

ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ปาจริย์ วงษ์ชุ่ม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ปาจริย์ วงษ์หุ้ม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

.....กรรมการ

(ดร.วิชัย จงโชติขวาลย์)

.....กรรมการและเลขานุการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือก เรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ และอาจารย์พรเทพ นามกร ในฐานะกรรมการสอบ งานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะ ในการดำเนินงานนิพนธ์ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากหัวหน้าครัวเรือน ที่มีชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถาม และนางสาวนภรัตน์ สุทธิวาริ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและอำนวยความสะดวก ในการเก็บข้อมูลทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ได้ผลการศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ ตลอดจน ขอขอบคุณผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุน

ปาจริย์ วงษ์ชุ่ม

58930053: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์/ ธรรมาภิบาล/ คุณภาพการให้บริการ

ปาจริย์ วงษ์ขุ่ม: ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด (THE RELATIONSHIP BETWEEN GOOD GOVERNANCE AND QUALITY OF SERVICE OF NONG SANO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE MUEANG, TRAT PROVINCE)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 108 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าครัวเรือนที่มีชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยการใช้การกำหนดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson product moment correlation โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในด้านหลักการมีส่วนร่วม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักความโปร่งใส มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักคุณธรรม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักความรับผิดชอบ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านหลักนิติธรรม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในทางบวก สูงที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความโปร่งใส ตามลำดับ

58930053: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: RELATIONSHIP/ GOOD GOVERNANCE/ QUALITY OF SERVICE

PAJAREE WONGCHUM: THE RELATIONSHIP BETWEEN GOOD GOVERNANCE AND QUALITY OF SERVICE OF NONG SANO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE MUEANG, TRAT PROVINCE.

ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 108 P. 2016.

The purposes of this study were to examine a level of quality of service provided by Nong Sano Sub-district Administrative Organization, Amphoe Mueang, Trat Province and to investigate factors correlating to its quality of service. Also, this study aimed at determining the factors predictive of quality of service offered by Nong Sano Sub-district Administrative Organization. The subjects participating in this study were 317 family heads, whose names were registered in a census registration of Nong Sano Sub-district Administrative Organization. The size of the participating samples was determined by Kerjcie and Morgan Table. The statistical tests used to analyze the collected data included the tests of Pearson Product Moment Correlation Coefficient with a preset of significant level at .01 and Multiple Regression Analysis with a preset significant level at .01.

The results of this study revealed that the subjects expressed a very good level of opinion toward the quality of service offered by Nong Sano Sub-district Administrative Organization. When considering each aspect of quality of service, the one in relation to attention given to customers was rated at the highest level, followed by the aspects relating to assurance, responsiveness, reliability, and tangibility, respectively. All of these aspects of quality of service were rated at the highest level.

In addition, the subjects expressed the highest level of opinion toward the administration based on good governance principles. Specifically, the principle of participation was rated at the highest level, followed by the ones relating to efficiency and effectiveness, transparency, ethical conduct, accountability, and rules of law, respectively. These mentioned principles were rated at the highest level.

Based on the results from the comparisons, it was shown that there was a significant relationship between good governance principles and quality of service provided by Nong Sano Sub-district Administrative Organization, Amphoe Mueang, Trat Province. Also, there was at least one factor that was predictive of quality of service. Finally, it was found that the factors influencing positively the quality of service offered by Nong Sano Sub-district Administrative Organization, Amphoe Mueang, Trat Province included the principles of ethical conduct, participation, accountability, and transparency, respectively.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ.....	35
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	58
วิธีประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	59
4 ผลการวิจัย.....	61
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	64
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	70
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	78
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	85
อภิปรายผลการวิจัย.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	101
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	108

สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
1	อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537..... 40
2	จำนวนครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง..... 56
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล..... 61
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ..... 64
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ..... 65
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ..... 66
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ..... 67
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ..... 68
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวม..... 69
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักนิติธรรม..... 70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักคุณธรรม.....	71
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความโปร่งใส.....	72
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	73
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักความรับผิดชอบ.....	75
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักความคุ้มค่า.....	76
16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวม.....	77
17 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	78
18 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิติธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	79
19 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	79
20 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	80
22 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	81
23 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	82
24 การวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่ทำนายคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด(n = 317).....	82
25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	84

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	5
2 หลักการสำคัญของธรรมาภิบาล.....	22
2 โครงสร้างองค์กรตามภารกิจงานโรงพยาบาลมะขาม.....	20

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับประชาชน การมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการรวมกลุ่มของแนวคิด และการปฏิบัติ เป็นหลักการที่ใช้ในการดำเนินงานแบบเอกชนและธุรกิจ ในภาคราชการธรรมาภิบาล จัดเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลมากขึ้น การพัฒนาเรื่องของการเมือง การปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติราชการต่าง ๆ โดยไม่ให้ความสนใจเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปได้ยากต่อไป การมีธรรมาภิบาลจึงเข้ามาเป็นทุกเรื่องในทุกภาคส่วน ให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น โดยเป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนอง ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพร้อมรับผิดชอบ มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ในการรับรู้ ตัดสินใจดำเนินการและประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมกัน มีการส่งเสริมสถานภาพหญิงชายและการให้ความสำคัญกับกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งคนด้อยโอกาส ตลอดจนการสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงจะได้รับจากรัฐ

ธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการกระบวนการและเป็นเป้าหมายไปในตัว การมีธรรมาภิบาล อาจนำมาสู่การมีประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ในที่สุดและการมีประชาธิปไตยก็นำมาสู่การมีผลทางสังคม คือ มีการพัฒนาประเทศไปในทางที่สร้างความสงบสุขอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนนำมาสู่การแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้โดยสันติวิธีในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างระบบบริหารจัดการ ที่ดีให้เกิดในสังคมไทย โดยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ได้กำหนด แนวทางเพื่อสร้างการบริหารจัดการที่ดีในยุทธศาสตร์การพัฒนาประชารัฐ โดยให้ความสำคัญ กับการพัฒนาประสิทธิภาพของภาคราชการ การสร้างความเข้มแข็งแก่ภาคประชาชน เพื่อให้เข้ามา มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาได้อย่างเต็มศักยภาพ ตลอดจนการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อให้เกิดการประสานร่วมมือกันในการพัฒนาประเทศ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) และฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ยังคงให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องกับการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โดยได้ขยายกรอบการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม ได้แก่ การสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐกิจเอกชน การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของกลไกตรวจสอบ หึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และกลไกตรวจสอบ ราชการณะในภาคประชาชน รวมทั้งการปลูกจิตสำนึกของประชาชนในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ความพอดี เพื่อเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างระบบธรรมาภิบาลที่ดีในสังคมไทย

ธรรมาภิบาลเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ช่วยสร้างสรรค์ และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2556-2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ใ้ว่าพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการ แบบบูรณาการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งในเป้าประสงค์ข้อ 6.2 กำหนดให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถ จัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้กำหนดกลยุทธ์ใ้ว่า จะส่งเสริมให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถ จัดบริการสาธารณะได้อย่างมีมาตรฐาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น (2556) เป็นส่วนราชการที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มาตรา 31 ตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีบทบาท ภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่จะต้องถือปฏิบัติในการดำเนินการกิจ ดังนี้ คำสั่งคณะรักษา ความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ใ้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (มาตรา 52) ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ใ้ว่า กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหลัก ในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรหลักในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นบริการใ้คำปรึกษาพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่องและได้กำหนดพันธกิจ (Mission) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักธรรมาภิบาลว่า ใ้คำแนะนำ

ปรึกษา (Facilitate) การบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างดี ประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยจะเพิ่มความเข้มแข็งในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้หลักธรรมาภิบาล และเพิ่มความเข้มแข็งและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการสาธารณะ

องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน (2557) เป็นส่วนราชการที่สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และด้านอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนด องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสนเป็นหน่วยงานสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติราชการเป็นประจำทุกปี โดยใช้เกณฑ์การประเมินตามแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคล และกิจการสภา ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง และด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องผ่านเกณฑ์การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่ำกว่า 60% ที่ผ่านมาพบว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีผลการประเมินในปี 2557 ปี 2558 และปี 2559 ตามลำดับดังนี้ ด้านบริหารจัดการ ร้อยละ 74.67, 76.97 และ 75.89 ด้านการบริหารงานบุคคล และกิจการสภาร้อยละ 56.36, 85.56 และ 86.11 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ร้อยละ 66.49, 73.95 และ 84.10 ด้านการบริการสาธารณะ ร้อยละ 65.75, 72.40 และ 80.36 และเมื่อรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 65.62, 75.56 และ 81.57 ตามลำดับ จากผลการประเมินดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการพัฒนาการบริหารงาน การดำเนินการที่ชัดเจน และเมื่อได้ศึกษารายละเอียดวิธีการการบริหารงานของผู้บริหารและ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นรูปธรรมด้วยความปรารถนาที่จะทำให้องค์กรทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อความพึงพอใจของประชาชน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดตราด, 2557)

จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลดังกล่าว ข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน ให้สามารถบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

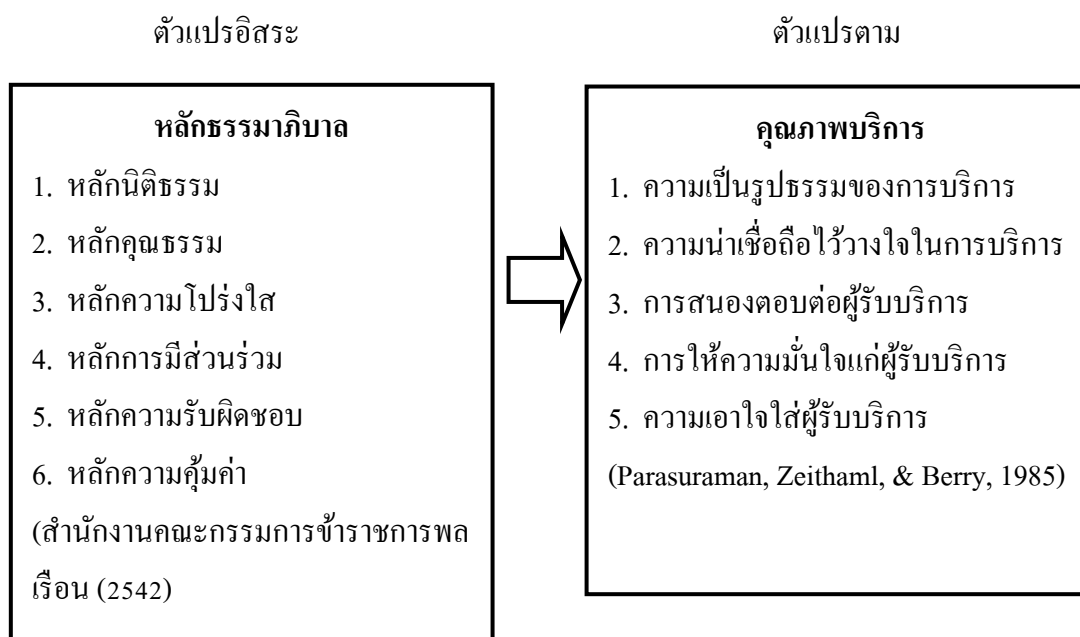
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

สมมติฐานการวิจัย

1. มีความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิติธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
3. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
4. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
5. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
6. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
7. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
8. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้เน้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ซึ่งเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
3. ทราบปัจจัยที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (2542) และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman et al., 1985) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 หลักนิติธรรม
 - 1.2 หลักคุณธรรม
 - 1.3 หลักความโปร่งใส
 - 1.4 หลักการมีส่วนร่วม
 - 1.5 หลักความรับผิดชอบ
 - 1.6 หลักความคุ้มค่า
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 - 2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
 - 2.3 การสนองตอบต่อผู้รับบริการ
 - 2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
 - 2.5 ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยหัวหน้าครัวเรือนที่มีชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 1,753 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มประชากรที่มีรายชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวนทั้งสิ้น 317 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยของความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ทำการวิจัยตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารงานแบบบูรณาการของฝ่ายบริหาร โดยยึดหลักของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งประกอบด้วยหลัก 6 ประการ ดังนี้
 - 1.1 หลักนิติธรรม หมายถึง การที่องค์การมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการ การออกกฎระเบียบต่าง ๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย และมีกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มีความทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม
 - 1.2 หลักคุณธรรม หมายถึง การที่องค์การมีการปฏิบัติงานด้วยความสุจริต การบริการมีการตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีการสอบสวนและพิจารณาโทษจากการกระทำผิดด้วยความเป็นธรรม
 - 1.3 หลักความโปร่งใส หมายถึง องค์การมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร และมีระบบให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ และประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การได้
 - 1.4 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่องค์การมีนโยบายเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป ตอบสนองและนำข้อคิดเห็นที่รับฟังมาใช้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผน โครงการต่าง ๆ และมีกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - 1.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การที่องค์การมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ได้ร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน
 - 1.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง การที่องค์การมีการบริการขององค์การมีมาตรฐานที่ดี เจ้าหน้าที่ขององค์การมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

มีการจัดสรรงบประมาณพัฒนาตำบลครอบคลุมทุกด้าน และมีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่า และมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ ผลลัพธ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลลัพธ์หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี

2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การที่องค์กรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ให้บริการด้วยกิจกรรมยาทเรียบร้อย ตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อยในหน่วยงานที่มาใช้บริการ และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยและเหมาะสมในการให้บริการ

2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่องค์กรให้บริการด้วยความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อด้วยความถูกต้องเหมาะสมทุกครั้งที่มาใช้บริการ และให้บริการด้วยความรวดเร็วสม่ำเสมอ

2.3 การสนองตอบต่อผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้มารับบริการไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อกับองค์กร เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การเขียนคำร้อง การกรอกรายละเอียด และเจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะบริการ

2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเป็นอย่างดี มีความพร้อมในการให้บริการ สามารถแนะนำและตอบข้อสงสัยในการมาติดต่อได้อย่างเข้าใจ ชัดเจน และประชาชนสามารถที่จะซักถามถึงสิ่งที่สงสัยหรือมีความเห็นโต้แย้งกับการบริการขององค์กร

2.5 ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่องค์กรสอบถามความต้องการของประชาชนด้วยความเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เพื่อประสานงานติดต่อกับส่วนราชการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีการบริการเขียนคำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส และมีเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่ หรือผู้รับความคิดเห็นคอยรับคำร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชน

3. องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ตั้งอยู่ที่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3148

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิด และทฤษฎี และงานวิจัย ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
 - 1.1 วัฒนาการของธรรมาภิบาล
 - 1.2 ความหมายเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
 - 1.3 องค์ประกอบธรรมาภิบาล
 - 1.4 ลักษณะและเงื่อนไขในการบริหารจัดการที่ดี
 - 1.5 หลักการของธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
 - 2.2 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
 - 2.3 หลักการการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
 - 5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ตามหลักธรรมาภิบาลคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

วัฒนาการของธรรมาภิบาล

อภิบาลเป็นแนวคิดการปกครองที่มีมาแต่โบราณ นับแต่สมัย Plato และ Aristotle นักปราชญ์หลายท่านได้พยายามที่จะค้นหารูปแบบการปกครองที่ดี แต่ก็ยังไม่ได้ความหมายและขอบเขตที่ชัดเจน อาจกล่าวได้ว่าวัฒนาการของรูปแบบการปกครองที่ดีเกิดขึ้นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีการค้นหารูปแบบการปกครองที่สามารถนำประเทศไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตย

ตะวันตกของประเทศที่เพิ่งได้รับการปลดปล่อยจากอาณานิคมและสามารถฟื้นฟูประเทศจากความเสียหายภายหลังสงคราม ซึ่งต่อมารูปแบบการปกครองดังกล่าว ผสมผสานกับระบบราชการของ Weberian คือ ลักษณะการปกครองที่มีโครงสร้างเป็นลำดับชั้น มีการเมืองที่เป็นกลาง มีเป้าหมายที่ปฏิบัติได้ และมีการประสมประสานของระบบคุณธรรมถูกนำไปใช้ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก อย่างไรก็ตาม รูปแบบการปกครองของ Weberian ยากที่จะนำไปประยุกต์ใช้และสานต่อ เนื่องจากการขยายตัวของระบบราชการทำให้ยากต่อการจัดการและขาดความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลก นอกจากนี้โครงสร้างของระบบราชการจะทำให้การปกครองบ้านเมืองขาดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว ยังก่อให้เกิดช่องทางการบิดเบือนการใช้อำนาจและการคอร์รัปชัน ในช่วงต้น พ.ศ. 2523 นักวิชาการส่วนใหญ่ต่างเห็นพ้องกันว่าแนวทางการบริหารภาครัฐที่เป็นอยู่ไม่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและสังคมโลกที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลาและมีความจำเป็นต้องมีการปฏิรูปและปรับปรุงรูปแบบการปกครองใหม่ในช่วงเวลาดังกล่าว มีองค์กระระหว่างประเทศที่สำคัญ ๆ เช่น ธนาคารโลก และกองทุนนานาชาติได้เข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนและพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองที่ดี หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า Good governance หรือธรรมาภิบาล

เมื่อย้อนยุคไปในอดีต แม้ธรรมาภิบาลจะเป็นเรื่องที่มีการพูดถึงอย่างมากในช่วงปี ค.ศ. 1980-1990 แต่ธรรมาภิบาลก็มีความเก่าแก่เทียบเท่ากับเรื่องประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติก็ได้ ปัจจุบันธรรมาภิบาลถูกนำมาใช้เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในนโยบายขององค์กระระหว่างประเทศหลาย ๆ องค์กร นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการและนักปฏิบัติส่วนหนึ่งนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปขยายผลใช้กับการปรับโครงสร้างและกระบวนการทั้งในองค์กรของรัฐและธุรกิจ ในขณะที่นักวิชาการบางส่วนได้นำเอาธรรมาภิบาลไปใช้ ในความหมายที่ใกล้เคียงกับความหมายของคำว่า Government หรือการปกครองที่หมายถึงรัฐบาล โดยทั่วไปรัฐบาลเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อธรรมาภิบาล หลักการของธรรมาภิบาลสามารถจะดำรงอยู่ได้ถึงแม้ว่าจะมีรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับหรือไม่ก็ตาม

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่ใช้ในสาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ โดยเป็นคำที่อยู่ร่วมกับประชาธิปไตย ประชาสังคม การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน ในช่วงศตวรรษที่ผ่านมา กลุ่มคำดังกล่าวนี้ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อกับกรปฏิรูปองค์กรของรัฐ นักรัฐศาสตร์ส่วนหนึ่งมองว่าธรรมาภิบาลเป็นมิติใหม่ที่เน้นบทบาทของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบ สามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน และมีการแข่งขันเพื่อการจัดการบริหารที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตที่น่าสนใจประการหนึ่งเกี่ยวกับการมีธรรมาภิบาลได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติการในทุกระดับและธนาคารโลก ได้มีความเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า การใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อควบคุมสังคมโดยสัมพันธ์กับการพัฒนา

ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ให้มีความชอบธรรมและโปร่งใสในการปฏิบัติการ จะเป็นตัวตัดสินว่า การจัดการนั้นดีหรือไม่ (สถาบันพระปกเกล้า, 2544)

สรุปได้ว่า ธรรมนูญเป็นแนวคิดการปกครองที่มีมาแต่โบราณ ซึ่งปัจจุบันธรรมนูญได้ถูกนำมาเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในนโยบายขององค์กรระหว่างประเทศหลาย ๆ องค์กร ธรรมนูญเป็นมิติใหม่ที่เน้นบทบาทของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ความหมายของธรรมนูญ

นักวิชาการและองค์กรต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามและความหมายของธรรมนูญที่สำคัญไว้ ดังนี้

Rhodes (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับธรรมนูญ ซึ่งรวบรวมความหมาย มีความหมายหลายอย่างและใช้ในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามหน่วยที่ศึกษาที่สำคัญดังนี้

1. ธรรมนูญในฐานะของอำนาจรัฐในการตัดสินใจดำเนินการบริหารที่ลดน้อยลง และประชาชนจะเป็นผู้เรียกร้อง ตรวจสอบการปฏิบัติงานของรัฐ
2. บริษัทที่บริหารอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ซึ่งหมายถึง การดำเนินธุรกิจที่มีทิศทางและควบคุมตรวจสอบการดำเนินงานของผู้บริหารองค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบ ชัดแจ้งทั้งงานของบริษัทพร้อมทั้งต้องรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอีกด้วย การบริหารบริษัทนี้จะถือว่าผู้บริหารและผู้ถือหุ้น ไม่ใช่บุคคลคนเดียวกัน ต้องเป็นผู้บริหารมืออาชีพที่จะต้องได้รับการตรวจสอบจากองค์กรตรวจสอบภายนอก ทั้งนี้มีใช้แต่เพื่อผลกำไรอย่างเดียว แต่ต้องเปิดเผย โปร่งใสและสามารถกำหนดตัวผู้รับผิดชอบที่แท้จริง
3. การบริหารจัดการสาธารณะที่รัฐบาลจะต้องมีความสามารถในการริเริ่มเพื่อแข่งขัน ตอบสนองประชาชน เสมือนเป็นลูกค้ามากกว่าเป็นผู้ถูกปกครอง ผู้บริหารงานของรัฐมีบทบาท เช่นเดียวกับผู้ประกอบการ ผลักดันการทำงานจากระบบราชการไปสู่ชุมชนให้เป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการเอง การวัดความสามารถของข้าราชการของรัฐวัดจากประสิทธิภาพในการทำงาน ข้าราชการของรัฐจะถือว่าการบริการคือพันธกิจของตน นอกจากนั้นจะเป็นตัวเชื่อมประสาน ทุกส่วนของสังคม กล่าวคือ ส่วนสาธารณะ เอกชนและส่วนประชาชนเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อประชาคม ซึ่งเรียกการบริหารเป็นการบริหารงานสาธารณะแบบใหม่
4. ธรรมนูญในฐานะที่เป็นการปฏิรูปการปกครอง ซึ่งเป็นการใช้กันอย่างกว้างขวาง แพร่หลาย สำหรับการพัฒนาธรรมนูญในที่นี้หมายถึง การใช้อำนาจทางการเมืองที่จะบริหารกิจการของชาติ โดยพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ ระบบตุลาการ และกฎหมาย ที่เป็นอิสระ มีความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการจัดการทางการเงิน มีการตรวจสอบสาธารณะ ที่เป็นอิสระ เป็นรัฐที่มีโครงสร้างสถาบันหลากหลาย และต้องยอมรับความเป็นอิสระ

ของสื่อมวลชน ซึ่งทำให้อำนาจรัฐได้รับการยอมรับ และมีความชอบธรรมตามระบอบประชาธิปไตย ธรรมเนียมปฏิบัติจะเป็นการผสมผสานระหว่างการบริหารงานสาธารณะกับประชาธิปไตยอย่างกว้างขวาง

5. ธรรมเนียมปฏิบัติในแง่ของระบบสังคมที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างของระบบที่ตอบสนองความต้องการของส่วนย่อยการมีปฏิสัมพันธ์จะเกิดจากการยอมรับในความต่างของระบบเป็นระบบที่พลวัตของระบบทำให้สามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของส่วนต่าง ๆ อย่างยั่งยืน โดยทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน จะสามารถสร้างแบบของปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาของชาติ ภารกิจของรัฐบาลก็คือ ความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหา รวมทั้งเป็นการกระตุ้นการมีส่วนร่วม กล่าวโดยสรุปก็คือ เป็นการบริหารจัดการที่แต่ละหน่วยของภาครัฐและเอกชนร่วมกัน และถือว่าต่างฝ่ายต่างเป็นหุ้นส่วน โดยเน้นการดำเนินการแบบร่วม ริเริ่ม รับผิดชอบ การมีปฏิสัมพันธ์แบบนี้มิใช่จะใช้ แต่ในระดับชาติ แต่ยังเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในระดับนานาชาติในระดับภูมิภาคและโลก

6. ธรรมเนียมปฏิบัติในแง่การจัดระบบขององค์กรเครือข่ายจากภาคสาธารณะและภาคเอกชน ในกรณีนี้เกิดจากความเกี่ยวพันระหว่างองค์กรต่าง ๆ ที่สามารถรวบรวมทรัพยากรมาเพื่อจะได้บริการต่อสาธารณะ ดังนั้น องค์กรเครือข่ายจะสามารถนำเอาข่าวสารข้อมูลและเงิน รวมทั้งเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกันในการทำงาน ซึ่งอาจจะเห็นได้ เช่น ในโครงการร่วมระหว่างองค์กรที่สำคัญก็คือ เมื่อไรมีระบบพันธมิตรเกิดขึ้นก็จะมีทรัพยากรมากขึ้นด้วย ยังทำให้มีอิสระและมีอำนาจในการต่อรองเกิดขึ้นด้วย รัฐบาลกลางจะเข้ามาก้าวก่ายส่งการไปได้อย่างไม่มีข้อจำกัด

Weiss (2000) กล่าวว่า ธรรมเนียมปฏิบัติเป็นแนวทางการบริหารงานของรัฐที่เป็นการก่อให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน หลักนิติธรรม สร้างเสริมประชาธิปไตย มีความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการหรือวิธีทำงานที่จะส่งผลดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม การมีระบบกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยป้องกันความเสียหายได้เนิ่น ๆ เป็นระบบเตือนภัยที่ดีหรือหลัก 5 ประการของตลาดหลักทรัพย์ที่เน้นกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ได้แก่

1. สิทธิของผู้ถือหุ้นและหน้าที่หลักของความเป็นเจ้าของ
2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
3. การระบุและให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียหรือ Stakeholders
4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
5. ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ

ไพโรจน์ พรหมสาส์น (2541) ได้กล่าวไว้ว่า Good governance หมายถึง การบริหาร การปกครองที่มีการจัดสรรและการบริหารจัดการทรัพยากรในการตอบสนองต่อปัญหาของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารการปกครองที่ดีนั้น จะมีสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participation) โปร่งใส (Transparency) ความเสมอภาค (Equity) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นธรรม (Rule of Law) รับผิดชอบต่อประชาชน (Accountability)

พิทยา บวรวัฒนา (2541) ใช้คำว่า Democratic governance paradigm (DGP) เพื่อเรียกการปฏิรูปในระบบราชการในแนวใหม่นี้ว่า ธรรมภิบาล ซึ่งอธิบายไว้ว่าเป็นการสูญเสีย อำนาจของนักการเมือง ทำให้นักการเมืองกระหายอำนาจมากขึ้น วิธีการศึกษาการปฏิรูประบบราชการ (Methodology) ในประเทศไทยจะมีการศึกษาเป็น 4 มิติ คือ มิติทางอำนาจ (Power) มิติทางองค์กร (Organization) มิติทางการตรวจสอบ (Accountability) และมิติความยุติธรรม (Fairness)

ธีรยุทธ บุญมี (2541) กล่าวว่าธรรมภิบาลเป็นกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชน โดยทั่วไปในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้ ทั้งนี้ยังได้เสนอว่า ธรรมรัฐแห่งชาติเป็นยุทธศาสตร์ที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของชาติ แนวทางที่ถูกคือ ทางสายกลาง คือ การพึ่งพาตนเองและเสริมปัญญาไทยใจสากล ธรรมรัฐแห่งชาติเป็นการเคลื่อนไหว อย่างมีพลังขององค์กรท้องถิ่นประชาคมชุมชน เพื่อเข้าใจปัญหาพึ่งพาตนเอง ช่วยเหลือตนเอง ปฏิรูปตนเอง ขณะเดียวกันก็เพื่อความเข้มแข็งที่จะตรวจสอบสิ่งที่ไม่ดีได้อย่างจริงจัง

วรภัทร โทษนะเกษม (2542) ได้อธิบายว่า Good governance หมายถึง การกำกับดูแลที่ดี หรือหมายถึงการใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไก ที่เกี่ยวข้องในการบริหาร โดยหัวใจสำคัญของ Good governance คือ ความโปร่งใส (Transparency) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบต่อผลของการตัดสินใจ (Accountability)

ประเวศ วะสี (2542) กล่าวว่า การที่สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ ๆ 3 ภาค คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน เมื่อพิจารณาถึงธรรมภิบาลก็จะรวมถึงความโปร่งใส ความถูกต้องของสามภาคดังกล่าว ธรรมภิบาลในทัศนะของนายแพทย์ประเวศ วะสี จึงเสมือน พลังผลักดันที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประเทศชาติ

อานันท์ ปันยารชุน (2542) ได้ให้ความหมายของธรรมภิบาลว่าเป็นผลลัพธ์ของการจัดการ กิจกรรม ซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไปภาครัฐและภาคเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงไป ในหลายทาง มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสาน ผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้ โดยสาระธรรมภิบาลหรือ Good governance คือ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้จะได้ผลหมายถึงการมีบรรทัดฐาน

สุดจิต นิमितกุล (2543) ได้อธิบายความหมายของธรรมาภิบาลตามที่เสนอของ United Nation and Development Program (UNDP) ว่าหมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วยกลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ ปกป้องสิทธิของตนเอง ตามกฎหมาย และแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกับบนหลักการของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ยืนอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคมและเสียงของคนยากจน ผู้ด้อยโอกาส ได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2544) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่าเป็นระบบโครงสร้าง กระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี

บุญบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี (2544) สรุปความหมายของ “ธรรมาภิบาล” ว่าทำหน้าที่ เป็นกลไก เครื่องมือ และแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเน้นความจำเป็นของการสร้างความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ไชยวัฒน์ คำชู (2545) อธิบายว่า ธรรมาภิบาลยังครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้หลักประกันว่าการดำเนินนโยบายทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม วางอยู่บนฉันทานุมัติอย่างกว้างขวางของสังคมและให้ความมั่นใจว่าเสียงคนยากจน คนด้อยโอกาสจะเป็นที่รับฟังในกระบวนการกำหนดและดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร

สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2549) การใช้หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การกระทำหรือวิธีปฏิบัติ ในการปกครองหรือบริหารจัดการที่ดี ดังเช่นการใช้ธรรมาภิบาลในภาครัฐ คือ กระบวนการจัด โครงสร้าง ระบบการบริหารงาน ขั้นตอนกระบวนการทำงาน มาตรฐานการบริหารภาครัฐ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะของผู้ที่เกี่ยวข้องสำคัญ ๆ ในการบริหารจัดการและดำเนินงานขององค์กร ในภาครัฐยุคใหม่ สร้างความมั่นคงในสังคม และเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมีเสถียรภาพ มีคุณค่า เป็นกลไกที่น่าเชื่อถือ

สรุปได้ว่า ธรรมนูญเป็นการบริหารงานของภาครัฐในทุกด้าน โดยความชอบธรรม โดยเน้นการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และมีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

องค์ประกอบธรรมนูญ

องค์ประกอบของธรรมนูญที่เสนอโดยกระทรวงมหาดไทยเน้นด้านการบริหาร การปกครอง การพัฒนาและการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นสายงานที่กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องกัน เพื่อบรรลุเป้าหมาย ในการให้บริการประชาชน
2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุล ทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศน์ และทรัพยากรธรรมชาติ
3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน
4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการ และสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินงานที่เปิดเผยชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนดไว้
5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนา อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน
6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องรับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือ เป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน
7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promotion gender balance) เปิดโอกาสให้สตรี ทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น
8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้
9. การดำเนินงานตามหลักนิติธรรม (Operating by rule of law) พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัย เป็นธรรม

10. ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11. เป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุมโองานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่น ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้ออกชนดำเนินงานแทน

ธีรยุทธ บุญมี (2541) กล่าวว่า หลักธรรมาภิบาลควรจะต้องประกอบด้วยควมมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรม การมีส่วนร่วม และตรวจสอบได้

ประเวศ วะสี (2541) ชี้ว่าธรรมาภิบาลต้องประกอบด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม มีความโปร่งใส และความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

อานันท์ ปันยารชุน (2542) เห็นว่าธรรมาภิบาลประกอบด้วยความรับผิดชอบและมีเหตุผลที่สามารถอธิบายได้ การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความโปร่งใส ต้องสามารถคาดการณ์ได้ การมีกฎหมายที่ยุติธรรม ผู้ใช้กฎหมายมีคุณธรรมและเที่ยงธรรม และมีความเชื่อมโยงกันระหว่างองค์ประกอบดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542) เสนอหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่า การมีส่วนร่วม และหลักคุณธรรม

สุรพงษ์ ปนากุล (2542) ชี้ว่าธรรมาภิบาลประกอบด้วยหลักควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) การคำนึงถึงหลักการของกฎหมาย ระเบียบและกติกา (Legibility) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การมีส่วนร่วมของประชาชน ความสามารถที่จะทำนายหรือคาดการณ์ได้ (Predictability) เปิดเผย (Openness) ความเชื่อมโยงและมององค์รวม (Holistic) การคำนึงถึงคุณภาพ (Quality) เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพ (Potential) อย่างเต็มที่ ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ความยุติธรรมและความรู้รักสามัคคี (Unity)

เกษม วัฒนชัย (2543) เห็นว่า หลักธรรมาภิบาลมีลักษณะที่มีความสมเหตุสมผล มีระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ยึดหลักประหยัด มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้

พรอัมรินทร์ พรหมเกิด (2543) เห็นว่าหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ควมมีหลักการ และรับผิดชอบ (Accountability) ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน ความสามารถในการคาดการณ์ (Predictability) และมีความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทั้งสี่ข้างต้น

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2543) และชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ (2544) เห็นว่า ธรรมาภิบาล มีลักษณะที่ประชาชนต้องมีส่วนร่วม (Public participation) มีความสุจริต โปร่งใส (Honesty and transparency) มีพันธะรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) มีกลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political legitimacy) มีกฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair legal framework and predictability) มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness)

สุจิต นิमितกุล (2543) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลคือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีให้เกิดขึ้นทุกภาคของสังคม องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nation Development Programmed: UNDP) ให้คำนิยาม “ธรรมาภิบาล” ว่าหมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหารและภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วย กลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้อง สิทธิของตนเองตามกฎหมายและแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public participation) ประชาชนทั้งหญิงและชาย มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านสถาบันต่าง ๆ ที่มีอำนาจโดยชอบธรรม

2. กฎหมายที่ยุติธรรม (Rule of law) การปกครองประเทศจะใช้กฎหมายเป็นบรรทัดฐาน และทุกคนต้องเคารพกฎหมาย โดยที่กรอบของกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรม และถูกบังคับใช้กับทุกคนในกลุ่มต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์ กติกาต่าง ๆ มีความเปิดเผย ตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังคมสามารถถ่ายโอนได้เป็นอิสระ (Free flow of information) ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะของทางราชการ ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

4. การมีฉันทานุมัติร่วมในสังคม (Consensus orientation) การตัดสินใจดำเนินนโยบายใด ๆ ของรัฐต้องมีการประสานความต้องการหรือผลประโยชน์ที่แตกต่างของกลุ่มคนในสังคมให้เกิดเป็น ความเห็นที่ตรงกัน (Board consensus) บนพื้นฐานของสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวม

5. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political legitimacy) การเข้าสู่อำนาจทางการเมือง มีความชอบธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม

6. ความเสมอภาค (Equality) ประชาชนทุกคนมีความสามารถที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึง ในโอกาสต่าง ๆ ในสังคม เช่น โอกาสพัฒนาหรือมีความกินดีอยู่ดี

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness) กระบวนการและสถาบันต่าง ๆ เช่น รัฐสามารถจัดสรรใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) การตัดสินใจใด ๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองกระทำ ต่อสาธารณชนหรือผู้มีส่วนได้เสียกับหน่วยงานนั้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลัก และมีจิตใจที่เสียสละเห็นคุณค่าของสังคมที่ตนสังกัดอยู่

9. การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Vision) การที่ผู้นำและประชาชนในประเทศ มีวิสัยทัศน์ในการสร้างธรรมาภิบาล และพัฒนาอย่างยั่งยืน

บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และคณะ (2544) ได้ให้ความเห็นว่า ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับคุณค่าที่มีลักษณะในเชิงสถาบัน เช่น

1. ความเป็นประชาธิปไตย
2. การเคารพสิทธิมนุษยชน
3. การรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้
4. ความโปร่งใส
5. การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบราชการ

ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบของธรรมาภิบาลเป็นเรื่องเกี่ยวกับกรอบของเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แนวทาง และวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาจากการนำแนวนโยบายและหลักเกณฑ์การปฏิบัติเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลของหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญ ได้แก่ องค์การระหว่างประเทศ หน่วยงานราชการภาครัฐ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นต้น จะพบว่า แต่ละหน่วยงานจะกำหนดองค์ประกอบมีลักษณะคล้ายคลึงกันดังนี้

1. หลักความโปร่งใส (Transparency) เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส มีกระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์ กติกา ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยมองตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้สะดวก มีระบบตรวจสอบที่ดี มีสื่อมวลชนที่เป็นอิสระ

2. หลักนิติธรรม (Rule of law) มีกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่มีความเที่ยงตรง เป็นธรรม ต่อทุกฝ่ายในสังคม และการบังคับใช้กฎหมายมีความยุติธรรม และบังคับใช้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

3. หลักความรับผิดชอบ (Responsiveness) ตระหนักในสิทธิและหน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การตัดสินใจกระทำกรใด ๆ ต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบต่อสาธารณะหรือผู้มีส่วนได้เสียกับหน่วยงานนั้น และกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำนั้น ๆ

4. หลักความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness) มีการกระจายการพัฒนาและประโยชน์ต่าง ๆ ที่รัฐพึงจัดสรรอย่างทั่วถึงทัดเทียมกัน ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ ในสังคม

5. หลักการมีฉันทานุมติร่วมในสังคม (Consensus orientation) เมื่อมีความแตกต่างในความเห็นในสังคมจะต้องดำเนินการหาข้อตกลงร่วมที่ดีที่สุด เป็นกลางที่สุด

6. หลักคุณธรรม (Morality) คนในสังคมมีจิตสำนึกและยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

7. หลักความคุ้มค่า หรือหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and efficiency) มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยยึดถือประโยชน์สูงสุดของสังคมและประเทศชาติ

8. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) บริหารจัดการโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในสังคมในทุก ๆ ระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ และมีผลกระทบต่อผู้คนและสังคม

อรพินท์ สฟ โขชชัย (2551) ได้ศึกษารายงานขององค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nation Development Programmed: UNDP) ซึ่งได้ชี้ถึงคุณลักษณะและองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล (Good governance) ตาม UNDP โดยเปรียบเทียบกับการบริหารงานที่ไม่มีหลักธรรมาภิบาล (Bad governance) ไว้ดังนี้

1. Bad governance จากรายงานขององค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ได้อธิบาย Bad governance ไว้ว่าสังคมใดมีลักษณะ Bad governance จะสามารถดูได้จากตัวชี้วัดหลายประการ เช่น

1.1 ประชาชนในสังคมได้รับบริการสาธารณะที่ไม่มีคุณภาพจากหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

1.2 ประเทศขาดศักยภาพในการกำหนด หรือดำเนินนโยบาย หรือการตัดสินใจ ด้านนโยบายผิดพลาดและสับสน ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานทางวิชาการและเหตุผล

1.3 การบริหารการคลังของประเทศล้มเหลว ซึ่งรวมถึงปัญหาการเงินการคลังของประเทศ และการกำหนดงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

1.4 การกำหนดกฎระเบียบที่ไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างจริงจัง

1.5 ความไม่โปร่งใสของกระบวนการตัดสินใจ มีการทุจริตและแสวงหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินสาธารณะ

Good governance ธนาคารโลกให้ความหมายว่า เป็นการดำเนินงานการกำหนดนโยบายที่ประชาชนสามารถรับทราบและเข้าใจได้ มีลักษณะที่เปิดเผยและเป็นนโยบายที่มีประโยชน์ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แห่งสาธารณชน และในทางกลับกัน Poor หรือ Bad governance คือ การที่ฝ่ายบริหารกำหนดนโยบายโดยขาดการวางแผน ไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ใช้อำนาจในทางที่มิชอบ ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะ และมีการฉ้อราษฎร์บังหลวงอยู่ทั่วไป

2. Good governance องค์ประกอบไตรลักษณ์ของธรรมาภิบาล คือ ผู้ปกครอง/ รัฐวิสาหกิจ ประชาชน หรือ Produce + Management process+ Customer นิยามองค์ประกอบของ Good governance ยังคงมีการอธิบายที่หลากหลาย เนื่องจากองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมีหลากหลายสาขา ดังนั้น ความหมายหรือคำจำกัดความจึงไม่เจาะจง แต่สามารถนำไปใช้ได้ เนื่องจากสามารถครอบคลุมได้ทุกองค์กร อย่างไรก็ตาม ในภาพที่คล้ายคลึงกัน คือ การบริหารจัดการที่ดีจะต้องมีลักษณะและเงื่อนไขดังนี้

ลักษณะและเงื่อนไขในการบริหารจัดการที่ดี

อรพินท์ สฟ โขชชัย (2551) ลักษณะและเงื่อนไขในการบริหารจัดการที่ดี แบ่งเป็นดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public participation) คือ เป็นกลไกกระบวนการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (Equity) การให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชน และให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์

2. ความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and transparency) คือ เป็นกลไกที่มีระบบกติกา และการดำเนินการที่เปิดเผย โดยประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี เป็นธรรม ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ตรวจสอบการบริหารและติดตามผลได้

3. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsiveness and accountability) คือ การเป็นกลไกที่มีความรับผิดชอบต่อ มีหน้าที่ต่อสาธารณชน มีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อที่มีต่อประชาชนสังคมโดยรวม

4. กลไกทางการเมืองที่ชอบธรรม (Political legitimacy) คือ เป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศที่มีความชอบธรรมเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง

5. กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair legal framework and predictability) คือ มีกรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมและเป็นธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์มีการบังคับใช้ และสามารถบังคับใช้ได้

6. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness) คือ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์การ การจัดสรรบุคลากร และมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการและให้บริการสาธารณะที่ให้ผลลัพธ์อย่างคุ้มค่า

สรุปได้ว่า องค์ประกอบธรรมาภิบาลเป็นการเน้นด้านการบริหาร การปกครอง การพัฒนา และการกระจายอำนาจ มุ่งการมีส่วนร่วม ความยั่งยืน ความโปร่งใส ความชอบธรรม ความรับผิดชอบ ความเสมอภาค ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการของธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542) ได้ระบุความหมาย ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชนซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความยุติธรรม ความโปร่งใส และมีส่วนร่วม มีความรู้รักสามัคคี และร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต นอกจากนี้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในทางถูกต้องดีงาม โดยบรรจงทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนนิสัยเป็นประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของทุกองค์การทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

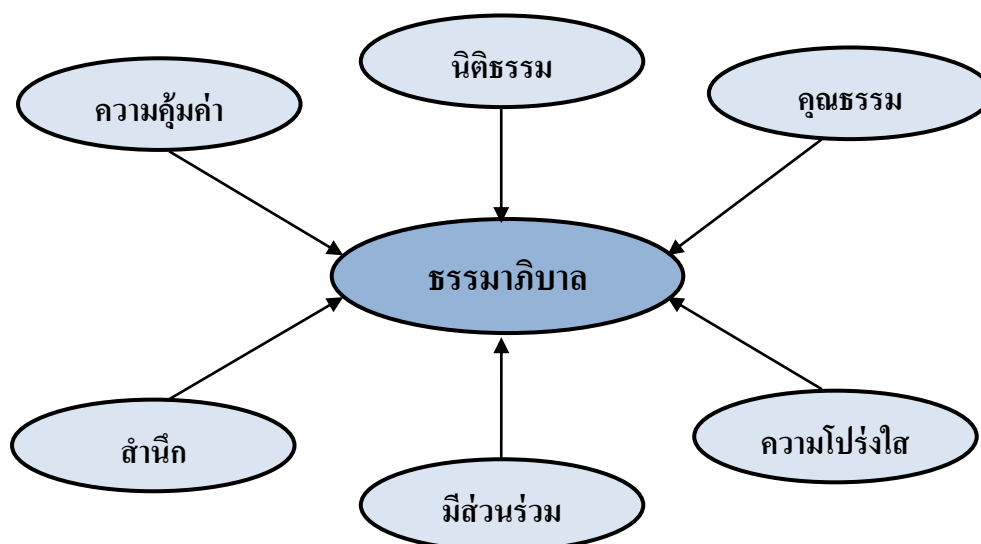
ที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวน การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจน การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์

สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วย หลัก 6 ข้อ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน



ภาพที่ 2 หลักการสำคัญของธรรมาภิบาล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ เมื่อส่วนราชการได้มีการนำแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา มาปรับใช้ ย่อมเป็นพื้นฐานอันดีที่จะช่วยนำมาซึ่งการปฏิบัติงานในภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และจะช่วยแก้ปัญหาที่สั่งสมในระบบราชการ รวมทั้งปัญหาการคอร์รัปชันในภาครัฐที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2546 แบ่งเป็น 8 หมวด มีสาระที่สำคัญในหมวดและมาตราต่าง ๆ ได้แก่

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ (มาตรา 6)

- 1) เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งมาตรา 7 กล่าวไว้ว่าการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ และมาตรา 8 กำหนดให้ โดยส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการถือปฏิบัติโดยก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใดต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า ระบุขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณ ๑ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ และจัดให้มีการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น โดยในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจหรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชนให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้นหรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ มาตรา 20 ให้ส่วนราชการต้องกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณ

ที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย และมาตรา 23 ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการ โดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 ระบุว่าในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ มาตรา 35 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพการณ์หรือสอดคล้องกับความจำเป็น โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

หมวด 7 มาตรา 37 การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป และมาตรา 38 ระบุว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในมาตรา 37 และในมาตรา 43 ให้ถือว่าการปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยประกาศให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความสงบเรียบร้อยของประชาชนหรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น และมาตรา 44 ราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี ราชการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใด ๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบ

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาตรา 49 ระบุว่า เมื่อส่วนราชการได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์ โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและค้ำต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยตามหลักเกณฑ์

ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง การปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด

สรุปได้ว่า พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารราชการที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นแนวทางการปฏิบัติ ที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการบริหารราชการและการพัฒนาระบบราชการ ประกอบด้วย 8 ประการ คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบรูปแบบกระบวนการการบริหารงานและการให้บริการสาธารณะให้มีมาตรฐานเท่าเทียมสากล และมีคุณภาพสูงขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Bitner (1990) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจ เนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

Feigenbam (1991) ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของ สิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องกับหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับ การผลิตภัณฑ์

วีรพงษ์ เณติมจิระรัตน์ (2543) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกัน ของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการ

ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สุกัญญา โภคา (2553) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีที่สุด และเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ ผู้บริการควรศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2541) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย QCDSMEEI รายละเอียดดังนี้

Q (Quality) คุณภาพของงาน คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของบริการ/ ผลิตภัณฑ์

C (Cost) ต้นทุนของการผลิต/ บริการ และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริหารจัดการ หรือค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง ต้องมีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ และรวมถึงการบริหารสินทรัพย์ (Asset management) เข้ากับยุคประหยัด

D (Delivery) การส่งมอบผลิตภัณฑ์บริการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามกำหนดจำนวน/ ปริมาณที่ครบถ้วนตามที่ตกลงกัน และส่งถึงสถานที่ที่ได้ตกลงกันไว้

S (Safety) ความปลอดภัยของพนักงานที่ทำหน้าที่ผลิต/ ให้บริการ รวมถึงความปลอดภัยของลูกค้า ซึ่งจะใช้การบริหารความเสี่ยง (Risk management) มาร่วมด้วยก็ได้ ความปลอดภัย

ยังครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์/ สินค้า/ อุปกรณ์ที่ใช้ เครื่องมือการบริการต้องปราศจากความเสียหายหรืออุบัติเหตุ (Near miss หรือ Incident) และการทำงานด้วยต้องปลอดภัยมุ่งสู่อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero accident)

M (Morale) ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน พนักงานทุกคนต้องมีขวัญกำลังใจที่ดี จึงจะมีความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชาและศรัทธาในองค์กร พนักงานจะได้ทุ่มเทการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามมาในที่สุด

E (Environment) การสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม คือกลับสู่สังคม ไม่ว่าจะกระบวนการผลิตหรือการบริการ การใช้วัสดุ สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ ต้องไม่ปล่อยของเสียหรือใช้วัสดุที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วย

E (Education) การให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อพนักงาน ต่อลูกค้า เป็นสิ่งที่ควรทำ ทั้งนี้อาจแทรกการประชาสัมพันธ์องค์กรไปด้วยก็ได้ เพื่อลูกค้าจะได้ทราบว่าเราทำอะไร ให้อะไร อย่างไร

I (Image) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสาธารณชนหรือลูกค้า ควรยืนอยู่บนพื้นฐานของความจริง ความถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่น และเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการจะเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

หลักการการให้บริการ

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อถึงความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ Gronroos ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้บริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ปัญหาย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ
4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับการบริการอย่างเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ Gronroos (1984) ได้กล่าวตามนั้น นับเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพ การให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total perceived quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของการบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 Gronroos (1990) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่อง คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้อิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total perceived quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived ersvice quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่าคุณภาพที่เกิดจาก

ประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้การรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่คืออะไร

นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความสนใจทำการศึกษาเครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการให้บริการ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายก็คือ Parasuraman et al. ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้แก่ผลงาน เมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากความคิดของ Gronroos (1984) และได้รับการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1985) ได้กำหนดคุณลักษณะ 10 ประการที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ได้แก่

1. การสัมผัส คือ ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถจับต้องได้
2. ความเชื่อถือได้ เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือในมาตรฐานการบริการและมีความถูกต้อง
3. การตอบสนอง เป็นความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันใจ
4. ความสามารถ บุคลากรมีลักษณะความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน
5. ความสุภาพ พนักงานให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี
6. ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และมีความจริงใจ
7. ความปลอดภัย ลูกค้ามีความปลอดภัย ปราศจากความเล็งเินใด ๆ ในการเข้ามาใช้บริการ
8. การเข้าถึงบริการ มีความง่ายในการเข้าถึงและการติดต่อในการให้บริการ
9. การติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายและรับฟังปัญหาจากลูกค้าเสมอ
10. ความเข้าใจลูกค้า เป็นการพยายามทำความรู้จักกับลูกค้าและเข้าถึงความต้องการแท้จริงของลูกค้า

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการจากลักษณะของคุณภาพการให้บริการ 10 ประการข้างต้น สามารถนำความสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ ประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
 - 1.1 ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
 - 1.2 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ

- 1.3 ควรให้บริการตรงตามความต้องการ
- 1.4 ควรให้บริการตามเวลาที่สัญญาไว้
- 1.5 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนถึงเวลาให้บริการหรือเข้าพบลูกค้า
2. การตอบสนอง ต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่
งานบริการอย่างเต็มที่
 - 2.1 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
 - 2.2 มีความยินดีให้บริการเสมอ
 - 2.3 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ
3. การให้ความมั่นใจ ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย
ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อถือได้ในตัวผู้ให้บริการ
 - 3.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
 - 3.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจเมื่อลูกค้ามาติดต่อ
 - 3.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม
 - 3.4 มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่
4. การดูแลเอาใจใส่ การจัดเตรียมดูแลทั้งก่อนขาย หลังขาย และระหว่างขาย
 - 4.1 ให้ความสนใจเป็นการส่วนตัว
 - 4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่
 - 4.3 ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
 - 4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
5. ลักษณะทางกายภาพ ความมีรูปลักษณ์ขององค์กร
 - 5.1 อุปกรณ์ทันสมัย
 - 5.2 เทคโนโลยี
 - 5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
 - 5.4 มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
 - 5.5 มีความสะอาดที่ให้บริการที่องค์กรและผู้ให้บริการ

Parasuraman et al. (1985) ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยม
นำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น ได้แก่ ผลงานของ Parasuraman et al. ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับ
การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า
พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการ
ให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman et al.

(1985) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดย

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร และท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการ โดยเฉพาะงานวิจัยของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service marketing)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้น Parasuraman et al. ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร Parasuraman et al. ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) ในการค้นหา และทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้ทดสอบตัวแบบและวิธีการประเมิน คุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้นำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่ม ที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนน ของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับ คะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการ ที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักทฤษฎีเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพ ในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติ ของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวม บางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ที่ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การสนองตอบต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ ได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้ความรู้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al. คือ การรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอยู่ในระดับของการรับรู้ของผู้รับบริการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการที่ได้รับ

จริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้นแต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ

กิตติชัย อิมวัฒนกุล (2553) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกันเป็นอย่างยิ่ง เห็นได้จากการที่รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดตามหลักธรรมาภิบาลที่ตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานภาครัฐ มีหลักการและแนวคิด ดังนี้

1. หลักแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 กำหนดให้ “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติกรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคลตามวรรคหนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง” และมาตรา 78 (4) และ (5) รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินดังต่อไปนี้

1.1 มาตรา 78 (4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

1.2 มาตรา 78 (5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. หลักแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตาม มาตรฐานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการ ให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้

3. หลักแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มีเป้าหมายสำคัญ 7 ประการ กำหนดไว้ในมาตรา 6 แห่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- 3.1 เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 3.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 3.4 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 3.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 3.6 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 3.7 มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

บทบัญญัติดังกล่าว เป็นการกำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนด ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจใดภารกิจหนึ่งว่า ต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ Cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ One-stop service
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำได้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ เกิดจากการจัดการบริหารราชการยุคใหม่ มีกระบวนการทัศน์ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

เน้นเรื่องบริการให้มีคุณภาพสูง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งภาครัฐเปิดโอกาสให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ติดตามตรวจสอบ ลดการควบคุมและกระจายอำนาจให้อำนาจการจัดการแก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อผลงาน โดยมีผู้รับผิดชอบชัดเจน เพิ่มประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความรวดเร็ว ลดขั้นตอนและกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น การบริหารยุคใหม่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้คุณภาพการบริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด

แผนพัฒนา 3 ปี (2557-2559) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด ได้ระบุไว้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด ตั้งอยู่ที่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3148 ลักษณะที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน เลขที่ 99 หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด ห่างจากที่ทำการอำเภอเมืองตราดประมาณ 7 กิโลเมตร ห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดตราดประมาณ 8 กิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลห้วยน้ำขาว อำเภอเมือง จังหวัดตราด และตำบลน้ำเชี่ยว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลน้ำเชี่ยว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด

พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีพื้นที่ 27,977 ไร่ หรือ 4.76 ตารางกิโลเมตร

จำนวนหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีหมู่บ้านจำนวน 8 หมู่ และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเต็มพื้นที่ทั้งหมด

ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนความหนาแน่นเฉลี่ยประชากร 115.6 คน/ ตารางกิโลเมตร

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงถนน เพื่อให้มีถนนเพิ่มขึ้น มีสภาพดีขึ้น ทำให้มีการคมนาคมสะดวกขึ้น มีสาธารณูปโภค เช่น โทรศัพท์ ประปา ไฟฟ้า มีใช้ทั่วถึง ดำเนินฟังก่อให้เป็นระเบียบ มีท่อระบายน้ำอุ้ดค้น

ด้านแหล่งน้ำ

จัดให้มีระบบน้ำสะอาดหมู่บ้านสำหรับอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึง พัฒนาแหล่งน้ำสาธารณะไม่ให้ตื้นเขิน

ด้านเศรษฐกิจ

มีการประสานงานกับเกษตรตำบลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้ความรู้ทางเทคโนโลยีทางการเกษตร ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมกลุ่มกองทุนหมุนเวียนของตำบล/ กลุ่มส่งเสริมอาชีพตามโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น การเลี้ยงไก่ไข่ การปลูกพืชเศรษฐกิจ การเลี้ยงชันโรง การเพาะเห็ดนางฟ้าเห็ดฟาง การฝึกอาชีพให้กลุ่มสตรี เด็ก และเยาวชน เป็นต้น

ด้านสังคม

ส่งเสริมให้กลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในการดำเนินด้านป้องกันยาเสพติดและอาชญากรรมต่าง ๆ ในพื้นที่

ด้านสาธารณสุข

มีการประชาสัมพันธ์ให้มีการรักษาความสะอาดและกำจัดขยะมูลฝอยบริเวณพื้นที่สาธารณะที่อยู่อาศัย รวมถึงการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีการจัดตลาดนัดขยะ เก็บรวบรวมขยะเป็นพิษเพื่อหาวิธีการกำจัดอย่างถูกวิธี มีการรณรงค์ การควบคุม กำจัดป้องกัน โรคติดต่อต่าง ๆ ระหว่างประชาชนและองค์กรของรัฐ สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของสาธารณสุขตำบล ให้ความรู้ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

ด้านการศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

1. โรงเรียนวัดไทรทอง
2. โรงเรียนบ้านปากคลองน้ำเขียว

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง

สถานี่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน/ ห้องสมุดประชาชน 7 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนประถม 1 แห่ง

ด้านสถาบันและองค์กรศาสนา

วัด 3 แห่ง

1. วัดไทรทอง
2. วัดหนองโสน
3. วัดสระบัว

ที่พักสงฆ์เขาน้อย 1 แห่ง

ศาล 2 แห่ง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน การบริการสาธารณะกับบทบาท
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 1 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนตามพระราชบัญญัติสภาตำบล
และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

บังคับให้ทำ (ม.67)	เลือกทำ (ม.68)
1. จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก	1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล	2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดย วิธีอื่น
3. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	3. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการ สหกรณ์
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ	6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. คຸ້ມครองดูแลและบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของ ราษฎร
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	8. การคุ้มครองและรักษาทรัพย์สิน อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการ มอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร	9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต. 10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11. กิจการเกี่ยวกับพาณิชย์ 12. การท่องเที่ยว 13. การผังเมือง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ขวัญหทัย จิตพิไล (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลรัตนวาปี อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลรัตนวาปี อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย นำหลักดังต่อไปนี้มาปฏิบัติใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง คือ หลักความรับผิดชอบ โดยเฉพาะในเรื่อง นำเอาแผน/ โครงการที่ประชาชนเสนอมาบรรจุไว้ในแผนและความรับผิดชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการก่อสร้างต่าง ๆ เป็นไปตามระเบียบขององค์การบริหารส่วนตำบลและผลการศึกษาในด้านหลักการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคน หลักธรรมาภิบาลที่นำมาปฏิบัติ คือ หลักความรับผิดชอบ 2) ด้านงบประมาณ หลักธรรมาภิบาลที่นำมาปฏิบัติ คือ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม 3) ด้านวัสดุสิ่งของ หลักธรรมาภิบาลที่นำมาปฏิบัติ คือ หลักการมีส่วนร่วมและ 4) ด้านการบริหารจัดการ หลักธรรมาภิบาลที่นำมาปฏิบัติ หลักคุณธรรม ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลรัตนวาปี อำเภอรัตนวาปี คือ การที่องค์การบริหารส่วนตำบลรัตนวาปีไม่ได้นำการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมาปฏิบัติใช้กับองค์กร คือ หลักการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ประชาชน แสดงความคิดเห็น/ มีส่วนร่วมในการประชุมสภา อบต. เนื่องจาก อบต. ไม่เคยเชิญชวน หรือทำหนังสือประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุม สภา อบต. แนวทางการปรับปรุงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลรัตนวาปี อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย เป็นดังนี้ หลักนิติธรรม คือ ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุมสภา อบต. ทุกครั้ง โดยการออกหนังสือเชิญชวนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบ และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ไว้ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกครั้ง ส่วนหลักคุณธรรม คือ ข้าราชการ/ พนักงานใน อบต. ควรมีระเบียบวินัย มีคุณธรรมและยึดหลักธรรมาภิบาลกันอย่างจริงจัง เห็นประโยชน์ของประชาชนมากกว่าประโยชน์ส่วนตน หลักความโปร่งใส มีแนวทางและการปรับปรุงการบริหารงาน คือ อบต. ควรจัดเวทีในการแสดงผลการดำเนินงานในแต่ละปีให้ประชาชนได้ทราบว่า อบต. มีการดำเนินงานอย่างไรบ้าง และมีใช้จ่ายงบประมาณอะไรบ้าง และหลักการมีส่วนร่วม คือ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้าร่วมประชุมสภา อบต. ทุกครั้งที่มีการประชุมสภา หลักความรับผิดชอบ อบต. รัตนวาปี ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานที่กระทำมากกว่านี้ หลักความคุ้มค่า อบต. ควรมีกิจกรรมในการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่ามากที่สุด

จักษณา วิเศษหวาน (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอน้ำขุ่นบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก และด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่าด้านหลักนิติธรรมมีการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งและกฎหมายอื่น ๆ ในการนำมากำหนดเป็นนโยบายขององค์กรและมีการตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลมาบังคับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอกอย่างถูกต้องและรัดกุม ด้านหลักคุณธรรมได้บริหารงานโดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และให้ความเคารพสิทธิความเสมอภาคของทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และพร้อมที่จะให้บริการประชาชนทุกคนที่เดือดร้อน โดยที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติและปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน ด้านหลักความโปร่งใสได้บริหารงานโดยการแต่งตั้งตัวแทนประชาชนหรือคณะกรรมการหมู่บ้าน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบจ้าง เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานได้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้านหลักการมีส่วนร่วมได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน การจัดทำโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ แผนพัฒนาตำบลและข้อบัญญัติงบประมาณ ด้านหลักความรับผิดชอบได้บริหารงานโดยการตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเคร่งครัด คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชน ใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และด้านหลักความคุ้มค่าได้บริหารงานโดยมีการใช้ทรัพยากร งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

จิตรา เหล่าเนตร (2555) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักการมีส่วนร่วม ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลตามทัศนะของประชาชน จำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ข้อเสนอแนะแนวทาง

ในการพัฒนา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโลกสะอาดควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้แสดงความคิดเห็นต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียบตรง ควรมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการแต่งตั้งผู้แทนชุมชนร่วมเป็นกรรมการในการจัดซื้อ-จัดจ้างทุกครั้ง เพื่อความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และการจัดซื้อ-จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกสะอาด ควรเน้นความประหยัดเป็นหลัก เพื่อการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ฉันทกาญจน์ สีแดง (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับ มีการประมูลงานไม่เป็นสุจริตและไม่เป็นธรรม แนวทางแก้ไข คือ เทศบาลต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ หลักการมีส่วนร่วม พบว่า มีปัญหาเรื่องการไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจในการดำเนินงานของเทศบาล แนวทางแก้ไข คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น เช่น การแจ้งความคิดเห็น การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หลักความรับผิดชอบ พบว่า ไม่มีปัญหาในด้านความรับผิดชอบ แต่มีความต้องการให้เทศบาลมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่ความเอาใจใส่ต่อปัญหาของชุมชน และมีความจริงใจในการนำโครงการที่ประชาชนเสนอ ให้เทศบาลจัดตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณไม่ให้รั่วไหลสูญเปล่า

ทองเพียร ยินดีมาก (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชามหมู่บ้าน ต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชามหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักค้ำค่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชามหมู่บ้าน ต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัยของประชามหมู่บ้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้ง โดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะ ของประชามหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัด ควรมีการจัดทำประชาพิจารณ์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาที่เดือดร้อน

ผู้บริหารควรมีความซื่อสัตย์สุจริตและเอื้ออาทรต่อผู้อื่น บริหารงานอย่างมีสภาวะผู้นำ เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกข้างใดข้างหนึ่ง การติดตามเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนอย่างเร่งด่วน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลควรชี้แจงการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีให้ประชาชนได้รับทราบ ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น ควรมีการแถลงผลการดำเนินงานการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปีให้ประชาชนได้รับทราบ และควรพิจารณาถึงความจำเป็นของโครงการและติดตามตรวจสอบผลงานหรือโครงการอย่างสม่ำเสมอ

ธานินทร์ เหลือสี่ชาติ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด พบว่า มีรายละเอียด การสรุปผลการศึกษากิจการการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด ทั้ง 6 ด้าน คือ 1) ด้านนิติธรรม พบว่า ที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ อยู่ในระดับสูงสุด คือ มีการปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และใช้บังคับอย่างเสมอภาค และกิจกรรมการให้ความสำคัญกับบุคลากรและประชาชนในพื้นที่ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติมีการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำสุด 2) ด้านคุณธรรม พบว่า กิจกรรมที่มีการปฏิบัติที่มุ่งประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นสำคัญและกิจกรรมการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการพัฒนาด้วยความเป็นธรรมทุกหมู่บ้าน/ ชุมชน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำสุด 3) ด้านความโปร่งใส พบว่า กิจกรรมที่มีการปฏิบัติเป็นประจำอยู่ในระดับสูงสุด คือ การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และการเปิดเผยมติที่ประชุมของผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประชาชน ในพื้นที่ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำสุด 4) ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า กิจกรรมที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ สูงสุด 3 ข้อ คือ ข้อ 1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ข้อ 2. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ข้อ 3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีโอกาสในการประเมินผลการดำเนินงานและกิจกรรมการเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับฟังการประชุมสภาอยู่ในระดับต่ำสุด 5) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า กิจกรรมที่มีการปฏิบัติ คือ การนำโครงการกิจกรรมที่ประชาชนเสนอไปปฏิบัติให้เกิดผล อย่างเป็นรูปธรรม และกิจกรรมการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการกระทำทุกกิจกรรม โครงการมีการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำสุด 6) ด้านความคุ้มค่า พบว่า กิจกรรมที่มีการปฏิบัติ คือ การปฏิบัติงานตามแผนที่ได้วางไว้และมีกิจกรรมที่มีการปฏิบัติเท่ากัน 4 ข้อ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ควรมีมาตรการในการตรวจสอบที่เป็นรูปธรรม และแยกนักการเมืองไม่ให้มีอำนาจให้คุณให้โทษกับข้าราชการประจำและพนักงาน ประชาชนควร ให้ความสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมสำรวจผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน

ผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดมั่นในการพัฒนาท้องถิ่น
อย่างเท่าเทียมกัน โดยมีการจัดสรรงบประมาณด้วยความเป็นธรรมแก่ทุกหมู่บ้าน/ชุมชน

ประดิษฐ์ อุคำ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล
ตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงาน
ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้หลักนิติธรรม รองลงมา ได้แก่ ด้านการใช้
หลักคุณธรรม ด้านการใช้หลักความโปร่งใส และด้านการใช้หลักความคุ้มค่า ตามลำดับ
ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ตำบลนิคมคำสร้อย
ตามลำดับความสำคัญ คือ ควรวางกฎระเบียบและข้อบังคับการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ควรกำกับ ดูแล
ให้มีการถือปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของเทศบาล ควรให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกำหนดวิสัยทัศน์
พันธกิจและเป้าหมายของเทศบาล ควรเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ประกอบการตัดสินใจของคณะผู้บริหารเทศบาล ควรประชุมชี้แจงรายละเอียดของงบประมาณ
และบริหารงบประมาณอย่าง โปร่งใสและควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล
ให้มีประสิทธิภาพ

พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน
ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์
1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล
ตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 370 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติ
ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณา
ในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักความรับผิดชอบ
อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความโปร่งใส

อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ และด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

รัชนิวรรณ ปันยศ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริการจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอมก๋อย อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทศบาลตำบลอมก๋อย มีกระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักนิติธรรม ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำข้อบัญญัติ ทำให้เกิดความเป็นธรรมและยอมรับในการบังคับใช้หลักคุณธรรม มีกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกและจรรยาบรรณ มีความเป็นกลาง หลักความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางสื่อต่าง ๆ อย่างกว้างขวางและทั่วถึง ให้ประชาชนเข้าร่วมดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต หลักการมีส่วนร่วม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ตั้งแต่การร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารร่วมดำเนินการ และร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน หลักความรับผิดชอบ มุ่งเน้นการทำงานที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและรับผิดชอบต่อส่วนรวม และหลักความคุ้มค่า มีการวางระบบการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า ส่งผลให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีการทำงานเป็นระบบชัดเจน รวดเร็ว ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า พนักงานมีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ความเข้าหายที่วางไว้ การทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดการคอร์รัปชัน การบริหารงานประสบความสำเร็จ การดำเนินงานภายในชุมชนมีการพัฒนาสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชน การพัฒนาท้องถิ่นมีความต่อเนื่อง ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และลดข้อขัดแย้ง กระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอมก๋อย จึงเป็นแบบอย่างที่ดีให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นนำไปใช้พัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นได้

วิรัตน์ สายศรี (2554) ศึกษาเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในเทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในเทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ด้านหลักนิติธรรมส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกข้อบัญญัติของเทศบาลตำบลอ่างศิลาเป็นไปตามกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ด้านหลักคุณธรรม มีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ถูกต้องรวดเร็ว รวดลงมา คือการจัดสรรงบประมาณด้วยความเป็นธรรม ครอบคลุมทุกชุมชน ด้านหลักความโปร่งใส มีกลไกการบริหารที่โปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ส่วนใหญ่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ในการเสนอปัญหาความต้องการ ด้านหลักความรับผิดชอบ มีกิจกรรมการให้บริการรวดเร็ว บริการนอกเวลา รองลงมา คือ ลดขั้นตอนการปฏิบัติ มีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และด้านหลักความคุ้มค่า มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การติดตามตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ จัดทำทะเบียนคุณครุภัณฑ์ วรรณคดีให้ทุกฝ่าย รวมทั้งประชาชนให้มีการประหยัด และใช้ทรัพยากร แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ พบว่า มีแนวทางที่สำคัญเป็นอันดับแรก ในแต่ละด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม การออกข้อบัญญัติของเทศบาลตำบลอ่างศิลา ควรเป็นไปตาม กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ด้านหลักคุณธรรม การให้บริการประชาชนควรมีความเสมอภาค ยึดความถูกต้อง รวดเร็ว ด้านหลักความโปร่งใส ควรมีกลไกการบริหารที่มีความโปร่งใส ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการเสนอปัญหาความต้องการ ด้านหลักความรับผิดชอบ ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน และด้านหลักความคุ้มค่า ควรให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อริภัทร วรรณโสภา (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลสี่ อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ประสิทธิภาพ ของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสี่ อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักนิติธรรม และหลักความโปร่งใส รองลงมา คือ หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม และหลักความคุ้มค่า ตามลำดับ แนวทางการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลสี่ อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ มีดังนี้ ควรมีการตรวจสอบ การออกข้อบัญญัติ กฎระเบียบให้สอดคล้องกับความจำเป็นของท้องถิ่น เพื่อให้การออกข้อบัญญัติ ตรงกับสภาพปัญหาและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ แสดงความคิดเห็นต่อข้อบัญญัติ ควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีโอกาสแสดงออกต่อกิจกรรม ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้นอย่างทั่วถึง ควรประชาสัมพันธ์ผลการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชน และผู้ที่สนใจทราบอย่างสม่ำเสมอ ควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนรวมถึงมีส่วนร่วมในการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล และควรจัดเวทีนิทรรศการเพื่อแสดงผลงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและซักถามด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสี่ ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำความคิดเห็นไปปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้อง กับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป ควรปรับปรุงขบวนการทำงานให้รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ควรจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชน และวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณให้สอดคล้องและเกิดประโยชน์สูงสุด

งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรมมากที่สุด รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และส่วนใหญ่มาติดต่อรับบริการกับส่วนการคลัง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อรับบริการส่วนงานที่ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นิตยา ไชยสาร (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็น

ตนเอง ในด้านการตอบสนอง เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมยินดีให้บริการเสมอ ด้านการสร้างความมั่นใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ด้านความน่าเชื่อถือ บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่เพศ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

อัจฉรา บ็องปก (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.00) มีอายุ 18-34 ปี (ร้อยละ 51.25) มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 58.75) มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา/ ปวช. (ร้อยละ 46.75) ใช้บริการ อบต.จานลาน (ร้อยละ 44.75) และใช้บริการงานสาธารณสุข (ร้อยละ 34.00) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริหาร ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ เปรียบเทียบคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามองค์การบริการส่วนตำบลที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพื้นที่รับบริการต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทของงานต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มนัสวี พิบูลแถว (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ลำดับแรก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (สิ่งที่สัมผัสได้) ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้ใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (การรับประกัน) และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

สิงหา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด เป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุริรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุ 50 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาโดยส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกรหรือประมง โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านภาพรวม อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับดี ตามลำดับ และด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับดี แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชนในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ

สนธยา ชมภู (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ 2) ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ในด้านการพัฒนาระบบราชการ การกำหนดนโยบาย การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการประเมินผลปฏิบัติงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ กลุ่มจำนวน 384 คน ผลการวิจัยพบว่า 3.1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจากรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 3.2) ประสิทธิภาพการบริหารงาน ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ราชการ ด้านการพัฒนาาระบบราชการ อยู่ในระดับมาก และด้านการกำหนดนโยบาย อยู่ในระดับน้อยที่สุด 3.3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ พบว่า ตัวแปรบางตัวมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานของเทศบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า หลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม, หลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาล

วิลาวัณย์ บุษราคัม (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการบริหารงานเทศบาลนครลำปาง พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับ 3 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว เป็นผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีอายุมากกว่า 15 ปี และปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ระดับความคิดเห็นโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้มากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยธรรมาภิบาลในการจัดเก็บรายได้และปัจจัยด้านความเป็นเลิศในการบริหารงาน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง พบว่า ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ และประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศในการบริหารงาน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นธรรมาภิบาลไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศในการบริหารงาน

บรรดิษฐ์ สุธรรมเม็ง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ พึงพอใจการบริหารงานตามหลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม

ประกาพันธ์ สุธรรมแบ่ง (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แนวนางในการพัฒนาที่ควรนำไปปฏิบัติ ยังคงต้องให้ความสำคัญทั้ง 6 ด้าน โดยเน้นด้านหลักนิติธรรม และด้านความโปร่งใส เนื่องจากมีความสัมพันธ์อย่างมากกับประสิทธิผลทางการบริหารงานและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ที่ควรนำไปปฏิบัติ ได้แก่ ด้านการอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม และพัฒนาการท่องเที่ยว กับด้านการพัฒนา ด้านเกษตรกรรม

กึ่งกาญ สุภาภักข (2555) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสริมกลาง อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด ระดับความคิดเห็นด้านหลักธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสริมกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยหลักนิติธรรมมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา คือ หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า ตามลำดับ

นพพร นาคแสง (2555) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมสูงสุด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ปัจจัยการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความโปร่งใส โดยตัวแปรทั้งหมดร่วมกันพยากรณ์ความมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 82.40 ปัญหาสำคัญของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ทรัพยากรที่นำมาใช้ไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม บุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย มีความรักชอบและความทุ่มเทต่อหน้าที่

ไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ได้แก่ ผู้บริหารควรปลูกฝัง
และธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ
เอาใจใส่ต่องาน ให้ความสนใจในการรับเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนอย่างจริงจัง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้าครัวเรือนที่มีชื่ออยู่ในสำมะโนครัว ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 1,753 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากกลุ่มประชากร คือ หัวหน้าครัวเรือนที่มีชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยการใช้การกำหนดของกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คน ดังตาราง

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน กลุ่มตัวอย่าง ที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ นำมาจากหัวหน้าครัวเรือนที่มีชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 8 หมู่บ้าน โดยการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของครัวเรือน

ในหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด แต่ละแห่ง ดังตารางต่อไปนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนครัวเรือนทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 2 จำนวนครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านหนองโสนบน	246	45
หมู่ที่ 2 บ้านหนองโสน	284	51
หมู่ที่ 3 บ้านพรงลำบิด	306	55
หมู่ที่ 4 บ้านสระบัว	231	42
หมู่ที่ 5 บ้านหนองโพรง	131	24
หมู่ที่ 6 บ้านหินโค้ง	309	56
หมู่ที่ 7 บ้านปลายคลอง	84	15
หมู่ที่ 8 บ้านพรงจาก	162	29
รวม	1,753	317

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยวิธีการจับสลาก คือ นำรายชื่อของหัวหน้าครัวเรือนมาทำการกำหนดหมายเลขเรียงลำดับกันโดยไม่เว้นหรือซ้ำกัน จากนั้นทำการจับสลากหมายเลขตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

เกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องและความเหมาะสมของข้อคำถามรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม โดยค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป รวมทั้งขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในด้านสำนวนภาษาของข้อคำถาม ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

2.1 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา จันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวัลรัตน์ สมนึก รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
คณะวิทยาศาสตร์ ๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

2.3 นางสาวนภารัตน์ สุทธิวาริ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
อำเภอเมือง จังหวัดตราด

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยง หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามแบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.978 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ เพราะสูงกว่าเกณฑ์ ซึ่งกำหนดเกณฑ์ว่าต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ตัวแทนครัวเรือนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่แจกไป มีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 317 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ หลังจากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. ทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมมา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2559 เป็นระยะเวลา 5 เดือน

วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ขั้นตอน

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson product moment correlation โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเฉลี่ย มีดังนี้

3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด

2.51-3.25 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก

1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีน้อย

1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเฉลี่ยมีดังนี้

3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด

2.51-3.25 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก

1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับ

ดีน้อย

1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดี
น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ได้กำหนด
การแปลความดังนี้

1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงสุด

0.71-0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

0.41-0.71 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

0.21-0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

0.00-0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าครัวเรือนที่มีชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยการใช้การกำหนดของกลุ่มตัวอย่างของKrejcie and Morgan ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	178	56.15
หญิง	139	43.85
รวม	317	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.79
20-30 ปี	123	38.80
31-40 ปี	71	22.40
41-50 ปี	64	20.19
51 ปีขึ้นไป	47	14.82
รวม	317	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	16	5.05
ประถมศึกษาปีที่ 6	54	17.03
มัธยมศึกษาปีที่ 3	66	20.82
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	74	23.34
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)	56	17.67
ปริญญาตรีขึ้นไป	51	16.09
รวม	317	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	9	2.84
ธุรกิจส่วนตัว	51	16.09
รับจ้างทั่วไป	76	23.97
พนักงานบริษัท	43	13.56
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	9.15
เกษตรกร	38	11.99
อื่น ๆ	71	22.40
รวม	317	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	64	20.19
10,000-20,000บาท	194	61.20
20,001 บาทขึ้นไป	59	18.61
รวม	317	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.15 มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.85 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.80 เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.40, 20.19, 14.82 และ 3.79 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.34 เป็นอันดับแรก รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) ระดับการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 6 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และระดับการศึกษาต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 20.82, 17.67, 17.03, 16.09 และ 5.05 ตามลำดับ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.97 เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพเกษตรกร อาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.40, 16.09, 13.56, 11.99, 9.15 และ 2.84 ตามลำดับ มีรายได้ 10,000-20,000บาท คิดเป็นร้อยละ 61.20 เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.19 และ 18.61 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	48 (15.45)	233 (73.50)	36 (11.36)	-	3.04	0.51	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยกิจกรรมรียบร้อย	98 (30.91)	193 (60.88)	26 (8.20)	-	3.23	0.58	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย ด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ	125 (39.43)	142 (44.79)	50 (15.77)	-	3.24	0.71	มาก	1
4. องค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสนมีความสะอาดเรียบร้อย ในหน่วยงานตลอดการมา ใช้บริการ	81 (25.55)	185 (58.36)	51 (16.09)	-	3.09	0.64	มาก	4
5. องค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสนมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีความทันสมัย และเหมาะสม	89 (28.08)	176 (55.52)	52 (16.40)	-	3.12	0.66	มาก	3
ภาพรวม					3.14	0.42	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.42$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิจกรรมรียบร้อย มีคุณภาพการให้บริการ

ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.58$) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยและเหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.66$) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีความสะอาดเรียบร้อยในหน่วยงานตลอดการมาใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.64$) และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.51$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างชัดเจน	79 (24.92)	180 (56.78)	58 (18.30)	-	3.07	0.66	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อด้วยความถูกต้องเหมาะสมทุกครั้งที่มาใช้บริการ	120 (37.85)	170 (53.63)	27 (8.52)	-	3.29	0.62	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสม่ำเสมอ	78 (24.61)	215 (67.82)	24 (7.57)	-	3.17	0.54	มาก	2
ภาพรวม					3.18	0.51	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อด้วยความถูกต้องเหมาะสมทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.62$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสม่ำเสมอ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.54$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างชัดเจน มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.66$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ

ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน เมื่อมาติดต่อกับองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน	104 (32.81)	191 (60.25)	22 (6.94)	-	3.26	0.58	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ในด้านต่าง ๆ	92 (29.02)	196 (61.83)	29 (9.15)	-	3.20	0.59	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจ ที่จะบริการ	95 (29.97)	190 (59.94)	32 (10.09)	-	3.20	0.60	มาก	2
4. องค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสนมีการแสดงขั้นตอน การขอรับบริการต่าง ๆ ให้เห็น ชัดเจน เข้าใจง่าย	92 (29.02)	192 (60.57)	33 (10.41)	-	3.19	0.60	มาก	4
ภาพรวม					3.21	0.45	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม
มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อันดับแรก คือ ผู้รับบริการ ไม่ต้อง
รอนานเมื่อมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.58$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะบริการ มีคุณภาพการให้บริการ
ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.60$) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ มีคุณภาพ
การให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.59$) และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
มีการแสดงขั้นตอนการขอรับบริการต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน เข้าใจง่าย มีคุณภาพการให้บริการ
ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.60$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบเป็นอย่างดี	34 (10.73)	267 (84.23)	16 (5.05)		3.06	0.39	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้ความรู้แก่ประชาชน ผู้มารับบริการ	48 (15.14)	264 (83.28)	5 (1.58)	-	3.14	0.39	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย ในการมาติดต่อได้อย่างชัดเจน	137 (43.22)	158 (49.84)	22 (6.94)	-	3.36	0.61	มากที่สุด	1
4. ผู้รับบริการสามารถซักถาม ถึงสิ่งที่สงสัยกับการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสน	117 (36.91)	170 (53.63)	30 (9.46)	-	3.27	0.62	มากที่สุด	2
	ภาพรวม				3.21	0.33	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม
มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.33$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้
ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่
ตอบข้อสงสัยในการมาติดต่อได้อย่างชัดเจน มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด
($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.61$) รองลงมา คือ ผู้รับบริการสามารถซักถามถึงสิ่งที่สงสัยกับการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$,
 $SD = 0.62$) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการ
ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.39$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเป็นอย่างดี
มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.39$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการ ของประชาชนด้วยความเอาใจใส่	138 (43.53)	165 (52.05)	14 (4.42)		3.39	0.57	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อประสานงานติดต่อ กับส่วนราชการของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง	124 (39.12)	178 (56.15)	15 (4.73)	-	3.34	0.57	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่บริการเขียนคำร้อง เอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส	133 (41.96)	179 (56.47)	5 (1.58)	-	3.40	0.52	มากที่สุด	1
4. องค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสนมีเจ้าหน้าที่หรือสถานที่ หรือผู้รับความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชน	117 (36.91)	195 (61.51)	5 (1.58)	-	3.35	0.51	มากที่สุด	3
	ภาพรวม				3.37	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีคุณภาพ
การให้บริการในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.35$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่บริการเขียน
คำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด
($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.52$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของประชาชน
ด้วยความเอาใจใส่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.57$)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่ หรือผู้รับความคิดเห็นคอยรับ
การร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชน มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด

($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.51$) และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อประสานงานติดต่อกับส่วนราชการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.57$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ				
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.14	0.42	มาก	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.18	0.51	มาก	4
3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	3.21	0.45	มาก	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.21	0.33	มาก	2
5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.37	0.35	มากที่สุด	1
ภาพรวม	3.22	0.29	มาก	

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.29$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.35$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.33$) ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.45$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.18$,

SD = 0.51) ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.14$, SD = 0.42) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักนิติธรรม

ด้านหลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนปฏิบัติงานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย	55 (17.35)	240 (75.71)	22 (6.94)	-	3.10	0.48	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการ	52 (16.40)	248 (78.23)	17 (5.36)	-	3.11	0.45	มาก	3
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนออกกฎระเบียบต่างๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย	97 (30.60)	205 (64.67)	15 (4.73)	-	3.26	0.54	มากที่สุด	2
4. กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีความทันสมัยเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของสังคม	104 (32.81)	205 (64.67)	8 (2.52)	-	3.30	0.51	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.19	0.34	มาก	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.19$, SD = 0.34) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักนิติธรรม อันดับแรก คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีความทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.51$) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนออกกฎระเบียบต่าง ๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.54$) เจ้าหน้าที่ยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.45$) และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนปฏิบัติงานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.48$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักคุณธรรม

ด้านหลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	123 (38.80)	160 (50.47)	34 (10.73)	-	3.28	0.65	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	114 (35.96)	175 (55.21)	28 (8.83)	-	3.27	0.61	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม	92 (29.02)	211 (66.56)	14 (4.42)	-	3.25	0.52	มาก	3
ภาพรวม					3.27	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักคุณธรรม อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.65$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27, SD = 0.61$) และเจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.52$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความโปร่งใส

ด้านความโปร่งใส	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณ และข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง	85 (26.81)	214 (67.51)	18 (5.68)	-	3.21	0.53	มาก	3
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสี่ยงตามสาย ปิคประกาศ ประชุมชี้แจงแจ้งผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น	122 (38.49)	190 (59.94)	5 (1.58)	-	3.37	0.52	มากที่สุด	2
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารและมีระบบให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้	126 (39.75)	181 (57.10)	10 (3.15)	-	3.37	0.54	มากที่สุด	1
4. ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนได้	69 (21.77)	237 (74.76)	11 (3.47)	-	3.18	0.47	มาก	4
ภาพรวม					3.28	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความโปร่งใส พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.38$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านความโปร่งใส อันดับแรก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารและมีระบบให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.54$) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ปิดประกาศ ประชุมชี้แจง แจกผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.52$) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณ และข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.53$) และประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนได้ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.47$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ด้านหลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีนโยบายเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป	163 (51.42)	148 (46.69)	6 (1.89)	-	3.50	0.54	มากที่สุด	1
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีการตอบสนองและนำข้อคิดเห็นที่รับฟังมาใช้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน	160 (50.47)	137 (43.22)	20 (6.31)	-	3.44	0.61	มากที่สุด	2

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านหลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ประชาชนมีส่วนร่วม ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผน โครงการต่าง ๆ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองโสน	116 (36.59)	187 (58.99)	14 (4.42)	-	3.32	0.55	มากที่สุด	4
4. องค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสนมีกิจกรรมสนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชน	123 (38.80)	182 (57.41)	12 (3.79)	-	3.35	0.55	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.40	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักการมีส่วนร่วม อันดับแรก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีนโยบายเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.54$) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการตอบสนองและนำข้อคิดเห็นที่รับฟังมาใช้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.61$) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.55$) และประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.55$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักความรับผิดชอบ

ด้านหลักความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	111 (35.02)	191 (60.25)	15 (4.73)	-	3.30	0.55	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ได้ร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	63 (19.87)	235 (74.13)	19 (5.99)	-	3.14	0.49	มาก	3
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	111 (35.02)	191 (60.25)	15 (4.73)	-	3.30	0.55	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน	105 (33.12)	188 (59.41)	24 (7.57)	-	3.26	0.59	มากที่สุด	2
	ภาพรวม				3.25	0.32	มาก	

จากตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.32$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักความรับผิดชอบ อันดับแรกคือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.55$) รองลงมาเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีความกระตือรือร้น

ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.59$) และเจ้าหน้าที่ได้ร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.49$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักความคุ้มค่า

ด้านหลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีมาตรฐานที่ดี	113 (35.65)	176 (55.52)	28 (8.83)	-	3.27	0.61	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่มีการใช้งบประมาณวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน	108 (34.07)	170 (53.63)	39 (12.30)	-	3.22	0.65	มากที่สุด	4
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการจัดสรรงบประมาณพัฒนาตำบลครอบคลุมทุกด้าน	123 (38.89)	185 (58.36)	9 (2.84)	-	3.36	0.54	มากที่สุด	1
4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน	125 (39.43)	169 (53.31)	23 (7.26)	-	3.32	0.60	มากที่สุด	2
	ภาพรวม				3.29	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านหลักความคุ้มค่า อันดับแรก คือ องค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการจัดสรรงบประมาณพัฒนาตำบลครอบคลุมทุกด้าน มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.54$) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.60$) การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีมาตรฐานที่ดี มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.61$) และเจ้าหน้าที่มีการใช้งบประมาณวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.65$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน				
ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านหลักนิติธรรม	3.19	0.34	มาก	6
2. ด้านหลักคุณธรรม	3.27	0.47	มากที่สุด	4
3. ด้านหลักความโปร่งใส	3.28	0.38	มากที่สุด	3
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.40	0.41	มากที่สุด	1
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.25	0.32	มากที่สุด	5
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.29	0.45	มากที่สุด	2
ภาพรวม	3.28	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.26$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในด้านหลักการมีส่วนร่วม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40, SD = 0.41$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านหลักความคุ้มค่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29, SD = 0.45$) ด้านหลักความโปร่งใส มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.38$) ด้านหลักคุณธรรม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27, SD = 0.47$) ด้านหลักความรับผิดชอบ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.32$) ตามลำดับ และด้านหลักนิติธรรม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.19, SD = 0.34$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

	หลักธรรมาภิบาล	คุณภาพการให้บริการ
หลักธรรมาภิบาล	-	0.59**
คุณภาพการให้บริการ		-

$P \leq .05$

จากตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเท่ากับ 0.59 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิติธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิติธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

	หลักนิติธรรม	คุณภาพการให้บริการ
หลักนิติธรรม	-	0.21**
คุณภาพการให้บริการ		-

$P \leq .05$

จากตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างหลักนิติธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเท่ากับ 0.21 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าหลักนิติธรรมกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน ขอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

	หลักคุณธรรม	คุณภาพการให้บริการ
หลักคุณธรรม	-	0.21**
คุณภาพการให้บริการ		-

$P \leq .05$

จากตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเท่ากับ 0.21 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน ขอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

	หลักความโปร่งใส	คุณภาพการให้บริการ
หลักความโปร่งใส	-	0.36**
คุณภาพการให้บริการ		-

$P \leq .05$

จากตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเท่ากับ 0.36 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

	หลักการมีส่วนร่วม	คุณภาพการให้บริการ
หลักการมีส่วนร่วม	-	0.36**
คุณภาพการให้บริการ		-

$P \leq .05$

จากตารางที่ 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างหลักการมีส่วนร่วม กับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเท่ากับ 0.36 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าหลักการมีส่วนร่วมกับคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กัน ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

	หลักความรับผิดชอบต่อ	คุณภาพการให้บริการ
หลักความรับผิดชอบต่อ	-	0.46**
คุณภาพการให้บริการ		-

$P \leq .05$

จากตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อ กับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเท่ากับ 0.46 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าหลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กัน ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 7 มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

	หลักความคุ้มค่า	คุณภาพการให้บริการ
หลักความคุ้มค่า	-	0.35**
คุณภาพการให้บริการ		-

$P \leq .05$

จากตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีค่าเท่ากับ 0.35 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่าหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 8 มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด (n = 317)

ตัวแปร	B	S.E.	t	Beta	Sig.
ด้านหลักนิติธรรม	-0.001	0.043	-0.026	-0.001	0.98
ด้านหลักคุณธรรม	0.215	0.031	7.027	0.352	0.00
ด้านหลักความโปร่งใส	0.034	0.043	0.799	0.045	0.42
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	0.159	0.036	4.436	0.226	0.00
ด้านหลักความรับผิดชอบ	0.197	0.049	4.007	0.216	0.00
ด้านหลักความคุ้มค่า	0.019	0.033	0.569	0.029	0.57

$R^2 = .404$ $R = .636^a$ $SEE = .226$ $F = 35.070$

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณแบบ Enter พบว่า มีตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สูงที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.352 รองลงมา ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.226 ด้านหลักความรับผิดชอบ มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.216 และด้านหลักความโปร่งใส มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.045 สรุปตัวแปรปัจจัยที่ทำนายสูงที่สุดเรียงลำดับดังต่อไปนี้

1. ด้านหลักคุณธรรม มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.352
2. ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.226
3. ด้านหลักความรับผิดชอบ มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.216

สามารถเขียนสมการเป็นสมการคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{คุณภาพบริการรวม} = 3.25 + 0.215 + 0.159 + 0.197 + e$$

และสามารถเขียนเป็นสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = 0.352 + 0.226 + 0.216$$

และพบว่า $R = 0.404$ หรือ 40.40% หมายความว่า สมการถดถอยมีอำนาจการทำนายร้อยละ 40.40

สรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สูงที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.352 รองลงมา ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.226 ด้านหลักความรับผิดชอบ มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเท่ากับ 0.216 และด้านหลักความโปร่งใส มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.045 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.636 และกำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างธรรมชาติกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีค่าเท่ากับ 0.404 ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้าน สามารถเขียนเป็นสมการคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{คุณภาพบริการรวม} = 3.25 + 0.215 + 0.159 + 0.197 + 0.034 + e$$

และสามารถเขียนเป็นสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = 0.352 + 0.226 + 0.216$$

โดยที่สมการถดถอย มีอำนาจการทำนายร้อยละ 40.40

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. มีความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ยอมรับสมมติฐาน
2. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิติธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ยอมรับสมมติฐาน
3. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ยอมรับสมมติฐาน
4. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ยอมรับสมมติฐาน
5. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ยอมรับสมมติฐาน
6. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ยอมรับสมมติฐาน
7. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ยอมรับสมมติฐาน
8. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด 3) ศึกษาปัจจัยที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หัวหน้าครัวเรือนที่มีชื่ออยู่ในสำมะโนครัวขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยการใช้การกำหนดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson product moment correlation โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ

ดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในด้านหลักการมีส่วนร่วม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านหลักความคุ้มค่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักความโปร่งใส มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักคุณธรรม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักความรับผิดชอบ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ตามลำดับ และด้านหลักนิติธรรม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. มีความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย
2. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิติธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย
3. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย
4. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

5. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

6. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

7. มีความสัมพันธ์ระหว่างหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

8. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่ทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของอัจฉรา ป้องปก (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสิงหา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีที่สุดในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ให้บริการด้วยกิจกรรมยาทาเรียบร้อย ตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีความสะอาดเรียบร้อย

มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยและเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสวี พิบูลแถว (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสม่ำเสมอ สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อกับด้วยความถูกต้องเหมาะสม และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

1.3 ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอัจฉรา ป้องปก (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีการแสดงขั้นตอนการขอรับบริการต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน เข้าใจง่าย จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสิงหา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเป็นอย่างดี มีความพร้อมในการให้ความรู้แก่ประชาชนผู้รับบริการ และสามารถตอบข้อสงสัยในการมาติดต่อได้อย่างชัดเจน จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

1.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของมนัสวี พิบูลแถว (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

พบว่า ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อประสานงานติดต่อกับส่วนราชการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง บริการเขียนคำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส และมีเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่ หรือผู้รับความคิดเห็นคอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์หรือคำแนะนำจากประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของจักษณา วิเศษหวาน (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับงานวิจัยของทองเพียร ยินดีมาก (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาคมหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาคมหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับดีมากที่สุดในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนปฏิบัติงานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย มีกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มีความทันสมัยเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของสังคม จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับดีมาก

2.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของจักษณา วิเศษหวาน (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับดีมากที่สุด

2.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจักษณา วิเศษหวาน (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณ และข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ปิดประกาศ ประชุมชี้แจง แจกผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น และประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนได้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับดีมากที่สุด

2.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของทองเพียร ยินดีมาก (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาคมหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา พบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีนโยบายเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป นำข้อคิดเห็นที่รับฟังมาใช้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผน โครงการต่าง ๆ และมีกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับดีมากที่สุด

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของธานีรินทร์ เหลือสี่ชาติ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำสุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับดีมากที่สุด

2.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับดีมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่มีการใช้งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับดีมากที่สุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยสนธยา ชมภู (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ โดยรวมรวมอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกันเป็นอย่างยิ่ง เห็นได้จากการที่รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ มีคล่องตัวในการบริหารจัดการ

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิเทศกรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย แสดงว่าหลักนิเทศกรรมกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสนธยา ชมภู (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล พบว่า ด้านหลักนิเทศกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่มีความเที่ยงตรง เป็นธรรมต่อทุกฝ่ายในสังคม และการบังคับใช้กฎหมายมีความยุติธรรม และบังคับใช้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสนธยา ชมภู (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล พบว่า ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของกิ่งกาญจน์ สุภากันทา (2555) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสริมกลาง อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง พบว่า หลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีกระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์ กติกา ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้สะดวก มีระบบตรวจสอบที่ดี มีสื่อมวลชนที่เป็นอิสระ

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของสนธยา ชมภู (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล พบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน บริหารจัดการโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในสังคมในทุก ๆ ระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญและมีผลกระทบต่อผู้คนและสังคม

3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสนธยา ชมภู (2554) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล พบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ อยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนตระหนักในสิทธิและหน้าที่มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การตัดสินใจกระทำกรใด ๆ ต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของสนธยา ชมภู (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยยึดถือประโยชน์สูงสุดของสังคมและประเทศชาติ

3.8 ปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในทางบวก สูงที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ด้านหลักการมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป และนำมาใช้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน และด้านหลักความรับผิดชอบต่อ และด้านหลักความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชนตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าน้อยที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ควรนำนโยบายด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์มากที่สุด
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ควรกำหนดนโยบายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปลุกฝังเจ้าหน้าที่เพิ่มการเอาใจใส่ในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเองกับประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่อบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนควรเปิดโอกาสให้ประชาชนให้คะแนนการบริการการเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง และนำผลไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. ควรศึกษาผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ว่ามีผลกระทบไปในทิศทางใด เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551. (2551, 26 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 2-7.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556). *แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2557-2560)*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2541). *การควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กึ่งกาญจนา สุภากันทา. (2555). *อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เสริมกลาง อำเภอสว่างงาม จังหวัดลำปาง*. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เกษม วัฒนชัย. (2543). *ทำไมต้องปฏิรูประบบสุขภาพ: จากจุดเริ่มต้นจนถึงวันนี้*. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ขวัญหทัย จิตพิไล. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลรัตนวาปี อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จักษณา วิเศษหวาน. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอชวบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- จิตรา เหล่าเนตร. (2555). *การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชัยสิทธิ์ เถลิงมีประเสริฐ. (2544). *มาตรฐานการจัดการทางการเงิน 7 Hurdles กับการจัดทำงบประมาณระบบใหม่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยวัฒน์ คำชู. (2545). *ธรรมาภิบาล: การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณัฏกานัญจน์ สีแดง. (2554). *การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 14(1), 32-34.
- ทองเพ็ชร ยินดีมาถ. (2554). *ความคิดเห็นของประชาคมหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด*. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชัยญาลักษณ์ ศรีพลาย. (2554). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชานินทร์ เหลือสี่ชาติ. (2554). *การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอลำดวน จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). *รัฐธรรมนูญแห่งชาติดุทธศาสตร์ก้าวหน้าประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สายธาร
- นพพร นาคแสง. (2555). *ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอมือง จังหวัดกระบี่*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตยา ไชยสาร. (2554). *ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรดิษฐ์ สุธรรมเม็ง. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ไร่ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- บวรศักดิ์ อูวรรณ โณ. (2544). *การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ถี. (2544). *รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

- ประกาศพันธ์ สุธรรมเปง. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิผล การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ประดิษฐ์ อนุคำ. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ประเวศ วะสี. (2541). *ชุมชนเข้มแข็ง: ทูตทางสังคมของไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุน เพื่อสังคม ธนาคารออมสิน.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรอัมรินทร์ พรหมเกิด. (2543). *ธรรมรัฐกับการปฏิรูปสังคมและการเมือง*. รัฐสภาสาร, 48, 27.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- ไพโรจน์ พรหมสาส์น. (2541). *การบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพ (Good governance)*. *วารสารพัฒนาชุมชน*, 37(7), 15-19.
- มนัสวี วิบูลแถว. (2557). *คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมือง ราชบุรี จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- รัชনীวรรณ ปันยศ. (2554). *การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลอมก๋อย อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-127.
- วรภัทร โดธนะเกษม. (2542). *การสร้าง Good Governance ในองค์กร*. *วารสาร กสท.*, 1(1), 11-17.
- วิรัตน์ สายศรี. (2554). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในเทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- วิลาวณิชย์ บุษราตัม. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร. (2551). *การใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2544). *ทศวรรษการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สนธยา ชมภู. (2554). *ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล*. เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอล บুকส์.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2543). *การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยต่าง ๆ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ
- สมิต สัมภูกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2542). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2546). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ocsc.go.th/Good Government/ GGH.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดตราด. (2557). *ข้อมูลพื้นฐาน อบท. ตราด: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดตราด.*
- สิงหา เกตุแก้ว. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ลิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2549). *การศึกษาแนวทางพัฒนาการประกอบธุรกิจตามแนวพระราชดำริ ด้านสังคมตามหลักปรัชญาภิบาลและธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.*
- สุกัญญา โภคา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- สุดจิต นิमितกุล. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี ในการปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.*
- สุรพงษ์ ปนาทกุล. (2542). *การวางแผนศึกษา. กรุงเทพฯ: เจริญผล.*
- สุรรัตน์ ทองจันทร์. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน. (2557). *ประวัติความเป็นมา. เข้าถึงได้จาก*
<http://nongsanotrad.localgov.in.th/history.html>
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน. (2558). *แผนพัฒนาสามปี 2557-2559. เข้าถึงได้จาก*
<http://www.nongsanophet.go.th/site/>
- อชิภัทร วรรณโสภา. (2554). *ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลือ อำเภอบึงนาราง จังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- อรพินท์ สฟโชคชัย. (2551). *หลักการสำคัญในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาคุณภาพ (สวพ.).*

- อัจฉรา ป้องปก. (2555). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2542). *มุมมองนายอานันต์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มติชน.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Feigenbam, A. V. (1991). *TQM* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gronroos C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Kotler, P. (1994). *Strategic marketing for nonprofit organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). An examination of relationships in an extended service quality model. *Marketing Science Institute research program Series*, 12, 90-122.
- Rhodes, R. A. W. (1996). *Understanding governance*. Buckingham: Open University Press.
- Weiss, T. G. (2000). Governance, good governance and global governance: Conceptual and challenges. *Third World Quarterly*, 2(5), 795-814.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของท่านโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ
 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-30 ปี
 3) 31-40 ปี 4) 41-50 ปี
 5) 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 1) ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 2) ประถมศึกษาปีที่ 6
 3) มัธยมศึกษาปีที่ 3 4) มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.
 5) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) 6) ปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ
 1) นักเรียน/ นักศึกษา 2) ธุรกิจส่วนตัว
 3) รับจ้างทั่วไป 4) พนักงานบริษัท
 5) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6) เกษตรกร
 7) อื่น ๆ
5. รายได้ต่อเดือน
 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000-20,000 บาท
 3) 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การบริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิจกรรมหลากหลาย				
3. เจ้าหน้าที่ตอบสนองด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ				
4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีความสะอาดเรียบร้อยในหน่วยงานตลอดการมาใช้บริการ				
5. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยและเหมาะสม				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างชัดเจน				
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อด้วยความถูกต้องเหมาะสม ทุกครั้งที่มาใช้บริการ				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสม่ำเสมอ				
ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ				
1. ผู้รับบริการไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน				
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ				
3. เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะบริการ				
4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีการแสดงขั้นตอนการขอรับบริการต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน เข้าใจง่าย				

การบริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเป็นอย่างดี				
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้ความรู้แก่ประชาชน ผู้มารับบริการ				
3. เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อสงสัยในการมาติดต่อ ได้อย่างชัดเจน				
4. ผู้รับบริการสามารถซักถามถึงสิ่งที่สงสัยกับ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน				
ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่ที่สอบถามความต้องการของประชาชน ด้วยความเอาใจใส่				
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อประสานงาน ติดต่อกับส่วนราชการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง				
3. เจ้าหน้าที่ที่บริการเขียนคำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส				
4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่หรือผู้รับความคิดเห็นคอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์หรือคำแนะนำจากประชาชน				

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓
ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและโปรดตอบคำถามทุกข้อ

การบริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านหลักนิติธรรม				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนปฏิบัติงาน เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย				
2. เจ้าหน้าที่ยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการ				
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ออกกฎระเบียบต่าง ๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย				
4. กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสนมีความทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม				
ด้านหลักคุณธรรม				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต				
2. เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน เช่น การอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				
3. เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี แก่สังคม				
ด้านความโปร่งใส				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณ และข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง				

การบริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	(4)	(3)	(2)	(1)
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนดำเนินการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการ และรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ปับประกาศ ประชุมชี้แจง แจ้งผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น				
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร และมีระบบให้ประชาชนเข้าถึง และรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้				
4. ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนิน กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนได้				
ด้านหลักการมีส่วนร่วม				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีนโยบาย เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป				
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีการตอบสนองและนำข้อคิดเห็นที่รับฟังมาใช้ ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน				
3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การวางแผน โครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน				
4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีกิจกรรม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน				
ด้านหลักความรับผิดชอบ				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการกำหนด เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน				
2. เจ้าหน้าที่ได้ร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไป ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้				

การบริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	(4)	(3)	(2)	(1)
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ				
4. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน				
ด้านหลักความคุ้มค่า				
1. การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสนมีมาตรฐานที่ดี				
2. เจ้าหน้าที่มีการใช้งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน				
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการจัดสรร งบประมาณพัฒนาตำบลครอบคลุมทุกด้าน				
4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนมีการใช้จ่าย งบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการ ของประชาชน				