลุเป้าประสงค์ของหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความโปร่งใส

ด้านความโปร่งใส	ระดับการปฏิบัติงาน				μ	σ	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	มีการปฏิบัติทุกครั้ง	มีการปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการปฏิบัติเลย				
1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย ระเบียบวินัย และตรวจสอบได้	29 (28.43)	66 (64.71)	7 (6.86)	00 (0.00)	3.22	.56	มาก	2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านความโปร่งใส	ระดับการปฏิบัติงาน				μ	σ	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	มีการปฏิบัติทุกครั้ง	มีการปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการปฏิบัติเลย				
2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้มารับบริการรับทราบทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน	43 (42.16)	47 (46.08)	12 (11.76)	00 (0.00)	3.30	.67	มากที่สุด	1
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างตรงไปตรงมา และประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	40 (39.22)	38 (37.25)	23 (22.55)	1 (0.98)	3.15	.80	มาก	3
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนทราบได้หลายช่องทาง เช่น เวทีบอร์ด เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ เป็นต้น	31 (30.39)	49 (48.04)	22 (21.57)	00 (0.00)	3.09	.72	มาก	5
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถชี้แจงข้อสงสัยโดยผ่านเทคโนโลยีได้	29 (28.43)	54 (52.94)	19 (18.63)	00 (0.00)	3.10	.68	มาก	4
ภาพรวมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงาน								
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี					3.17	.50	มาก	
ด้านความโปร่งใส								

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความโปร่งใส พบว่า โดยภาพรวมด้านความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17, \sigma = .50$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้มารับบริการรับทราบทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.30, \sigma = .67$) เป็นอันดับที่ 1

บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย ระเบียบวินัยและตรวจสอบได้ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.22, \sigma = .56$) เป็นอันดับที่ 2

บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างตรงไป ตรงมา และประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.15, \sigma = .80$) เป็นอันดับที่ 3

บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถชี้แจงข้อสงสัยโดยผ่านเทคโนโลยีได้ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10, \sigma = .68$) เป็นอันดับที่ 4

บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนทราบได้หลายช่องทาง เช่น เวที บอร์ด เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ เป็นต้น พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.09, \sigma = .72$) เป็นอันดับที่ 5

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมให้ผู้มารับบริการได้รับความชัดเจนในการติดต่อ และบุคลากรก็ตระหนักในหน้าที่ให้เข้าไปตามระเบียบและข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ได้

ตารางที่ 5 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ
การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านนิติธรรม

ด้านนิติธรรม	ระดับการปฏิบัติงาน				μ	σ	ระดับ การ ปฏิบัติ	อันดับ
	มีการ ปฏิบัติ ทุกครั้ง	มีการ ปฏิบัติ เกือบ ทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มี การ ปฏิบัติ เลย				
1. บุคลากรในหน่วยงาน ของท่านปฏิบัติงานโดยยึด หลักตามข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ และ หลักวิชาการ	30 (29.41)	48 (47.06)	24 (23.53)	00 (0.00)	3.06	.73	มาก	4
2. บุคลากรในหน่วยงาน ของท่านใช้อำนาจในการ ปฏิบัติงานอย่างชอบธรรม ตามที่กฎหมายกำหนด	26 (25.49)	62 (60.78)	12 (11.76)	2 (1.96)	3.10	.67	มาก	2
3. บุคลากรในหน่วยงาน ของท่านใช้อำนาจของ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการ ปฏิบัติงานด้วยความเป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและ คำนึงถึง สิทธิมนุษยชน	25 (24.51)	61 (59.80)	15 (14.71)	1 (0.98)	3.08	.66	มาก	3
4. บุคลากรในหน่วยงาน ของท่านคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	34 (33.34)	57 (55.88)	11 (10.78)	00 (0.00)	3.23	.63	มาก	1

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านนิติธรรม	ระดับการปฏิบัติงาน				μ	σ	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	มีการปฏิบัติทุกครั้ง	มีการปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการปฏิบัติเลย				
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ให้ประชาชน รับรู้ รับทราบ เพื่อประโยชน์ในการมาใช้บริการ	29 (28.43)	49 (48.04)	24 (23.53)	00 (0.00)	3.05	.72	มาก	5
ภาพรวมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านนิติธรรม					3.10	.52	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านนิติธรรม พบว่า โดยภาพรวมด้านนิติธรรม ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10$, $\sigma = .52$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในหน่วยงานของท่านคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.23$, $\sigma = .63$) เป็นอันดับที่ 1

บุคลากรในหน่วยงานของท่านใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชอบธรรมตามที่กฎหมายกำหนด พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10$, $\sigma = .67$) เป็นอันดับที่ 2

บุคลากรในหน่วยงานของท่านใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึง สิทธิมนุษยชน พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08$, $\sigma = .66$) เป็นอันดับที่ 3

บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักวิชาการ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.06$, $\sigma = .73$) เป็นอันดับที่ 4

บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับให้ประชาชน รับรู้ รับทราบ เพื่อประโยชน์ในการมาใช้บริการ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.05$, $\sigma = .72$) เป็นอันดับที่ 5

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านนิติธรรม พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญ ความถูกต้อง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างดีที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	ระดับการปฏิบัติงาน				μ	σ	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	มีการปฏิบัติทุกครั้ง	มีการปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการปฏิบัติเลย				
1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน	41 (40.20)	51 (50.00)	10 (9.80)	00 (0.00)	3.30	.64	มากที่สุด	1

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านความเสมอภาค	ระดับการปฏิบัติงาน				μ	σ	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	มีการปฏิบัติทุกครั้ง	มีการปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการปฏิบัติเลย				
2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	26 (25.49)	53 (51.96)	23 (22.55)	00 (0.00)	3.03	.70	มาก	5
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อ และมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	30 (29.41)	56 (54.90)	16 (15.69)	00 (0.00)	3.14	.66	มาก	4
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อ และมีน้ำใจต่อผู้มารับบริการ	38 (37.25)	51 (50.00)	13 (12.75)	00 (0.00)	3.25	.67	มาก	3
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ขยันหมั่นเพียรโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ	33 (32.35)	63 (61.76)	6 (5.89)	00 (0.00)	3.26	.56	มากที่สุด	2
ภาพรวมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี								
ด้านความเสมอภาค					3.20	.48	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมด้านความเสมอภาค ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.20$, $\sigma=.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.30, \sigma = .64$) เป็นอันดับที่ 1

บุคลากรในหน่วยงานของท่านขยันหมั่นเพียร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.26, \sigma = .56$) เป็นอันดับที่ 2

บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อ และมีน้ำใจต่อผู้มารับบริการ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.25, \sigma = .67$) เป็นอันดับที่ 3

บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อ และมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14, \sigma = .66$) เป็นอันดับที่ 4

บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคน โดยเท่าเทียมกัน พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.03, \sigma = .70$) เป็นอันดับที่ 5

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมทั้งสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นในการศึกษาดูงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมและ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติ และอันดับ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
ด้านภาระความรับผิดชอบ	3.08	.46	มาก	4
ด้านความโปร่งใส	3.17	.50	มาก	2
ด้านนิติธรรม	3.10	.52	มาก	3
ด้านความเสมอภาค	3.20	.48	มาก	1
ภาพรวมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	3.14	.45	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14, \sigma = .45$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20, \sigma = .48$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17, \sigma = .50$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านนิติธรรม พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10, \sigma = .52$) เป็นอันดับที่ 3

ด้านภาระความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08, \sigma = .46$) เป็นอันดับที่ 4

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับความเสมอภาค โดยบุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของ บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	เพศ								
	ชาย		ระดับ การ ปฏิบัติ	หญิง		ระดับ การ ปฏิบัติ	รวม		ระดับ การ ปฏิบัติ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านภาวะความรับผิดชอบ	3.16	.44	มาก	2.95	.47	มาก	3.08	.46	มาก
ด้านความโปร่งใส	3.26	.48	มากที่สุด	3.03	.50	มาก	3.17	.50	มาก
ด้านนิติธรรม	3.20	.50	มาก	2.95	.52	มาก	3.10	.52	มาก
ด้านความเสมอภาค	3.26	.47	มากที่สุด	3.10	.48	มาก	3.20	.48	มาก
ภาพรวมการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของ บุคลากรในสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	3.22	.43	มาก	3.01	.45	มาก	3.14	.45	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.14$, $\sigma=.45$) และบุคลากรเพศชาย ($\mu = 3.22$, $\sigma = .43$) มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง ($\mu = 3.01$, $\sigma=.45$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านภาระความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08, \sigma = .46$)
เมื่อจำแนกระหว่างเพศ พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศชายมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลใน
ด้านภาระความรับผิดชอบมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง

ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา
จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17, \sigma = .50$) เมื่อจำแนก
ระหว่างเพศ พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศชายมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใส
มากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง

ด้านนิติธรรม พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา
จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10, \sigma = .52$) เมื่อจำแนก
ระหว่างเพศ พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศชายมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรม
มากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง

ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา
จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20, \sigma = .48$) เมื่อจำแนก
ระหว่างเพศ พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศชายมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความเสมอภาค
มากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของ บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	อายุ											
	ตั้งแต่ 25 ปี ลงมา		ระดับ การปฏิบัติ	26-35 ปี		ระดับ การปฏิบัติ	36-45 ปี		ระดับ การปฏิบัติ	46-55 ปี		ระดับ การปฏิบัติ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านภาระความรับผิดชอบ	3.13	.44	มาก	3.10	.52	มาก	3.06	.38	มาก	2.98	.49	มาก
ด้านความโปร่งใส	3.24	.35	มาก	3.15	.58	มาก	3.18	.37	มาก	3.06	.63	มาก
ด้านนิติธรรม	3.15	.39	มาก	3.08	.60	มาก	3.10	.46	มาก	3.01	.57	มาก
ด้านความเสมอภาค	3.20	.35	มาก	3.18	.57	มาก	3.20	.36	มาก	3.19	.57	มาก
ภาพรวมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	3.18	.35	มาก	3.13	.53	มาก	3.13	.35	มาก	3.06	.52	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	อายุ					
	55 ปีขึ้นไป		ระดับ การปฏิบัติ	รวม		ระดับ การปฏิบัติ
	μ	σ		μ	σ	
ด้านภาระความรับผิดชอบ	3.30	.53	มากที่สุด	3.08	.46	มาก
ด้านความโปร่งใส	3.55	.44	มากที่สุด	3.17	.50	มาก
ด้านนิติธรรม	3.45	.53	มากที่สุด	3.10	.52	มาก
ด้านความเสมอภาค	3.35	.66	มากที่สุด	3.20	.48	มาก
ภาพรวมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	3.41	.46	มากที่สุด	3.14	.45	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14$, $\sigma = .45$) และบุคลากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.41$, $\sigma = .46$) มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 36-45 ปี, อายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุระหว่าง 46-55 ปี เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านภาระความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08$, $\sigma = .46$) เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านภาระความรับผิดชอบมากกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 26-35 ปี, อายุระหว่าง 36-45 ปี และอายุระหว่าง 46-55 ปี

ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17$, $\sigma = .50$) เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใสมากกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 36-45 ปี, อายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุระหว่าง 46-55 ปี

ด้านนิติธรรม พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10$, $\sigma = .52$) เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 36-45 ปี, อายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุระหว่าง 46-55 ปี

ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20$, $\sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความเสมอภาคมากกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 36-45 ปี, อายุระหว่าง 46-55 ปี และอายุระหว่าง 26-35 ปี

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	ระดับการศึกษา														
	ปวช. หรือ เทียบเท่า		ระดับ การ ปฏิบัติ	ปวส./ อนุปริญญา		ระดับ การ ปฏิบัติ	ปริญญาตรี		ระดับ การ ปฏิบัติ	สูงกว่าปริญญา ตรี		ระดับ การ ปฏิบัติ	รวม		ระดับ การ ปฏิบัติ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านภาระความรับผิดชอบ	2.89	.49	มาก	3.02	.43	มาก	3.13	.46	มาก	3.13	.51	มาก	3.08	.46	มาก
ด้านความโปร่งใส	2.96	.56	มาก	3.15	.46	มาก	3.22	.50	มาก	3.18	.47	มาก	3.17	.50	มาก
ด้านนิติธรรม	2.82	.54	มาก	3.12	.50	มาก	3.14	.53	มาก	3.16	.46	มาก	3.10	.52	มาก
ด้านความเสมอภาค	3.11	.37	มาก	3.16	.43	มาก	3.24	.52	มาก	3.13	.44	มาก	3.20	.48	มาก
ภาพรวมการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	2.95	.46	มาก	3.11	.41	มาก	3.18	.47	มาก	3.15	.38	มาก	3.14	.45	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14$, $\sigma = .45$) และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 3.18$, $\sigma = .47$) มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี, ระดับ ปวส. / อนุปริญญา และระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านภาระความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08$, $\sigma = .46$) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านภาระความรับผิดชอบมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ระดับ ปวส./ อนุปริญญา และระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า

ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17$, $\sigma = .50$) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใสมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ระดับ ปวส./ อนุปริญญา และระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า

ด้านนิติธรรมพบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10$, $\sigma = .52$) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรมมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี, ระดับ ปวส./ อนุปริญญา และระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า

ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20$, $\sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความเสมอภาคมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา, ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของ บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	รายได้ต่อเดือน														
	ต่ำกว่า		ระดับ การ ปฏิบัติ	ตั้งแต่		ระดับ การ ปฏิบัติ	ตั้งแต่ 20,001-		ระดับ การ ปฏิบัติ	ตั้งแต่		ระดับ การ ปฏิบัติ	รวม		ระดับ การ ปฏิบัติ
	10,000 บาท			10,000-			30,000 บาท			30,001 บาท					
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ			
ด้านภาระความรับผิดชอบ	3.22	.39	มาก	3.04	.55	มาก	3.11	.38	มาก	3.03	.45	มาก	3.08	.46	มาก
ด้านความโปร่งใส	3.33	.24	มากที่สุด	3.12	.55	มาก	3.21	.44	มาก	3.12	.57	มาก	3.17	.50	มาก
ด้านนิติธรรม	3.22	.39	มากที่สุด	3.08	.59	มาก	3.09	.50	มาก	3.11	.48	มาก	3.10	.52	มาก
ด้านความเสมอภาค	3.31	.38	มากที่สุด	3.15	.53	มาก	3.22	.42	มาก	3.19	.52	มาก	3.20	.48	มาก
ภาพรวมการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	3.27	.32	มากที่สุด	3.10	.52	มาก	3.16	.40	มาก	3.11	.45	มาก	3.14	.45	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14$, $\sigma = .45$) และบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ($\mu = 3.27$, $\sigma = .32$) มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท, รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านภาระความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08$, $\sigma = .46$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านภาระความรับผิดชอบมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท, รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17$, $\sigma = .50$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใสมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท, รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

ด้านนิติธรรม พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10$, $\sigma = .52$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรมมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป, ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท

ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก ($\mu = 3.20$, $\sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความเสมอภาคมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท, ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของ บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน														
	ตั้งแต่ 5 ปี		ระดับ การ ปฏิบัติ	5-10 ปี		ระดับ การ ปฏิบัติ	11-25 ปี		ระดับ การ ปฏิบัติ	ตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป		ระดับ การ ปฏิบัติ	รวม		ระดับ การ ปฏิบัติ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
ด้านภาระความรับผิดชอบ	3.21	.44	มาก	3.05	.52	มาก	3.01	.44	มาก	3.09	.41	มาก	3.08	.46	มาก
ด้านความโปร่งใส	3.26	.36	มากที่สุด	3.15	.56	มาก	3.05	.49	มาก	3.33	.51	มากที่สุด	3.17	.50	มาก
ด้านนิติธรรม	3.23	.35	มาก	3.04	.63	มาก	3.02	.51	มาก	3.22	.47	มาก	3.10	.52	มาก
ด้านความเสมอภาค	3.26	.35	มากที่สุด	3.12	.57	มาก	3.17	.42	มาก	3.31	.53	มากที่สุด	3.20	.48	มาก
ภาพรวมการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	3.24	.33	มาก	3.09	.54	มาก	3.06	.42	มาก	3.24	.43	มาก	3.14	.45	มาก

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทของบุคลากร

การปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	ประเภทของบุคลากร											
	ข้าราชการ			ลูกจ้างประจำ			ลูกจ้างชั่วคราว			รวม		
			ระดับ			ระดับ			ระดับ			ระดับ
	μ	σ	การปฏิบัติ	μ	σ	การปฏิบัติ	μ	σ	การปฏิบัติ	μ	σ	การปฏิบัติ
ด้านภาวะความรับผิดชอบ	3.14	.49	มาก	3.00	.53	มาก	3.01	.30	มาก	3.08	.46	มาก
ด้านความโปร่งใส	3.25	.57	มาก	3.04	.49	มาก	3.18	.31	มาก	3.17	.50	มาก
ด้านนิติธรรม	3.21	.57	มาก	2.94	.52	มาก	3.10	.39	มาก	3.10	.52	มาก
ด้านความเสมอภาค	3.31	.54	มากที่สุด	3.03	.45	มาก	3.19	.34	มาก	3.20	.48	มาก
ภาพรวมการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	3.24	.50	มาก	3.00	.46	มาก	3.12	.28	มาก	3.14	.45	มาก

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14, \sigma = .45$) และบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ($\mu = 3.24, \sigma = .50$) มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านภาระความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.08, \sigma = .46$) เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านภาระความรับผิดชอบมากกว่าบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำ

ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17, \sigma = .50$) เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใสมากกว่าบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ

ด้านนิติธรรม พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.10, \sigma = .52$) เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรมมากกว่าบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำ

ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20, \sigma = .48$) เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านความเสมอภาคมากกว่าบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ประการแรกคือเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประการที่สองคือเพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและประเภทบุคลากร ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยใช้แนวคิดจากหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2552 ในหลักการ 4 ด้าน คือ ด้านภาระความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านหลัก นิติธรรมและด้านความเสมอภาค โดยแจกแบบสอบถามบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 102 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้คำสั่งทางสถิติ Compare mean

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด และอายุ 55 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท มากที่สุด และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท น้อยที่สุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-25 ปี มากที่สุด และระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด เป็นข้าราชการมากที่สุด และเป็นลูกจ้างชั่วคราว น้อยที่สุด

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านภาระความรับผิดชอบ พบว่า โดยภาพรวมการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในหน่วยงานของท่านรับผิดชอบงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายงานในหน้าที่เป็นอย่างดี พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการระดมความคิดเห็น พบว่า บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีบรรลุเป้าประสงค์ของหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความโปร่งใส พบว่า โดยภาพรวมการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้มารับบริการรับทราบทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1

บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย ระเบียบวินัยและตรวจสอบได้ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับความชัดเจนในการติดต่อ และบุคลากรก็ตระหนักในหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบและข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ได้

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านนิติธรรม พบว่า โดยภาพรวมการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในหน่วยงานของท่านคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1

บุคลากรในหน่วยงานของท่านใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชอบธรรมตามที่กฎหมายกำหนด พบว่าบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านนิติธรรม พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความถูกต้อง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างดีที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1

บุคลากรในหน่วยงานของท่านขยันหมั่นเพียร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ พบว่าบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เสียสละเอื้อเฟื้อ และมีน้ำใจต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน ขยันหมั่นเพียร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม พบว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1

ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2

สรุปผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เสียสละ เอื้อเฟื้อ และมีน้ำใจต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน ขยันหมั่นเพียร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ มีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้มารับบริการรับทราบทุกขั้นตอน มีการปฏิบัติงานถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย ระเบียบวินัยและตรวจสอบได้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี บุคลากรมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และบุคลากรเพศชายมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง

อายุ พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี บุคลากรมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา, อายุระหว่าง 36-45 ปี, อายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุระหว่าง 46-55 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี บุคลากรมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14$, $\sigma = .45$) และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี, ระดับ ปวส. / อนุปริญญา และระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า

รายได้ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี บุคลากรมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท, รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลัก
 ธรรมชาติของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี บุคลากรมี
 ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีลงมา
 25 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมชาติมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-25 ปี

ประเภทบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมชาติ
 ของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี บุคลากรมีระดับการปฏิบัติ
 อยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่เป็นข้าราชการ มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมชาติมากกว่า
 บุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมชาติของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า
 ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการระบับผิดชอบ พบว่า โดยภาพรวมการปฏิบัติตาม
 หลักธรรมชาติของบุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งถือ
 เป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี บรรลุ
 เป้าประสงค์ของหลักธรรมชาติได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริวิมล
 ภักดีปัญญา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมชาติของบุคลากรองค์การบริหาร
 ส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า 1) การปฏิบัติงานตาม
 หลักธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา
 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็น
 รายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่
 หลักการระบับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความคุ้มค่า
 และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือหลักความโปร่งใส 2) บุคลากรองค์การ
 บริหารส่วนตำบลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 แตกต่างกัน เห็นว่ามีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมชาติ โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมชาติของบุคลากรในสำนักงาน
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความโปร่งใส พบว่า บุคลากรมีความรู้
 ความเข้าใจ ทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ
 ช่วยส่งเสริมให้ผู้ที่มารับบริการได้รับความชัดเจนในการติดต่อ และบุคลากรก็ตระหนักในหน้าที่ให้

เป็นไปตามระเบียบและข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุชาติ ล้ออุไร (2553) ที่ศึกษาเรื่องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของหลักธรรมาภิบาล และรายด้านทั้ง 6 หลัก อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ 1) หลักความโปร่งใส 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความรับผิดชอบ 4) หลักความคุ้มค่า 5) หลักนิติธรรม และ 6) หลักการมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านนิติธรรม พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับความถูกต้อง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างดีที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมพพร ลาพัชร์ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลภูโจ้ง อำเภอนนทบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลภูโจ้ง อำเภอนนทบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลภูโจ้ง มีการปฏิบัติในด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญ ความเสมอภาคโดยบุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้ง ต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพตาม หลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมนตรี สุขคุณานนท์ (2553) ได้ศึกษา เรื่องการดำเนิน การตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวทางการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบล หนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดลพบุรี เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดลพบุรี และเพื่อศึกษาแนวทาง การปรับปรุงการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลพบว่า มีนโยบายการดำเนินการทางด้านการ บริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม พบว่า นำมาใช้เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม สามารถ ตรวจสอบได้เสมอ หลักคุณธรรม พบว่านำมาใช้เพื่อความเป็นธรรมแก่ทุกคน เกิดความเสมอภาค หลักความโปร่งใส พบว่า ใช้ในการบริหารงานการเงินงบประมาณ หลักการมีส่วนร่วม พบว่า นำมาใช้โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกครั้ง หลักความรับผิดชอบ

พบว่า นำมาเป็นแนวปฏิบัติงานให้แก่พนักงานโดยปฏิบัติให้ได้ตามตัวชี้วัดที่กำหนด หลักความคุ้มค่า พบว่า ได้เน้นถึงความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ต้องสนับสนุนลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวให้ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านภาระความรับผิดชอบ
2. ต้องสนับสนุนให้ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรม
3. ส่งเสริมบุคลากรให้มีการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. บุคลากรควรมีการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องตามรายงานผลการตรวจสอบและผลการประเมินจากฝ่ายตรวจสอบทุกครั้ง
2. บุคลากรควรมีการวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบทุกครั้ง ใช้ความรู้และเทคนิคที่ทันสมัยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้
3. บุคลากรควรชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ และเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนทราบโดยผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้
4. บุคลากรต้องปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหลักวิชาการทุกครั้ง
5. บุคลากรต้องเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ระเบียบ ข้อบังคับ ให้ประชาชนรับรู้และรับทราบ เพื่อประโยชน์ในการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
6. บุคลากรควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อและมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ทำการศึกษาวิจัย หาข้อมูลเชิงลึก และสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ โดยนำผลการศึกษาวิจัยมาผสมผสานกันทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

2. การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลมีหลายประเด็น ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไม่ครอบคลุม
หลักธรรมาภิบาลทั้งหมด จึงควรมีการศึกษาวิจัยให้ครบทุกประเด็นของหลักธรรมาภิบาล เพื่อนำ
ข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีต่อไป

3. ศึกษาวิจัยการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ เป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้
ดีขึ้น ๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- กันติยา วิเศษษฐ์. (2555). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง (พนัสนิคม), คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2533). คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2557). ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. เข้าถึงได้จาก
http://th.wikipedia.org/wiki/การ_ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา. (2551). รายงานประจำปีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ:
กองการพิมพ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา. (2556). เอกสารแนะนำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา
ประจำปี 2556. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- เกลินี หงสนันท์. (2517). รัฐวิสาหกิจไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- เจษฎาภรณ์ ยาทอม. (2551). การนำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการ
บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบล
ที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี 2 ปี จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2551). ระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัด: ทำอย่างไรให้
เป็นจริง. นนทบุรี: ส เจริญ การพิมพ์.
- เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์. (2550). ความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้
ในการบริหารงานเทศบาลจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ถี. (2544). รายงานการวิจัย ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล (Indicators of
governance). ม.ป.ท.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549. (2544). กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554. (2549). กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559. (2554). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561). (2556). กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ กรมที่ดิน.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-16.
- พิมพ์พร ลาภษ์. (2555). การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฏโง้ง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง (พนัสนิคม), คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิศมัย คูศรีพิทักษ์. (2553). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- มนตรี สุขคุณานนท์. (2553). การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 24-31.
- ลาซิด ไชยอนงค์. (2556). ธรรมาภิบาล: บริบทประเทศไทย. วารสารร่วมพฤษ มหาวิทยาลัยเกริก. 31(2), 90.
- วิกิพีเดีย. (2558). การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. เข้าถึงได้จาก <http://wikipedia.org/wiki/การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค>
- ศิริวิมล กักดีปัญญา. (2553). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2548). โครงการขยายผลเพื่อนำตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีระดับองค์กร ไปสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555). หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. เข้าถึงได้จาก www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2442)

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance rating)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2554). เข้าถึงได้จาก <http://www.sepo.go.th/2011-06-07-07-36-44/2011-06-07-08-30-38.htm>
- สุชาติ สื้ออูไร. (2553). *การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุทธิรัตน์ จรรย์โกมล. (2550). *การประเมินผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนาเลา อำเภอกอนสาร จังหวัดชัยภูมิ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุเทพ เชาวลิต. (2555). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: เสมอธรรม.
- อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า. (2548). ธรรมาภิบาลกับหลักสิทธิเสรีภาพในรัฐธรรมนูญ. *รัฐศาสตร์*, 53(10), 107-108.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, Nwe York: M.E. Sharpe.

ภาคผนวก

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร
ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

คำอธิบาย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานนิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่าน ในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้้นำผลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย จงทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ตั้งแต่ 25 ปีลงมา

2. 26-35 ปี

3. 36-45 ปี

4. 46-55 ปี

5. 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ปวช. หรือเทียบเท่า

2. ปวส./ อนุปริญญา

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท

3. ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท

4. ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. ตั้งแต่ 5 ปีลงมา

2. 5-10 ปี

3. 11-25 ปี

4. ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป

6. ประเภทของบุคลากร

1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ 3. ลูกจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ 2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

คำอธิบาย จงทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด
ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล มี 4 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 4 | หมายถึง | มีการปฏิบัติทุกครั้ง |
| 3 | หมายถึง | มีการปฏิบัติเกือบทุกครั้ง |
| 2 | หมายถึง | มีการปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง |
| 1 | หมายถึง | ไม่มีการปฏิบัติเลย |

ด้านภาวะความรับผิดชอบ	ระดับการปฏิบัติ			
	มีการปฏิบัติ ทุกครั้ง	มีการปฏิบัติ เกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการ ปฏิบัติเลย
	(4)	(3)	(2)	(1)
1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านรับผิดชอบงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายงานในหน้าที่เป็นอย่างดี				
2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านยอมรับการกระทำทั้งผลดีและผลเสียและสามารถอธิบายเหตุผลในการกระทำนั้นได้				
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องตามรายงานผลการตรวจสอบและผลการประเมินจากฝ่ายตรวจสอบอย่างจริงจัง				
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบใช้ความรู้และเทคนิควิธีที่ทันสมัยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง				

ด้านความโปร่งใส	ระดับการปฏิบัติ			
	มีการปฏิบัติ ทุกครั้ง	มีการปฏิบัติ เกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการ ปฏิบัติเลย
	(4)	(3)	(2)	(1)
1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมายระเบียบวินัยและตรวจสอบได้				
2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้มารับบริการรับทราบ ทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน				
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างตรงไป ตรงมา และประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้				
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนทราบได้หลายช่องทาง เช่น เวที บอร์ด เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ เป็นต้น				
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถชี้แจงข้อสงสัยโดยผ่านเทคโนโลยีได้				

ด้านนิติธรรม	ระดับการปฏิบัติ			
	มีการปฏิบัติ ทุกครั้ง	มีการปฏิบัติ เกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการ ปฏิบัติเลย
	(4)	(3)	(2)	(1)
1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติตาม โดยยึดหลักตามข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักวิชาการ				
2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านใช้อำนาจใน การปฏิบัติงานอย่างชอบธรรมตามที่กฎหมาย กำหนด				
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านใช้อำนาจของ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึง สิทธิมนุษยชน				
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับให้ ประชาชน รับรู้ รับทราบ เพื่อประโยชน์ในการมา ใช้บริการ				

ด้านความเสมอภาค	ระดับการปฏิบัติ			
	มีการปฏิบัติ ทุกครั้ง	มีการปฏิบัติ เกือบทุกครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่มีการ ปฏิบัติเลย
	(4)	(3)	(2)	(1)
1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน				
2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน				
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อ และมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน				
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อ และมีน้ำใจต่อผู้มารับบริการ				
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียรโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ				

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ