

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

นริสา วงศ์แสน

- 6 ส.ค. 2560
369178

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

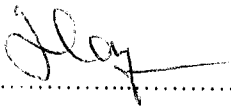
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2559

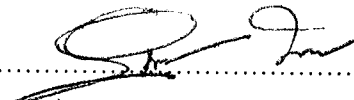
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นริสา วงศ์แสน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

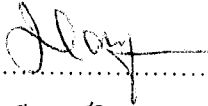
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

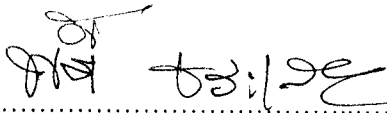
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)


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


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)
วันที่.....2.....เดือน.....มิถุนายน.....พ.ศ.....2559.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ เป็นอย่างดียิ่งจากหลาย ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอาจารย์สุณี หงษ์วิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาในการแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่งาน บริการการศึกษาทุกท่าน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาตลอดเวลาตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี ตลอดจนพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ที่คอยถามไถ่ด้วยความห่วงใย ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ตลอดระยะเวลาการศึกษา และกราบขอบพระคุณบุพการีผู้ให้ทุกสิ่งทุกอย่างกับผู้วิจัย รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีได้เอื้อนวมไว้ ณ ที่นี้

นริสา วงศ์แสน

57930007: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: การดำเนินงาน/ หลักธรรมาภิบาล/ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

นริสา วงศ์แสน: การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี (THE IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES AMONG OFFICERS WORKING FOR DEPARTMENT OF EXCISE, REGION 2, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุณี หงษ์วิเศษ, ปร.ด. 101 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี และ 2) เปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.879 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ส่วนการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน ค่าสถิติที่ใช้คือ t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม และหลักความคุ้มค่า ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หลักความคุ้มค่า สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ควรวางแผนการนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. หลักนิติธรรม สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ควรกำหนดนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงาน ศึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

57930007: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: WORKING/ GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES/ OFFICERS AT
DEPARTMENT OF EXCISE, REGION 2

NARISA WONGSAN: THE IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE
PRINCIPLES AMONG OFFICERS WORKING FOR DEPARTMENT OF EXCISE, REGION
2, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: SUNEE HONGWISET, Ph.D., 101 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining the implementation of good governance principles among officers working for Department of Excise, Region 2 in Chon Buri Province. Also, this study intended to compare the level of implementation of good governance principles among these officers as classified by gender, age, educational level, monthly income, work position, and work length. The subjects participating in this study were 252 officers. The instrument used to collect the data was a questionnaire with a level of confidence at 0.879. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. To test the hypotheses, the tests of t-test and One-way ANOVA were administered.

The results of this study revealed that the level of implementation of good governance principles among officers working for Department of Excise, Region 2 in Chon Buri Province was found at the highest level. When considering each good governance principle, the one in relation to ethical conduct was rated the highest, followed by the principles relating to accountability, transparency, participation, rules of law, efficiency and effectiveness, respectively. Based on the results from the comparisons, there were no differences in the level of implementation of good governance principles among the subjects with different gender, age, educational level, monthly income, work position, and work rank. At a policy level, the suggestions were as follows:

1. Regarding the principle of efficiency and effectiveness, there should be an introduction of more advanced and sophisticated systems of information and technology to facilitate and reduce steps and length in working at Department of Excise, Region 2.

2. With reference to the rules of law, policies should be clearly made for all officers to study and familiarize themselves with rules and regulations relevant to their work.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน.....	26
ข้อมูลของกรมสรรพสามิต.....	32
ข้อมูลทั่วไปสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	63
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล.....	63
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี.....	65
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลกับ การดำเนินงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี.....	72
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี.....	79
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการวิจัย.....	81
อภิปรายผลการวิจัย.....	84
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	94
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	จำนวนบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำนวนข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานอยู่จริงในสำนักงานสรรพสามิตภาค และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี.....	39
2	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดในสังกัดของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี.....	57
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	63
4	ภาพรวมการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับ	65
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักนิติธรรม.....	66
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักคุณธรรม	67
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า.....	68
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักความรับผิดชอบ.....	69
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักความโปร่งใส.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	71
11 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	72
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	72
13 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	73
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
15 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	75
17 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	75
18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน.....	76
19 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	77
21	การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	78
22	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	78
23	ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี รวม 6 ด้าน.....	79

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่ตั้งสำนักงาน 115 หมู่ 1 ถนนสุขุมวิท ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายหลังประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจในช่วงปี พ.ศ. 2540 เนื่องมาจากความไม่โปร่งใส ทุจริตคอร์รัปชันในการบริหารราชการแผ่นดิน จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการปฏิรูประบบราชการและการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good governance) เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546) ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และวิธีการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญและตื่นตัวเกี่ยวกับธรรมาภิบาลมากขึ้น และรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของธรรมาภิบาล จึงได้กำหนดเป็นระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้น เพื่อให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมาย และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้สังคมสามารถมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าว ด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ ตลอดจนขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542, 2542) ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติ เพื่อบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้ ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วจากการคิดหรือวางแผนที่จะปฏิบัติงาน

ให้สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางแผนไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ แนวความคิดสมัยใหม่ในการวางแผนงานนั้น ณ จุดเริ่มต้นของงานจะมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ว่าผลสำเร็จที่เราต้องการนั้นคืออะไร ผลที่เกิดขึ้น (Outcomes) หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น (Output) ณ ระดับหนึ่งระดับใดที่เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มีการใช้ทรัพยากร (Resources) หรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) มากน้อยเพียงใด ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการน้อยที่สุด และผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิผลสูงสุดในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติงานใดแม้ว่าจะสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เหมือนกัน แต่ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามากกว่าการปฏิบัติงานนั้นก็จะเป็นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลสูงสุด (วชิรวัชร งามละม่อม, ม.ป.ป.)

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษีของกระทรวงการคลังมีภารกิจสำคัญในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำมาพัฒนาประเทศ ส่งเสริมการค้าเสรีทางธุรกิจของผู้ประกอบการด้วยการสร้างมาตรฐานการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามหลักสากล ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายสรรพสามิต โดยมุ่งเน้นการบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สร้างกลไกการควบคุมการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยและสินค้าที่มีผลต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดีของประชาชน นอกจากนี้กรมสรรพสามิตยังต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรและพัฒนาการบริหารองค์กรให้มีความทันสมัย ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจการเมืองและเทคโนโลยีซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกของกรมสรรพสามิตที่จะมีผลต่อภารกิจของกรมสรรพสามิต และทำให้ต้องปรับบทบาทของกรมสรรพสามิตให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของสังคมเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานในสังคมโลกปัจจุบัน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนชีวิตและวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการให้เข้าไปในเชิงรุก เพื่อผลักดันให้หน่วยงานมีความเข้มแข็งและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องมีการวางเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างสูง กรมสรรพสามิตจึงต้องปรับบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศตามยุทธศาสตร์ที่ว่า (1) สร้างเสถียรภาพการจัดเก็บภาษีแบบบูรณาการ (2) สนับสนุนการใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม (3) ขับเคลื่อนนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน รองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน (4) พัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จตามมาตรฐานสากล (5) พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีบทบาทภาระหน้าที่ความรับผิดชอบภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการจัดเก็บภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บการตรวจสอบ

ป้องกันและปราบปรามและการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขากำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุนช่วยเหลือทางวิชาการทางกฎหมายและทางเทคโนโลยีแก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีและด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามแก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลและประมวลผลการจัดเก็บภาษีที่กรม ฯ จัดเก็บของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง, 2551)

ดังนั้น สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและรองรับบทบาทภาระหน้าที่ดังกล่าว โดยมุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีเพื่อเสริมการคลังที่ยั่งยืน สร้างความเป็นธรรมและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และบริหารจัดการองค์กรให้มีมาตรฐาน ทันสมัย โปร่งใส เป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเร่งรัดพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และบรรลุตามเป้าหมาย โดยปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กร การกระจายอำนาจ การพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี ระบบควบคุม และระบบตรวจสอบสินค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบให้รัดกุม และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้เสียภาษีโดยสุจริต ปรับปรุงระบบการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ตลอดเวลาภายในองค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมถึงรองรับยุทธศาสตร์ในการสร้างความยั่งยืนทางการคลังและปรับระบบบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร จึงเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ทันตามนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) (กรมสรรพสามิต, 2559)

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาลมากน้อยเพียงใด และเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

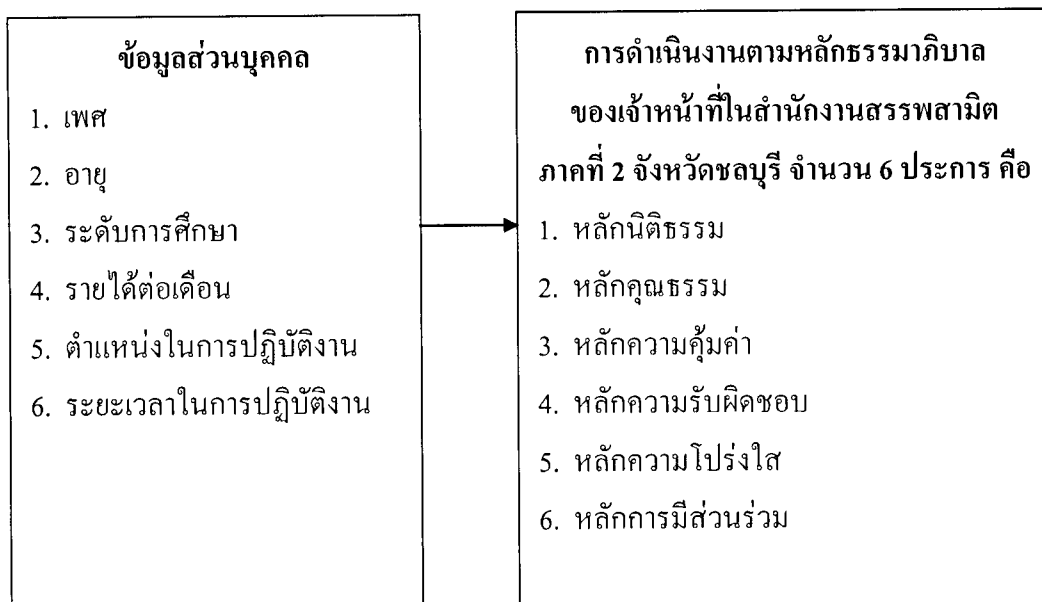
1. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน
5. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน
6. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร บทความทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542) โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี
2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการทำงาน ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี
สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล จำนวน 6 ประการ คือ

- 1.2.1 หลักนิติธรรม
- 1.2.2 หลักคุณธรรม
- 1.2.3 หลักความคุ้มค่า
- 1.2.4 หลักความรับผิดชอบ
- 1.2.5 หลักความโปร่งใส
- 1.2.6 หลักการมีส่วนร่วม

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา รวมทั้งสิ้น 680 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นระยะเวลาตั้งแต่เริ่มค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี จนถึงการจัดทำรูปเล่ม

นิยามศัพท์เฉพาะ

การดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี โดยสามารถ บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา ที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญที่ทำงานในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา ที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

พนักงานราชการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้าง โดยได้รับค่าตอบแทน จากเงินงบประมาณ ทำสัญญาจ้างทุก 4 ปี ที่ทำงานในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา

ที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มี 2 ประเภท คือ พนักงานราชการทั่วไป และพนักงานราชการพิเศษ

ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างรายเดือน ซึ่งจ้างเพื่อปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำ ไม่มีกำหนดเวลาตามอัตราและจำนวนที่กำหนดไว้ ที่ทำงานในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา ที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างรายเดือนที่จ้างเพื่อปฏิบัติงาน มีระยะเวลาการจ้าง ตามสัญญาไม่เกิน 1 ปีงบประมาณ ที่ทำงานในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา ที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มี 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด มีการปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเหมาะสม
2. หลักคุณธรรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ได้ยึดมั่นในความถูกต้อง เหมาะสม มีความซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยในตัวเอง มีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความรักความผูกพันต่อองค์กร และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม
3. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับงบประมาณ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีการส่งเสริมการดำเนินงานแบบลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (One stop service) ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน และมีการจัดสรรบุคลากรที่มีความเหมาะสมและความชำนาญในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ
4. หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น มีความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน ใส่ใจปัญหาสาธารณสุขของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และความพึงพอใจของทุกฝ่าย

5. หลักความโปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน กลไกการทำงานต้องมีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทันสมัยตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

6. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานและเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหา รวมทั้งการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ มีการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และมีการจัดกิจกรรมและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน
3. ข้อมูลของกรมสรรพสามิต
4. ข้อมูลทั่วไปสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล (Good governance) เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีคนนำมาใช้และอ้างถึงอย่างมากในสาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ รวมทั้งวิชาชีพทางการบริหารรัฐกิจ ถือได้ว่าธรรมาภิบาลเป็นมิติใหม่ของการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ คือ การเน้นบทบาทของผู้บริหารงานภาครัฐในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพสูงตามที่ประชาชน ในฐานะผู้รับบริการต้องการการสนับสนุนให้เกิดความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่ละระดับมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดการควบคุมของราชการส่วนกลาง การเรียกร้องความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร เกณฑ์ในการวัดผลการปฏิบัติงานและให้ผลตอบแทน การตระหนักเห็นความสำคัญของทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุผลได้ตามเป้าหมาย การเปิดกว้างให้มีการแข่งขัน โดยพิจารณาว่าจุดมุ่งหมายของงานภาครัฐในแบบใดที่ยังควรกระทำโดยส่วนราชการ และส่วนใดที่ควรปล่อยให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน (The commonwealth association of public administration and management, 1994) นักรัฐประศาสนศาสตร์ส่วนหนึ่งยังมองว่าธรรมาภิบาลเป็นมิติใหม่ที่เน้นบทบาทของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผล มีการตรวจ สามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน และมีการแข่งขันเพื่อการจัดการบริการที่ดีขึ้น (Agere, 2000) นอกจากนี้แนวคิดธรรมาภิบาลมักปรากฏควบคู่กันไปกับแนวคิดและศัพท์วิชาการจำพวกประชาธิปไตย ประชาสังคม การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ทั้งยังเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับการปฏิรูปภาครัฐอีกด้วย

การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล จึงก่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล กล่าวคือ ผลในระดับองค์กร ธรรมาภิบาลจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร เนื่องจากมีระบบที่ชัดเจนในการบริหารและกำกับดูแล ซึ่งกระบวนการบริหารและกำกับองค์กรที่ดี ย่อมประกันได้ว่าจะเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จได้ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2544) การบริหารที่ใช้อำนาจไปในทางที่ถูกต้องและเป็นธรรมเป็นตัวบ่งชี้ความเป็นองค์กรที่มีสุขภาพสมบูรณ์ (Healthy organization) (Mile, 1973) ซึ่งมีผลทำให้ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน มีผลการวิจัยสนับสนุนว่า การบริหารงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นให้มีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจบริหารงาน โดยยึดหลักประชาธิปไตย จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน ก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน และทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิผล (Liwit & Stringer, 1968; Swansburg, 1996 and Upenieks, 2002) สำหรับสาระของธรรมาภิบาลในส่วนที่ให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ จะเป็นผลดีต่อสังคมในองค์กรเช่นกัน เนื่องจากช่วยลดการทุจริต คอร์รัปชัน และคนส่วนน้อยได้รับความสำคัญ

ผลในระดับบุคคล Harley, Hyman and Thompson (2005) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีโอกาสได้รับความยุติธรรมและปกป้องสิทธิของตนเองได้ การให้อำนาจในการทำงานจะทำให้บุคลากรมีประสบการณ์ทางบวกกับความคาดหวังในเนื้องาน นอกจากนี้ การที่องค์กรกำหนดกฎระเบียบและกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นทางการให้บุคลากรทุกคนในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางเดียวกัน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากทุกคนถูกปฏิบัติอย่างเท่าเทียมภายใต้กฎระเบียบและกระบวนการเดียวกัน (Organ, Podsakoff & MacKencie, 2006) สำหรับการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งของหลักธรรมาภิบาลยังนำมาซึ่งความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากบุคลากรจะรู้สึกว่าได้รับการยอมรับนับถือและได้รับความสำคัญ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ ซึ่งมีผลงานวิจัยของศิริพร พงศ์อัจฉริย์ (2550) สนับสนุนว่า การบริหารจัดการที่ดีด้วยหลักธรรมาภิบาลจะส่งผลผ่านความผูกพันต่อองค์กร ทำให้ความตั้งใจในการลาออกของบุคลากรในองค์กรลดลง

ด้วยเหตุปัจจัยสำคัญ ๆ ดังกล่าว การปรับเปลี่ยนบทบาทของสังคม โดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทย เพราะจะส่งผลให้ประชาชนโดยรวมและสังคมไทยเติบโต สามารถขับเคลื่อนประเทศชาติให้สามารถก้าวเข้าสู่บริบทสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและรวดเร็วภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์

(Globalization) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเทศชาติจะมีความสุข ได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และยั่งยืนต่อไป

ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

อภิบาลเป็นแนวคิดการปกครองที่มีมาแต่โบราณ นับตั้งแต่สมัยเพลโต (Plato) และอริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์หลายท่านได้พยายามที่จะค้นหารูปแบบการปกครองที่ดี แต่ก็ยังไม่ได้รับความหมายและขอบเขตที่ชัดเจน อาจกล่าวได้ว่า วิวัฒนาการของรูปแบบอภิบาลที่ดีเกิดขึ้นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีการค้นหารูปแบบการปกครองที่สามารถนำประเทศไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยตะวันตกของประเทศที่เพิ่งได้รับการปลดปล่อยจากอาณานิคมและสามารถฟื้นฟูประเทศจากความเสียหายภายหลังสงคราม ซึ่งต่อมารูปแบบการปกครองดังกล่าวผสมผสานกับระบบราชการของเวเบอร์เลียน คือ ลักษณะการปกครองที่มีโครงสร้างเป็นลำดับชั้น มีการเมืองที่เป็นกลาง มีเป้าหมายที่ปฏิบัติได้ และมีการประสานประสานของระบบคุณธรรม ถูกนำไปใช้ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก อย่างไรก็ตาม รูปแบบการปกครองของเวเบอร์เลียนยากที่จะนำไปประยุกต์ใช้และสานต่อ เนื่องจากการขยายตัวของระบบราชการ ทำให้ยากต่อการจัดการ และขาดความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลก นอกจากนี้โครงสร้างของระบบราชการจะทำให้การปกครองบ้านเมืองขาดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว ยังก่อให้เกิดช่องทางการบิดเบือนการใช้อำนาจและการคอร์รัปชันในช่วงต้น พ.ศ. 2523 นักวิชาการส่วนใหญ่ต่างเห็นพ้องกันว่า แนวทางการบริหารภาครัฐที่เป็นอยู่ไม่สอดคล้องกับเศรษฐกิจ และสังคมโลกที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา และมีความจำเป็นต้องมีการปฏิรูปและปรับปรุงรูปแบบการปกครองใหม่ ในช่วงเวลาดังกล่าวมีองค์กรระหว่างประเทศที่สำคัญ ๆ เช่น ธนาคารโลก (World bank) และกองทุนนานาชาติได้เข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนและพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองที่ดี หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “Good governance” หรือ “ธรรมาภิบาล” เมื่อย้อนยุคไปในอดีต แม้ธรรมาภิบาลจะเป็นเรื่องที่มีการพูดถึงอย่างมากในช่วง ปี ค.ศ. 1980-1990 แต่ธรรมาภิบาลก็มีความเก่าแก่เทียบเท่ากับเรื่องประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติก็ได้ ปัจจุบันธรรมาภิบาลถูกนำมาใช้เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในนโยบายขององค์กรระหว่างประเทศหลาย ๆ องค์กร นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและนักปฏิบัติส่วนหนึ่งนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปขยายผลใช้กับการปรับโครงสร้างและกระบวนการทั้งในองค์กรของรัฐและธุรกิจ ในขณะที่นักวิชาการบางส่วนได้นำเอาธรรมาภิบาลไปใช้ในความหมายที่ใกล้เคียงกับความหมายของคำว่า Government หรือการปกครอง ที่หมายถึงรัฐบาล โดยทั่วไปรัฐบาลเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อธรรมาภิบาลหลักการของธรรมาภิบาลสามารถจะดำรงอยู่ได้ ถึงแม้ว่าจะมีรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับหรือไม่ก็ตาม ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่ใช้ในสาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ โดยเป็นคำที่อยู่ร่วมกับประชาธิปไตย ประชาสังคม

การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน ในช่วงศตวรรษที่ผ่านมา กลุ่มคำดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการปฏิรูปองค์กรของรัฐ นักรัฐศาสตร์ส่วนหนึ่งมองว่า ธรรมนูญเป็นมิติใหม่ที่เน้นบทบาทของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบ สามารถประเมินผลงาน ได้อย่างชัดเจน และมีการแข่งขันเพื่อการจัดการบริหารที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตที่น่าสนใจประการหนึ่งเกี่ยวกับการมีธรรมนูญ คือ การมีรัฐบาลที่มาจากระบอบประชาธิปไตยไม่ได้หมายความว่าจะไปสู่การมีธรรมนูญเสมอไป หากแต่รัฐบาลประชาธิปไตยนั้นเป็นพื้นฐานที่ดีที่ช่วยสนับสนุนให้นำไปสู่การมีธรรมนูญได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่จะได้ผลดีนั้นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ทั้งทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติการณ์ในทุกระดับ และธนาคารโลกได้มีความเห็นไปในแนวเดียวกันที่ว่า การใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อควบคุมสังคม โดยสัมพันธ์กับการพัฒนาการทางด้านเศรษฐกิจ ให้มีความชอบธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติการณ์จะเป็นตัวตัดสินว่าการจัดการนั้นดีหรือไม่ (สถาบันพระปกเกล้า, 2544, หน้า 5-6)

ถึงแม้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวอ้างว่าแนวคิดเรื่อง Governance ได้ปรากฏมาตั้งแต่อารยธรรมการปกครองสมัยโบราณ แต่งานวิจัยชิ้นนี้ได้เริ่มต้นการศึกษา Governance ตามหลักฐานที่ได้มีการใช้คำ Governance อย่างประจักษ์ชัด ซึ่งปรากฏตามเอกสารว่าองค์กรพัฒนาต่าง ๆ เพิ่งมาใช้คำว่า “Governance” ในช่วงต้นทศวรรษที่ 1990 รายงานเรื่อง “Sub-Sahara Africa from crisis to sustainable growth” ซึ่งเป็นรายงานในยุคแรกที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมี Governance และการฟื้นฟูเศรษฐกิจ และต่อมามีผลการศึกษาที่วิเคราะห์ประสิทธิภาพของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ในการให้ประเทศต่าง ๆ กู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ มีข้อสรุปว่า “กุญแจสำคัญประการหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน คือ การที่ประเทศนั้น ๆ มี Governance และมีการดำเนินการตามนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด ปัจจัยทั้งสองนี้ทำให้ประเทศเหล่านั้นสามารถพัฒนาไปสู่เสถียรภาพได้รวดเร็วและเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน (อรพินท์ สพโชคชัย, 2541, หน้า 5 อ้างถึงใน พระมหาธรรมรัตน์ ธรรมยาฤทธิ์, 2550)

กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) เห็นว่า Governance มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาของทุก ๆ ประเทศ โดยเน้น Governance ในความหมายของประสิทธิภาพและการเติบโตของระบบเศรษฐกิจของประเทศ (Economic efficiency and growth) ซึ่งมีความสำคัญเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การดำรงอยู่ของนโยบายเศรษฐกิจมหภาคของรัฐ
2. ความโปร่งใสในระบบการใช้จ่ายเงินของภาครัฐ

3. ประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรของภาครัฐ

4. เสถียรภาพและความโปร่งใสของระบบเศรษฐกิจ รวมทั้งด้านกฎระเบียบที่มีต่อกิจกรรมของภาคเอกชน

5. เสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจมหภาคและการพัฒนาที่ยั่งยืน

6. การพัฒนาสถาบันและระบบการบริหาร โดยการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอรัปชั่นในการจัดสรรทรัพยากร

นอกจากนั้น IMF ได้ส่งเสริมการนำ Governance มาใช้ในประเทศสมาชิกในประเด็นต่าง ๆ เช่น การช่วยเหลือให้ประเทศสมาชิกสร้างระบบการปฏิบัตินโยบายทางเศรษฐกิจ การสร้างสถาบันในการจัดทำนโยบาย และการพัฒนาระบบการจัดสรรทรัพยากรของรัฐบาลที่โปร่งใส การส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยในระบบงบประมาณของรัฐ ธนาคารแห่งชาติ และหน่วยงานของรัฐ โดยสรุปแล้ว IMF ได้ใช้ Governance ในด้านการปรับปรุงการทำงานของรัฐบาลและการขจัดปัญหาการคอรัปชั่น

ความคิดเรื่อง Governance ได้รับการถ่ายทอดผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐและองค์กรพัฒนาเอกชน ในระดับระหว่างประเทศและภายในประเทศอย่างแพร่หลาย เช่น โครงการในการพัฒนาของสหประชาชาติ (UNDP) เห็นว่า ลักษณะที่สำคัญของการสร้างสถาบันของ Governance และความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม ได้แก่

1. การเลือกตั้งที่บริสุทธิ์ยุติธรรม
2. ประสิทธิภาพของตัวบทกฎหมาย
3. การจัดการในภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจรรยาบรรณ
4. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และการมีสถาบันในภูมิภาคที่เข้มแข็ง
5. การเคารพในสิทธิมนุษยชน
6. สิทธิในการเผยแพร่ข่าวสาร
7. การมีองค์กรชุมชนที่เข้มแข็ง

ธนาคารการพัฒนาระหว่างประเทศในทวีปอเมริกา กล่าวว่า การจัดระเบียบการปกครองที่ดีจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อรัฐ

1. ดำเนินการจัดระเบียบการปกครองอย่างรอบด้าน (Comprehensiveness)
2. มีความโปร่งใส (Transparency) ในด้านนโยบาย โดยเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งและชี้ข้อบกพร่องในตัวนโยบายได้
3. เปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน (Competition) ตามระบบตลาดเสรี

4. สร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม (Social equity) ด้วยการปฏิรูปสังคม และกระจายรายได้

5. มีประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) นั่นคือ การกระทำใด ๆ ของรัฐบาลจะต้อง คำนึงถึงความคุ้มค่า

6. ดำเนินนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในแง่ที่ผลลัพธ์ของนโยบายสาธารณะ จะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์

7. ให้ประชาชนไปมีส่วนร่วมในการวางกรอบและประเมินผลของนโยบายรัฐ

8. ไม่เข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่สถาบันอื่นมีผลประโยชน์อยู่ (Subsidiary)

9. ให้ความเป็นธรรมแก่ทุกเพศ (Gender equity) โดยอาศัยเพศเป็นเกณฑ์ในการสร้างความเสมอภาคในการเข้ามามีส่วนร่วมในสังคม

คณะกรรมการในการให้ความช่วยเหลือด้านการพัฒนา (The development assistance committee) ขององค์การเพื่อความร่วมมือและพัฒนาด้านเศรษฐกิจ (OECD) พิจารณาปัญหา การจัดระเบียบการปกครองที่ดีในแง่ที่เชื่อมโยงกับการสร้างสรรค์ประชาธิปไตย การพิทักษ์สิทธิมนุษยชน และการป้องกันการฉ้อราษฎร์บังหลวงเป็นหลัก (พระมหาธรรมวราธิบดี ธรรมยาฤทธิ์, 2550)

ความหมายของธรรมาภิบาล

บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ธี (2546, หน้า 7-10 อ้างถึงใน วีระ ถกษวณิชชกุล, 2551) ได้รวบรวมคำนิยามของคำว่า ธรรมาภิบาล ซึ่งองค์กรและบุคคลที่มีบทบาทในการส่งเสริมธรรมาภิบาล ได้ให้ความหมายไว้ โดยธนาคารโลก หรือ World bank ได้นำไปใช้ครั้งแรก เมื่อประมาณปี ค.ศ. 1989 ซึ่งใช้ในรายงานเรื่อง “Sub-Sahara: From crisis to sustainable growth” (นฤมล ทับจุมพล, 2541) โดยได้ให้ความหมายว่า Good governance เป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีกรใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา โดยนัยของความหมายของธนาคารโลกเป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาล เพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการผ่านนิติบัญญัติและสื่อที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบและตรวจสอบได้ในขณะเดียวกันองค์การสหประชาชาติ หรือ United Nation (UN) ได้ให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาล เพราะเป็นหลักพื้นฐานในการสร้างความเป็นสุขของคนในสังคมให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใส ธรรมาภิบาล คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนและสังคมอย่างเท่าเทียมกัน และมีคำตอบพร้อมด้วยเหตุผลที่สามารถชี้แจงกันได้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2544,

หน้า 7) ซึ่งสอดคล้องกับ United Nations and Development Programme (UNDP) ให้คำนิยามของคำว่า ธรรมนูญ หมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วย กลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมาย และแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันบนหลักการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ขึ้นอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคม และเสียงของชนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา (สุดจิต นิमितกุล, 2543, หน้า 13-24) ในขณะที่ ไชยวัฒน์ คำชู (2545 อ้างถึงใน สุภรณ์ ธเนศานนท์, 2557) และชยอนันต์ สมุทรวาณิช (2541 อ้างถึงใน สุภรณ์ ธเนศานนท์, 2557) ได้กล่าวว่า ธรรมนูญ หมายถึง การมีส่วนร่วมและเป็นกลไกของรัฐ ทั้งทางการเมืองและการบริหาร คือ มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาด ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้หลักประกันว่า การดำเนินนโยบายทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ วางอยู่บนฉันทานุมัติอย่างกว้างขวางของสังคม และให้ความมั่นใจว่าเสียงชนยากจนและคนด้อยโอกาสจะเป็นที่รับฟังในกระบวนการกำหนดและดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร ในส่วนของเกษม วัฒนชัย (2546 อ้างถึงใน สุภรณ์ ธเนศานนท์, 2557) กล่าวว่า “ธรรมนูญ” เป็นคำที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Good governance คำว่า “Good” แปลว่า “ดี” “Governance” แปลว่า “การกำกับที่ดี การดูแลอย่างดี” ธรรมนูญ หรือ Good governance จึงเป็นหลักคิดสำหรับการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประกันว่าในองค์กรจะไม่มีกรณีร้ายแรงบังหลวง ไม่ด้อยประสิทธิภาพ ธรรมนูญของสถานศึกษาจะช่วยประกันเรื่องนี้ได้ เพราะที่ผ่านมการศึกษาของเรามีการ โกงกินกัน ในทุกระดับและบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า ธรรมนูญ หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่มุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยยึดหลักความโปร่งใส ตรวจสอบได้ หลักความรับผิดชอบ และส่งเสริมหลักนิติธรรม รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อประเทศจะได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วและยั่งยืน

แนวความคิดธรรมนูญในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

แนวความคิดธรรมนูญได้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการเมืองไทยในเวลาต่อมา กล่าวคือ การปฏิรูประบบการเมืองโดยการร่างรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน หรือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2540 ซึ่งนับเป็นเอกสารสำคัญของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ที่มีเจตนารมณ์มุ่งส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ

และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การมีส่วนร่วมประชาชน การตรวจสอบอำนาจรัฐ การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่และการกระจายอำนาจ (นรนิติ เศรษฐบุตร, 2549 อ้างถึงใน อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย, 2550) จึงมีการประยุกต์แนวคิดรัฐธรรมนูญหรือธรรมาภิบาลมาใช้อย่างเป็นทางการ ทั้งการปฏิรูปการเมืองและการบริหารราชการแผ่นดินควบคู่กันไป ในส่วนของหลักธรรมาภิบาลของรัฐธรรมนูญฉบับนี้มีสาระสำคัญที่มุ่งพยายามสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับสังคมไทย โดยการสร้างช่องทางใหม่สำหรับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและประชาสังคม เน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้น รวมทั้งการประกันและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน และส่งเสริมภาครัฐให้มีการบริหารการปกครองที่โปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้วางรากฐานที่สอดคล้องกับหลักการของรัฐธรรมนูญหรือธรรมาภิบาล

สถาบันพระปกเกล้า (2548, หน้า 15-16) ได้เสนอไว้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ พ.ศ. 2540 ได้สร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันเรียกเป็นศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Good governance” โดยมีเป้าหมายร่วมกันอยู่สามประการ ประกอบด้วย

ประการแรก การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐมีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามที่ประชาชนต้องการ มีความโปร่งใสในการตัดสินใจและในกระบวนการทำงาน ให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงาน รวมทั้งการประหยัด มีประสิทธิภาพต่อผลงานนั้น แทนการเน้นทำให้ถูกต้องตามกฎระเบียบและวิธีการเพียงอย่างเดียว

ประการที่สอง การปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานของภาครัฐ โดยเน้นงานในหน้าที่หลักของภาครัฐ ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบายที่มองการณ์ไกล การมีบังคับใช้กฎหมายที่ให้ความเสมอภาคเป็นธรรม และองค์การบริหารอย่างเป็นอิสระ มีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการดำเนินการ

ประการที่สาม การบริหารแบบพหุภาคี ได้แก่ การบริหารที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ตัดสินใจ หรือร่วมปฏิบัติงาน โดยไม่ผูกขาดหรือรวมศูนย์อำนาจ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2544, หน้า 3-4)

จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้วางรากฐานที่สอดคล้องกับหลักการของรัฐธรรมนูญ หรือธรรมาภิบาล โดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในบางมาตราได้สะท้อนให้เห็นแนวคิดและคุณค่าในเรื่องรัฐธรรมนูญ และรองรับต่อแนวทางในการสร้างรัฐธรรมนูญให้เกิดขึ้นในสังคมไทย ดังนี้ (มนตรี กนกวาริ, ออนไลน์, 2549 อ้างถึงใน อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย, 2550)

1. หลักนิติธรรม (Rule of law) หลักนิติธรรมนี้ หลักปกครองโดยกฎหมายนี้ มีขึ้นเพื่อความคุ้มครองแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องสิทธิเสรีภาพในทรัพย์สิน การแสดงออก การดำรงชีพ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นหนึ่งในบรรดาสิทธิขั้นพื้นฐานทั้งหมดของปัจเจกบุคคล และโดยหลักการนี้ผู้ปกครอง

ไม่สามารถใช้อำนาจใด ๆ อันละเมิดต่อกฎหมายกระทำต่อประชาชนได้ ไม่ว่าจะในเชิงการลิดรอนเพิกถอนอำนาจของประชาชนด้วยการจำกัดสิทธิเสรีภาพหรือด้วยวิธีการอื่นใด โดยมักจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายสูงสุดของรัฐ อาทิ ในรัฐธรรมนูญของประเทศ ทั้งนี้ หลักการการปกครองภายใต้กฎหมายหรือหลักนิติธรรมนี้ ที่ครอบคลุมไปถึงเรื่องการตรากฎหมายให้ทันสมัยและเป็นธรรม รวมทั้งเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว อาทิ สถานะความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ และการรับโทษทางกฎหมาย

2. หลักคุณธรรม (Virtues) การยึดมั่นในเรื่องความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติกับคนในสังคม ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญได้สะท้อนถึงคุณค่า (Value) ที่ดีงามของมนุษย์ อาทิ การคุ้มครองและสร้างหลักประกันสิทธิ เสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จริยธรรม และคุณธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และมาตรการลงโทษผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ที่ขาดจริยธรรมและคุณธรรม

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) การปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และมีกระบวนการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และตรวจสอบความถูกต้องได้ ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว อาทิ การสร้างกระบวนการตรวจสอบการใช้อำนาจ และระบบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นต่อการตัดสินใจในองค์กร ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญได้คุ้มครองสิทธิในการมีส่วนร่วมกับรัฐและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) การสำนึกในความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง โดยที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดกรอบขององค์กรรัฐหรือองค์กรตามรัฐธรรมนูญในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อผลประโยชน์ส่วนร่วม การสร้างระบบการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เช่น การกำหนดกรอบของรัฐ บุคลากรของรัฐ และองค์กรในรัฐธรรมนูญในการทำงานตอบสนองต่อผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลักประกันในการทำงานของรัฐที่จะต้องตอบสนองต่อผลประโยชน์ส่วนร่วม และการสร้างระบบการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง การสร้างกระบวนการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง

6. หลักความคุ้มค่า (Effectiveness) การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม ในการกำหนดกรอบหน้าที่ของบุคลากรในภาครัฐ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการกำหนดกรอบหน้าที่ของบุคลากรในภาครัฐ โดยมุ่งเน้นในการทำหน้าที่ของบุคลากรในภาครัฐ

และการสร้างเครื่องของรัฐในการปรับโครงสร้างระบบราชการเพื่อตอบสนองในเรื่องประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ได้กำหนดให้การจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม เป็นไปตามแนวทาง ที่สร้างกลไกให้รัฐบาลในฐานะผู้กำหนดนโยบายจะได้ปรับปรุงการบริหารภาครัฐให้ตอบสนอง หลักความคุ้มค่า

แนวความคิดธรรมาภิบาลในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารราชการที่ดี พ.ศ. 2546

ภายหลังประเทศไทยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ประกอบกับภาวะวิกฤติ ทางเศรษฐกิจในช่วงเวลาดังกล่าว ธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี นับเป็นแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึงมากในสังคมไทย ซึ่งต่อมาได้ปรากฏรูปธรรมของแนวทางการปฏิบัติในระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยภายหลัง จากนั้นได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารราชการที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีสาระสำคัญ ในทำนองเดียวกันกับระเบียบดังกล่าว อันมุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่ โดยยึดหลักการบนพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แต่ละหลักสามารถจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์กร ซึ่งแต่ละระดับมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กล่าวคือ องค์กรที่การบริหารจัดการที่ดีจะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีของระดับภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ในระดับประเทศจะมีผลต่อบทบาทภารกิจและการบริหารจัดการของระดับภาครัฐ และระดับองค์กรด้วยดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546, หน้า 1-15)

1. หลักนิติธรรม เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชนและชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย โดยถือว่าเป็นการปกครอง ภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล
2. หลักคุณธรรม เป็นการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงกล้าให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นตัวอย่างแก่ประชาชน และเสริมสร้างสนับสนุนให้ประชาชนมีความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยเน้นการปรับกลไก และวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใส ให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตรงไปตรงมา ให้ประชาชน เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้อย่างทั่วถึง
4. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็น ในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ หลักข้อนี้มุ่งเน้นให้ตระหนักในอำนาจหน้าที่ของที่จะต้องปฏิบัติ ต่อสังคม มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนให้บรรลุผลโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลการกระทำ ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและส่วนร่วม รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน

จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม ที่ดี พ.ศ. 2542 ได้มีการพัฒนานำไปสู่การปฏิบัติและกำหนดคกติกการบริหารราชการให้เป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยต้องใช้วิธีการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งได้มีการตราและบังคับใช้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารราชการที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนา ระบบราชการให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2546 สรุปสาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารราชการที่ดี พ.ศ. 2546 แบ่งเป็น 8 หมวด

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (มาตรา 6)

1. เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติ ราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัย ของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ (มาตรา 7) โดยส่วนราชการจะต้อง ดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ (มาตรา 8)

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ โดยก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใดต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า ระบุขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจผลสัมฤทธิ์

ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ และจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ตามแผน ฯ โดยในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้นำหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยน แผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม (มาตรา 9)

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยส่วนราชการต้องกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณ ที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือ โครงการ และต้องเผยแพร่ให้ราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย (มาตรา 20) และในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม (มาตรา 23)

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน เปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการและระบบเครือข่ายระบบสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าตรวจสอบได้ (มาตรา 35)

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัยและเหมาะสม กับสถานการณ์หรือสอดคล้องกับความจำเป็น โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและลดภาระ ของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35)

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานการ ให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ (มาตรา 38) โดยการปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่มีกรณีความจำเป็น (มาตรา 43) และต้องจัดให้มีการเปิดเผย ข้อมูลเกี่ยวกับงานประมาณรายจ่ายแต่ละปีให้ประชาชนสามารถขอหรือตรวจสอบได้ (มาตรา 47)

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เมื่อส่วนราชการได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์ โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถ ดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยตามหลักเกณฑ์ ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรร เงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด (มาตรา 49)

การที่ประเทศไทยได้มีความพยายามนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นในภาคการเมืองและภาคราชการ จึงอาจช่วยบรรเทาปัญหาทุจริตคอร์รัปชันและปัญหา ความไร้ประสิทธิภาพที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน และนำมาสู่ผลลัพธ์สุดท้าย คือ ความกินคืออยู่ที่ ของประชาชนในที่สุด ซึ่งนอกจากธรรมาภิบาลจะเป็นวิธีการในการบรรเทาปัญหาแล้วยังเป็นเป้าหมาย สุดท้ายของสังคมที่จะต้องร่วมกันสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากสังคมใดมีธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐาน ย่อมบ่งชี้ว่ามีการพัฒนาในระดับหนึ่ง และแม้ในปัจจุบันแนวคิดธรรมาภิบาลจะได้รับการตอบสนอง ทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรม แต่ในส่วนของภาคประชาชนและประชาสังคมก็ควรได้รับการถ่ายทอดและปลูกฝังค่านิยมให้เกิด การมีส่วนร่วมเกื้อหนุนต่อการพัฒนา ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อสร้างธรรมาภิบาล ที่สมดุลในทุกระดับและทุกภาคส่วนของสังคมอย่างสมบูรณ์

ธรรมาภิบาลของไทย

สำหรับประเทศไทยเริ่มมีแนวความคิดธรรมาภิบาลเข้ามาในช่วงปี พ.ศ. 2540 (ค.ศ. 1997) เมื่อแรกที่มีการอ้างถึงธรรมาภิบาลตามความหมายที่ใช้กันในวงวิชาการต่างประเทศนั้น คำว่า Good governance ถูกใช้แบบทับศัพท์ในหนังสือของรัฐบาลไทยที่แสดงเจตจำนงกู้เงิน จำนวน 17.2 พันล้าน ดอลลาร์สหรัฐจาก IMF หลังจากนั้นนักวิชาการกลุ่มต่าง ๆ เริ่มหันมาสนใจ Good governance ในบริบทของสังคมไทยมากขึ้น โดยเริ่มจากที่ประชุมคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่ใช้คำไทยว่า “ธรรมรัฐ” แทน “Good governance” โดยระบุในจดหมาย เปิดผนึกถึงรัฐบาลไทยในขณะนั้นมีพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรี เป็นการกระตุ้น ให้นำหลักการ Good governance มาใช้เพื่อจัดการกับวิกฤตเศรษฐกิจ ทั้งนี้จะต้องเป็นหลักการ ที่แสดงว่าประชาชนสามารถควบคุม ตรวจสอบ ถ่วงดุลการดำเนินการของภาครัฐได้ และแสดงว่า ประชาชนต้องการสร้างประชาสังคมที่เข้มแข็ง (ฉันทนา บรรพศิริโชติ, 2541) ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ คณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หนึ่งในอาจารย์ผู้เข้าร่วมประชุม และเป็นที่ยอมรับของที่ประชุมด้วยว่าเป็นนักวิชาการคนแรกที่ใช้คำไทยว่า “ธรรมรัฐ” แทน Good governance ได้อธิบายว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารกิจการของบ้านเมืองด้วยความเป็นธรรม เคารพสิทธิของประชาชนอย่างเสมอภาค มีระบบตัวแทนที่สะท้อนความคิดของประชาชนได้อย่าง เทียบตรง มีรัฐบาลที่ไม่ถืออำนาจเป็นธรรม แต่ใช้อำนาจอย่างี่ประชาชนด้วยการเอาความเท็จมาให้ และมีการระงับที่จะแสดงความรับผิดชอบหากบริหารงานผิดพลาดหรือไร้ประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ดี นักวิชาการ เช่น อานันท์ ปันยารชุน และพิทยา ว่องกุล (2541 อ้างถึงใน รัชนา ศานติยานนท์, 2544 หน้า 6) ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า ประเทศไทยมีทศพิธราชธรรม ซึ่งคือ หลักการบริหาร จัดการที่ดีของพระมหากษัตริย์ (Royal good governance) ตั้งแต่สมัยที่มีการปกครองระบอบ

สมบูรณาญาสิทธิราชย์ เพื่อเป็นข้อจำกัดของอำนาจเบ็ดเสร็จของพระมหากษัตริย์ และเพื่อเป็นการวางทิศทางในการปฏิบัติพระองค์ รวมทั้งการดำเนินพระราชกรณียกิจ ซึ่งก็คือ แนวคิดธรรมาภิบาลนั่นเอง แสดงว่าแนวคิดนี้ได้แฝงอยู่ในวัฒนธรรมไทยมาช้านาน

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนรัฐบาลเป็นรัฐบาลของนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) หาแนวทางแก้ไขปัญหาและกอบกู้ประเทศให้พ้นจากวิกฤต TDRI ได้กำหนดเรื่องธรรมาภิบาลในสังคมไทยให้เป็นหนึ่งในสี่ข้อเสนอหลัก และมีข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลไทยเสนอต่อรัฐบาล โดย TDRI นิยาม ธรรมาภิบาล ว่าหมายถึง กฎเกณฑ์การบำรุงรักษาสังคมบ้านเมืองที่ดี อันหมายถึง การจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์การและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์การของรัฐและองค์การของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น องค์การที่ไม่ใช่รัฐบาล (Independent organizations) องค์การเอกชน ชุมชน และสมาคม เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคล ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ต่อมารัฐบาลของนายชวน ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542) ซึ่งมีหลักการสำคัญของธรรมาภิบาล 6 องค์ประกอบ คือ 1) หลักนิติธรรม (Rule of law) 2) หลักคุณธรรม (Morality) 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) 4) หลักการมีส่วนร่วม (Public participation) 5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และ 6) หลักความคุ้มค่า (Cost effectiveness) โดยแต่ละองค์ประกอบดังกล่าวได้กำหนดการสร้างธรรมาภิบาลทั้งระดับชาติและระดับองค์การไว้

จากนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนรัฐบาลเป็นรัฐบาลของพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3/1 (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/12) ขึ้นใช้บังคับ และวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ได้มีการยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ฯ และตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ใช้บังคับ ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ได้ขยายกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลจากเดิมที่ให้ความสำคัญกับหลักการธรรมาภิบาลทั้งหกองค์ประกอบดังกล่าวให้ครอบคลุมถึงการบริหารภาครัฐแนวใหม่ด้วย โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการให้บริการเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ และยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ มีการจัดการแนวใหม่ที่ใช้ระบบข้อมูลที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร และมีการพัฒนาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ต่อมาสถาบันพระปกเกล้า โดยถวิลวดี บุรีกุล (2548) ได้นำหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ฯ กับหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามพระราชกฤษฎีกาฉบับใหม่มาบูรณาการร่วมกันและสังเคราะห์จุดทำองค์กรประกอบและตัวชี้วัดธรรมาภิบาลใหม่ เรียกว่า “ทศธรรม”

โดยเพิ่มหลักการสำคัญของธรรมาภิบาลจากเดิม 6 องค์ประกอบ เป็น 10 องค์ประกอบ
ซึ่งองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้น คือ 7) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development)
8) องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) 9) การบริหารจัดการ (Management)
และ 10) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information technology and communication)

ตามที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า เมื่อแรกที่มีการกล่าวถึงธรรมาภิบาลในประเทศไทย
ล้วนเป็นการกำหนดการสร้างธรรมาภิบาลระดับชาติทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไขสำคัญของ IMF
ในการที่ให้ประเทศไทยกู้เงิน และยังสอดคล้องกับธรรมาภิบาลระดับโลกที่ธนาคารโลกสร้างขึ้นด้วย
เงื่อนไขดังกล่าวรัฐบาลไทยจึงมีภาระต้องกำหนดหลักการธรรมาภิบาลเป็นวาระแห่งชาติ แต่ต่อมา
รัฐบาลไทยทุกสมัยต่างกำหนดให้มีการสร้างธรรมาภิบาลทั้งระดับชาติและระดับองค์การไว้
ในกฎระเบียบและกฎหมายต่าง ๆ โดยเฉพาะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ฯ นั้น คณะรัฐมนตรี
ถึงขนาดมีมติรองรับให้เร่งสร้างธรรมาภิบาลในหน่วยงานของรัฐ (ธรรมาภิบาลระดับองค์การ)
เพื่อเป็นแกนนำในการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลให้สังคมไทย และยังมีหนังสือแจ้งระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรี ฯ ให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งทราบและถือปฏิบัติ โดยไม่ถูกยกเลิกเมื่อเปลี่ยน
รัฐบาลอีกด้วย ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะรัฐบาลเล็งเห็นว่าองค์การภาครัฐส่วนใหญ่อยู่ในกำกับดูแล
และการบังคับบัญชาของรัฐบาลที่สามารถใช้กฎระเบียบหรือแม้กระทั่งออกกฎหมายบังคับได้
ทั้งการมุ่งเน้นการเร่งสร้างธรรมาภิบาลระดับองค์การภาครัฐก็เพื่อเป็นแกนนำในการพัฒนา
และส่งเสริมธรรมาภิบาลในสังคมไทย เมื่อมีการพัฒนาธรรมาภิบาลในระดับองค์การได้แล้ว
ก็จะพัฒนาธรรมาภิบาลของหลาย ๆ องค์การหรือทุกองค์การในสังคมไทยให้กลายเป็นธรรมาภิบาล
ระดับชาติได้โดยปริยายนั่นเอง จึงทำให้บริบทสังคมไทยให้ความสนใจส่งเสริมธรรมาภิบาลระดับ
องค์การมากกว่าธรรมาภิบาลระดับชาติ

นอกจากนี้สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ นักการเมืองของประเทศไทย ซึ่งเป็นกลไกหลัก
ในเรื่องนี้ไม่นำพาต่อการเร่งสร้างธรรมาภิบาลระดับชาติ เนื่องจากเป็นเรื่องที่กระทบต่อบทบาท
ในภาพรวมของตนเอง ตรงกันข้ามธรรมาภิบาลกลับกลายเป็นเครื่องมือของนักการเมืองในการทำงาน
หลอกลวงประชาชนและสังคม มักจะอ้างว่าบริหารประเทศตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง ๆ ที่ผลลัพธ์
(Output) หรือแม้แต่ผลสัมฤทธิ์ (Result) ในการบริหารประเทศไร้ประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ประเด็นปัญหาเรื่องความโปร่งใส การทุจริตและคอร์รัปชัน ด้วยเหตุนี้ มาตรฐานทางการเมือง
เศรษฐกิจ และการปกครองของประเทศไทย จึงยังขาดไว้ซึ่งธรรมาภิบาลอยู่มาก ประกอบกับดังได้
กล่าวแล้วว่าในความเป็นจริงทั้งธนาคารโลกและ IMF ต่างมิได้ยึดถือเงื่อนไขการสร้างหลักธรรมาภิบาล
อย่างเคร่งครัดในการให้กู้เงิน และปัจจุบันประเทศไทยก็ชำระคืนเงินกู้ให้ IMF แล้ว จึงเป็นเหตุให้

ระดับการพัฒนาและส่งเสริมเป็นรูปแบบธรรมาภิบาลระดับองค์กรมากกว่าระดับชาติ (ลาซิต ไชยอนงค์, 2556)

ธรรมาภิบาลต่อการบริหารภาครัฐ

แนวคิดธรรมาภิบาลได้รับความสนใจและนำมาใช้ในการบริหารภาครัฐอย่างกว้างขวาง ในหลายประเทศ ธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อการบริหารภาครัฐในหลายมิติ ดังนี้ (สถาบัน พระปกเกล้า, 2548)

มิติของภาครัฐ

ประการแรก ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรในภาครัฐมีเป้าหมายอยู่ที่การยึดประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ ให้มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐอย่างจริงจังมากขึ้น โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ มีความคุ้มค่ามากขึ้น ซึ่งวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ประการที่สอง ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงานมากกว่าการทำเสร็จเหมือนเช่นที่ผ่านมาในอดีต การให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงาน ทำให้มีความคุ้มค่ามากขึ้น โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น มีตัวชี้วัด (Key performance indicator, KPI) ที่ถูกกำหนดไว้ก่อนการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจของประชาชนนับเป็นตัวประเมินผลที่สำคัญ

ประการที่สาม ช่วยให้ระบบการบริหารภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มากขึ้น โดยมีการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบของภาครัฐให้รัดกุมและเปิดเผยต่อสาธารณะให้รับรู้กันทั่วไป เช่น การมีกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ การมีกฎหมายเกี่ยวกับการห้ามฮั้วประมูลงานของภาครัฐ เป็นต้น รวมถึงมีองค์กรอิสระในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาครัฐ เช่น คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

ประการที่สี่ ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐมีความตระหนักถึงความสำนึกรับผิดชอบ (Accountability) ต่อประชาชนและองค์กรมากขึ้น ซึ่งความสำนึกรับผิดชอบมีส่วนทำให้การกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐมีการระมัดระวังการกระทำที่มีผลต่อสาธารณะหรือประชาชนมากขึ้น และหากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นก็ต้องพร้อมที่จะรับผลของการกระทำนั้น โดยไม่หลบเลี่ยงหรือโยนความผิดให้บุคคลอื่นหรือหนึ่งเฉย

ประการที่ห้า ช่วยทำให้ระบบราชการเป็นระบบเปิดและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐอย่างหลากหลายและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทั้งนี้ ระบบบริหารภาครัฐในอดีตมักเป็นระบบที่ปิด โดยประชาชนไม่รู้ข้อมูลข่าวสารในการบริหารงานของภาครัฐมากนัก และข้อมูลส่วนใหญ่ถูกพิจารณาว่า ไม่เปิดเผยหรือเป็นความลับ แต่เมื่อมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาล

มาใช้ ทำให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของภาครัฐและให้สิทธิแก่ประชาชน ในการยื่นขอข้อมูลข่าวสารจากหน่วยภาครัฐได้ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อสาธารณะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือเว็บไซต์ ของหน่วยงาน เป็นต้น และประชาชนยังมีช่องทางในการร้องเรียน การเสนอความคิดเห็นผ่านทาง ช่องทางต่าง ๆ ของรัฐอีกด้วย

ประการที่หก ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐยึดกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ มากกว่าการใช้ดุลพินิจหรือตามอำเภอใจ โดยมีการวางมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ หรือแต่ละงานไว้ชัดเจน ทำให้การใช้กฎหมายเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนอาจลดลงไป

ประการที่เจ็ด ทำให้ระบบบริหารภาครัฐเป็นตัวขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ การพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ประเทศมีขีดความสามารถ ในการแข่งขันมากขึ้น โดยมีภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

ประการที่แปด ทำให้บุคลากรภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้ให้บริการประชาชน มิใช่เจ้านายของประชาชน หรือผู้มีสถานภาพที่เหนือกว่าประชาชน

มิติภาคประชาชน

ประการแรก ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐได้มากขึ้น เนื่องจากระบบราชการได้เปิดกว้างมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับ ข้อมูลของทางราชการ

ประการที่สอง ทำให้ประชาชนมีความตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ของพลเมืองมากขึ้น หลังจากได้รับข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐและแหล่งอื่น ๆ มากขึ้น และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

ประการที่สาม ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการปรับรื้อ กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ (Deregulation) ทำให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ลงไปมาก และภาครัฐได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา

ประการที่สี่ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของระบบบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะประเด็นการคอร์รัปชัน การใช้อำนาจไม่เป็นธรรม เนื่องจากประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักมากขึ้น รวมถึงมีการใช้สิทธิพลเมืองในการเรียกร้อง ร้องเรียน และฟ้องร้อง ต่อศาลในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ

ภาคธุรกิจเอกชน

ประการแรก ทำให้การบริหารกิจการธุรกิจได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันเชิงธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี

ประการที่สอง ทำให้ต้นทุนทางธุรกิจเป็นไปตามต้นทุนที่แท้จริง เนื่องจากภาครัฐมีความโปร่งใสในการดำเนินงานมากขึ้น มีการเรียกรับผลประโยชน์น้อยลง

ประการที่สาม ทำให้ประเทศชาติสามารถแข่งขันทางธุรกิจในเวทีการค้าโลกได้อย่างไม่เสียเปรียบ โดยมีหน่วยงานภาคธุรกิจเอกชนควบคู่กับการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ

แนวคิดธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวคิดที่ทำให้ตระหนักถึงคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบ ซึ่งการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์จะต้องมีการบริหารจัดการอย่างจริงจัง มีตัวชี้วัดการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น การสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน และการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน

ความหมายของประสิทธิผล

แนวคิดเรื่อง “ประสิทธิผล” (Effectiveness) มีผู้ให้ความหมายไว้ในหลายลักษณะ ซึ่งมีเนื้อหาสาระไม่แตกต่างกันมากนัก โดยคูสิต ทองสาย (2541) รังษิยา อมาตยคง (2544) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด หรือสถานะที่องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตขึ้นในขณะที่ปัจจัยการผลิตลดลง หรือผลผลิตคงที่ เพราะในแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายในการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับรุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536) ให้ความหมายของประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิผลจึงหมายถึงผลที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องสนองตอบหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะเดียวกันสุพจน์ ทราญแก้ว (2545) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผลว่าหมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์

เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์ การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก ทำให้กิ๊บสัน และคณะ (Gibson and others, 1988, p. 812 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีศักดิ์บุญ, 2551) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้นตรงครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใด ในขณะที่สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 31 อ้างถึงใน สุพรรณิ เกงขุนทด, 2556) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ประหยัดหรือมีประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณาดังนั้น จากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Gibson and Others (1988, p. 812 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีศักดิ์บุญ, 2551, หน้า 32) นิยามประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะสังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุด แต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาให้น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

- 2.1 การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

- 2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

2.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรมีประสิทธิผล ถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

2.4 การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

2.5 การพัฒนา (Development) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยทัศน์ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

กันตยา เพิ่มผล (2550, หน้า 3 อ้างถึงใน วันจันทร์ สมบูรณ์, 2552) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กร ประกอบด้วย ระบบคนและระบบงาน คนที่มีระบบนั้นคือ คนที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ คนที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างงานให้เป็นระบบได้ คือ งานจะสำเร็จมีประสิทธิผลนั่นเอง ฉะนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจึงเป็นหน้าที่ของคนในองค์กร จะต้องรู้จักปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมความสามารถและทักษะการทำงานของตนเองและของผู้อื่นให้ดีขึ้นตามเป้าหมายของตนเองและองค์กร บรรลุซึ่งประสิทธิผล โดยจะต้องเริ่มที่การพัฒนาตนเองก่อนเสมอ โดยพัฒนาตนเองให้เป็นคนเก่ง คือ เก่งคน เก่งคิด เก่งงาน และเก่งดำเนินชีวิต ซึ่งวิธีพัฒนาดังกล่าว จะต้องพัฒนาตั้งแต่ระบบการศึกษาอย่างมีแบบแผน การศึกษาจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม การฝึกอบรม การศึกษาดูงานเพื่อฝึกฝนพัฒนาตนเอง และก้าวไปสู่ความเป็นผู้มีประสิทธิภาพในการทำงานในทุก ๆ ระดับขององค์กร นอกจากการพัฒนาตนเองเพื่อการทำงานแล้ว การมุ่งสู่การเป็นหัวหน้างานหรือการเป็นยอดหัวหน้างานจะต้องพัฒนาตนเอง โดยการเรียนรู้โลกกว้าง ต้องพัฒนา 3 ฐ คือ เรื่องที่ต้องรู้ เรื่องที่ควรรู้ และเรื่องที่รู้ไว้ก็ดี พัฒนาขีดความสามารถ ตลอดจนมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ซึ่งนับได้ว่าเป็นการปรับตัวและพัฒนาการเบื้องต้นเท่านั้น และต้องพยายามปรับตัวพัฒนาตนเองให้ทันเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือที่ตั้งไว้ภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานจะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กร โดยการให้การศึกษา ฝึกอบรม แรงจูงใจ เทคโนโลยีใหม่ ๆ และเปิดโอกาสให้มีการใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่ ดังนั้น องค์กรจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมขึ้นอยู่กับพนักงาน บุคลากรในองค์กรที่ปฏิบัติงาน

เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในการทำงาน

พัชรา หาญเจริญกิจ (2545, หน้า 63 อ้างถึงใน วิไลพร เฉิด โฉม, 2552) ได้กล่าวถึงเรื่องของการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน กล่าวว่า เกณฑ์ที่องค์กรมักกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงผลของปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้โดยละเอียด ดังนี้

1. ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดว่างานต้องมีปริมาณเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดจึงจะเสร็จ เช่น กำหนดว่าบรรณารักษ์งานจัดหมวดหมู่และลงรายการจะต้องทำการจัดหมวดหมู่และลงรายการหนังสือให้ได้อย่างน้อยวันละ 10 เล่ม หากบรรณารักษ์จัดหมวดหมู่และลงรายการได้น้อยกว่าที่กำหนด แสดงว่าปริมาณของผลการปฏิบัติงานยังไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้ สำหรับงานที่ไม่สามารถกำหนดเป็นปริมาณได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานที่มีลักษณะการให้บริการแตกต่างกันไปแต่ละวัน เนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ การใช้เวลาในการค้นหาคำตอบสำหรับแต่ละคำถามก็จะไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความยากง่ายของคำถาม ดังนั้น งานลักษณะเช่นนี้จะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยปริมาณหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติได้

2. คุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น ควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยส่วนใหญ่มักกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

3. ลักษณะการแสดงผลของปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณ แต่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้นุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้าและน้ำเสียงของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในระหว่างการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออก ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน เพราะถือได้ว่าเป็นตัวแทนขององค์กร ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร เนื่องจากแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและขวัญกำลังใจของเพื่อนร่วมงาน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งงานต่าง ๆ ในองค์กรมีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญบางประการ นั่นก็คือ ต้องเป็นมาตรฐานที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

สามารถยอมรับได้ โดยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐาน
มีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้
ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวน เปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้
มีการบันทึกไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้าย
มาตรฐานการปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ
เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

นวพร แสงหนุ่ม (2544, หน้า 16 อ้างถึงใน วันจันทร์ สมบูรณ์, 2552, หน้า 16-17)

ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรที่มีประสิทธิผลจะเป็นความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร
ด้วยการสนับสนุนจากบุคลากรภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีปัจจัยที่ส่งผล
ต่อประสิทธิผลขององค์กร ควรพิจารณา 3 ส่วน คือ

1. ประสิทธิภาพระดับบุคคล คือ ความตระหนักในผลการทำงานของบุคลากรในองค์กร
ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร การได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น
การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณจากองค์กร โดยปัจจัยที่ทำให้
บุคลากรมีประสิทธิผล ได้แก่ ความสามารถของบุคคล ทักษะ ความรู้ ทักษะคติ แรงจูงใจ
2. ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจาก
กลุ่มคือการรวมตัวอย่างง่าย ๆ ของบุคลากรในองค์กร โดยกลุ่มที่มีประสิทธิผลนั้นจะมีรูปแบบ
ความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น เข้มแข็ง และได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรในองค์กรมากกว่า
กลุ่มทั่ว ๆ ไปในองค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลระดับกลุ่ม คือ การประสานงานภาวะ
ผู้นำ โครงสร้างของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่ม
3. ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพระดับองค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคล
และกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะงานขององค์กร
เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม
เทคโนโลยี ทางเลือก โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร

การประเมินประสิทธิผลขององค์กร

Dejnozka (1983, p. 58) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยทั่วไปเป็นการวัด
เพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมี
ประสิทธิผลมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างกันมากจะมีประสิทธิผลน้อย หรืออาจจะดูความสอดคล้อง
กันระหว่างผลผลิต (Outputs) กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้

Hoy and Nuskel (1991, p. 384 อ้างถึงใน พัดชา รุจิระอัมพร, 2556) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยพิจารณาจาก

1. ความสามารถในการปรับเปลี่ยน
2. การบรรลุเป้าหมาย
3. ความพึงพอใจในการทำงาน
4. ความสนใจในชีวิต

การประเมินประสิทธิผลขององค์การ สามารถประเมินได้ 2 แนวทาง คือ (ภรณ์ มหามนต์, 2559, หน้า 64 อ้างถึงใน พัดชา รุจิระอัมพร, 2556)

แนวทางที่ 1 การประเมินประสิทธิผลตามเป้าหมาย (The goal-attainment approach) เห็นว่า เป้าหมายสำคัญขององค์การทั่ว ๆ ไป คือ ผลผลิต (Outputs) การบรรลุถึงจุดหมายที่องค์การตั้งไว้ ไม่ว่าจะโดยปริมาณหรือคุณภาพ ความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยไม่สูญเสียความมั่นคงและการรักษา ซึ่งทรัพยากรทั้งมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์ โดยมีตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity)
2. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ขององค์การในรูปความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกองค์การ
3. การปราศจากความตึงเครียด (Strain) หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การหรือระหว่างหน่วยงานในองค์การ

แนวทางที่ 2 การประเมินประสิทธิผลเชิงระบบ (The system approach) เป็นการประเมินประสิทธิผลโดยพิจารณาจากทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต กระบวนการผลิต และผลผลิตที่ได้รับ ในขณะที่เดียวกันก็ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยพิจารณาการปรับตัวและการดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมต่อไป

Gibson (1979, p. 29 อ้างถึงใน พัดชา รุจิระอัมพร, 2556) ได้สรุปหลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การตามทฤษฎีระบบ ดังนี้ คือ

1. การประเมินประสิทธิผลจะต้องสะท้อนให้เห็นวงจรทั้งหมดของตัวป้อนกระบวนการและผลผลิต (Input-process-output cycle)
2. การประเมินประสิทธิผลจะต้องสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและสภาพแวดล้อมที่องค์การตั้งอยู่

สรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การ สามารถประเมินได้จากผลผลิต (Outputs) ที่ได้รับกับเป้าหมายขององค์การ รวมถึงทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตและกระบวนการผลิต รวมทั้ง

สภาพแวดล้อมขององค์การ และต้องมีการศึกษาด้วยว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ

ข้อมูลของกรมสรรพสามิต

ประวัติกรมสรรพสามิต

การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในประเทศไทยสันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานีแต่ไม่มีหลักฐานมาปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้นสมัยพระเจ้าปราสาททอง (พ.ศ. 2178) โดยกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญได้กำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุราแต่อัตราเท่าใด และวิธีการจัดเก็บอย่างไร ไม่ได้ระบุไว้แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทยอาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่นและสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่นและกรมสุรา

ใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษีไม้ขีดไฟที่เพิ่มขึ้นในราชอาณาจักรด้วยอีกอย่างหนึ่งและต่อไปอาจจะมีกิจการอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกก็ได้ นาม “กรมสุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิต” และในวันรุ่งขึ้น คือ ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตร โภคทวี เกษมศรี ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพสามิตเป็นคนแรก

ในปี พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลังให้แยกงานสรรพสามิตและงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม “กรมสรรพสามิตและฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิต”

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ให้แก่รัฐจากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมทั้งมีบทบาทป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ดังนี้

1. พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าสุรา
2. พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้ายาสูบ
3. พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าไฟ
4. พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีจากสินค้าและบริการตามที่บัญญัติพิกัตอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527

5. พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 บัญญัติประเภทสินค้าและบริการที่จัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ดังนี้

5.1 ประเภทสินค้า ได้แก่ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องปรับอากาศ (ปัจจุบันเก็บภาษีเฉพาะเครื่องปรับอากาศชนิดที่ใช้กับรถยนต์) โคมไฟฟ้าและโคมระย้า แก้ว และเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ (ปัจจุบันยกเว้นภาษี) ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหม และสิ่งทอปูพื้น รถจักรยานยนต์ หินอ่อน และหินแกรนิต (ปัจจุบันยกเว้นภาษี) แบตเตอรี่ และสารทำลายชั้นบรรยากาศ

5.2 ประเภทบริการ ได้แก่ ไม้ค้ำยันและค้ำยันเหล็ก สถานอาบน้ำ หรืออบตัวและนวด สนามแข่งม้า สลากกินแบ่งรัฐบาล (ปัจจุบันยกเว้นภาษี) สนามกอล์ฟ และกิจการโทรคมนาคม (ปัจจุบันลดอัตราภาษีเท่ากับศูนย์)

นอกจากนี้พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ยังบัญญัติเกี่ยวกับอัตราภาษี (เพดานภาษี) ของสินค้าและบริการแต่ละประเภทด้วย

1. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา แต่ไม่เกินร้อยละสิบของภาษี

2. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ. 2527 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสุราร้อยละสิบ

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์กระทรวงการคลัง

เสาหลักทางการคลังและเศรษฐกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Being fiscal and economic pillar for sustainable development)

วิสัยทัศน์กรมสรรพสามิต (Vision)

ผู้นำการจัดเก็บภาษี เพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

พันธกิจ (Missions)

1. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน
2. ยกระดับมาตรฐาน การตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
3. เสนอแนะนโยบายภาษี เพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน รองรับประชาคมอาเซียน
4. พัฒนามาตรฐานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
5. พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน
2. เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและปราบปรามแบบบูรณาการ
3. มุ่งสู่การเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีในประชาคมอาเซียน เพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน
4. พัฒนาการให้บริการสู่การเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล
5. พัฒนาองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและสอดคล้องกับแนวทางประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างเสถียรภาพการจัดเก็บภาษีแบบบูรณาการ

เป้าประสงค์ที่ 1.1 บูรณาการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 1.1.1 บูรณาการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

เป้าประสงค์ที่ 1.2 พัฒนามาตรการในการจัดเก็บภาษีสินค้าและบริการให้ครอบคลุม

และสอดคล้องตามนโยบาย

กลยุทธ์ที่ 1.2.1 พัฒนาระบบการในการอำนวยความสะดวกและเพิ่ม

ขีดความสามารถในการแข่งขัน

เป้าประสงค์ที่ 1.3 พัฒนากฎระเบียบให้การจัดเก็บภาษีทันสมัยและสอดคล้องกับ

สถานการณ์ปัจจุบัน

กลยุทธ์ที่ 1.3.1 มีมาตรการในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์ที่ 2

เป้าประสงค์ที่ 2.1 กำกับระบบตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามให้เป็นมาตรฐานสากล

กลยุทธ์ที่ 2.1.1 เพื่อประสิทธิภาพและบูรณาการงานตรวจสอบ กำกับ ป้องกัน

และปราบปราม

เป้าประสงค์ที่ 2.2 สร้างความเป็นธรรมและโปร่งใส ในการควบคุมตรวจสอบ

ป้องกันและปราบปราม

กลยุทธ์ที่ 2.2.1 สร้างมาตรฐานความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและลดการใช้

ดุลพินิจ โดยการใช้เทคโนโลยี

ยุทธศาสตร์ที่ 3

เป้าประสงค์ที่ 3.1 เป็นผู้นำการจัดเก็บภาษี เพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

ในประเทศ

กลยุทธ์ที่ 3.1.1 พัฒนาระบบภาษีที่เป็นสากลและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

ทั้งภายในและภายนอก

เป้าประสงค์ที่ 3.2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่งเสริม
ความรับผิดชอบต่อสังคม

กลยุทธ์ที่ 3.2.1 สร้างความสัมพันธ์อันดี ความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย และสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4

เป้าประสงค์ที่ 4.1 เป็นผู้นำด้านการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 4.1.1 เพิ่มขีดความสามารถในการอำนวยความสะดวกและมีบริการ
ที่เข้าถึงกลุ่ม

เป้าประสงค์ที่ 4.2 มีการบริการตามมาตรฐานสากล

กลยุทธ์ที่ 4.2.1 พัฒนาการบริการตามมาตรฐานสากล

เป้าประสงค์ที่ 4.3 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการแบบบูรณาการ
และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 4.3.1 ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างเหนือความคาดหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 5

เป้าประสงค์ที่ 5.1 บริหารองค์กรด้วยระบบคุณภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 5.1.1 มีมาตรฐานและระบบคุณภาพในการปฏิบัติงาน

เป้าประสงค์ที่ 5.2 บุคลากรมีความรู้ทักษะในการทำงานอย่างมืออาชีพ

กลยุทธ์ที่ 5.2.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่มืออาชีพ

เป้าประสงค์ที่ 5.3 ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มีการเรียนรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรม

อย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 5.3.1 ส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้

เป้าประสงค์ที่ 5.4 สร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความรักความผูกพัน

ต่อองค์กร

กลยุทธ์ที่ 5.4.1 ส่งเสริมสวัสดิการและสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ค่านิยม (Shared value)

S = Standardization (ความมีมาตรฐาน)

T = Transparency (ความโปร่งใส)

A = Accountability (จิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ)

R = Rapid&simplicity (ความรวดเร็วและเรียบง่าย)

S = Satisfaction (ความพึงพอใจ)

ประวัติสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เป็นหน่วยงานสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จัดตั้งเป็นสำนักงานสรรพสามิตภาค ซึ่งแต่เดิมเรียกว่า ข้าหลวงตรวจการสรรพสามิตต์ภาค 2 นายนิ น เจริญกุล เป็นผู้บริหารท่านแรก ต่อมาเปลี่ยนเป็น สำนักงานสรรพสามิตเขต 2 ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2505 โดยมีนายชื่น จันทโร เป็นผู้อำนวยการสรรพสามิตเขต จวบจนถึงปี พ.ศ. 2539 ได้มีการสถาปนาเป็นสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2539 และได้สร้างเป็นอาคารที่ทันสมัย 3 ชั้น เปิดทำการเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2548 มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้บริหารอยู่ตลอดเวลา



ภาพที่ 2 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่ตั้งสำนักงาน 115 หมู่ 1 ถนนสุขุมวิท ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000

ข้อมูลทั่วไปสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 อยู่ในเขตพื้นที่ทางภาคตะวันออก ซึ่งมีทรัพยากรที่สมบูรณ์ ทั้งทางด้านการเกษตร ด้านอุตสาหกรรม เช่น โรงกลั่นน้ำมัน โรงผลิตรถยนต์ โรงผลิตสุรา โรงงานผลิตเครื่องปรับอากาศ และธุรกิจด้านอื่น ๆ อีกมากมาย เป็นเมืองเศรษฐกิจ มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย เป็นต้น

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างที่เรียกว่า “ภาษีสรรพสามิต” เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการ ซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย สินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น

ในปัจจุบันจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการ ดังนี้

1. สุรา
2. ยาสูบ
3. ไฟ
4. รถจักรยานยนต์
5. น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน
6. เครื่องดื่ม
7. เครื่องไฟฟ้า
8. หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว *
9. แบตเตอรี่
10. สนามแข่งม้า
11. สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน
12. แก้วและเครื่องแก้ว
13. รถยนต์
14. สลากกินแบ่ง*
15. สนามกอล์ฟ
16. กิจการโทรคมนาคม
17. ไนท์คลับและดิสโก้เทค
18. สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด
19. ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอางค์

20. พรหมและสิ่งปูพื้นอื่น ๆ

หมายเหตุ: เครื่องหมาย * ได้รับการยกเว้นภาษี

สำนักงานสรรพสามิตภาคได้พัฒนาการบริหารงานการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งเน้นการบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล โปร่งใส และเป็นธรรม อีกทั้งส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีเสถียรภาพและได้ดำเนินการภายใต้การบริหารงานโดยแบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ส่วน 1 ฝ่าย คือ

1. ส่วนบริหารการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต
2. ส่วนตรวจสอบป้องกันและปราบปราม
3. ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ส่วนกฎหมาย
5. ฝ่ายอำนวยการ

โดยมีข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 64 คน นอกจากนี้แล้วสำนักงานสรรพสามิตภาคยังมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา ได้แก่

1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1
2. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2
3. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1
4. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 2
5. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1
6. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 2
7. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฉะเชิงเทรา
 - 7.1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฉะเชิงเทรา สาขาเมือง
 - 7.2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฉะเชิงเทรา สาขาพนมสารคาม
8. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี
 - 8.1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี สาขาเมือง
 - 8.2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี สาขาภักดีบดินทร์บุรี
9. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก

10. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี
 - 10.1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี สาขาเมือง
 - 10.2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี สาขานายายอาม
 - 10.3 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี สาขาโป่งน้ำร้อน
11. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด
 - 11.1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมือง
 - 11.2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเขาสมิง
12. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว
 - 12.1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว สาขาเมือง
 - 12.2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว สาขาอรัญประเทศ

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำนวนข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานอยู่จริงในสำนักงาน สรรพสามิตภาค และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี (สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2, 2559)

หน่วยงาน	ข้าราชการ (คน)	ลูกจ้างประจำ (คน)	พนักงานราชการ (คน)	ลูกจ้างชั่วคราว (คน)	รวม (คน)
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	31	1	1	31	64
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1	20	-	11	11	42
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2	62	3	19	20	104
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1	64	1	25	8	98
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 2	15	-	4	8	27
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1	24	2	13	12	51
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 2	23	-	8	13	44
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฉะเชิงเทรา	25	2	7	14	48
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก	12	1	5	5	23
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี	21	4	5	13	43
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี	29	2	6	13	50
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	18	1	7	16	42
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว	19	3	6	16	44
รวม	363	20	117	180	680

หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 คือ

1. จัดทำแผนปฏิบัติการ ด้านการจัดเก็บภาษี การตรวจสอบ การป้องกันและปราบปราม และการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตภาค สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

2. กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายที่กำหนด

3. ให้การสนับสนุนช่วยเหลือทางวิชาการ ทางกฎหมาย ทางเทคโนโลยีแก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

4. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามแก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การเงินการบัญชี งบประมาณ พัสดุครุภัณฑ์ อาคารสถานที่และยานพาหนะ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาตามที่ได้รับมอบหมาย

6. เป็นศูนย์ข้อมูล และประมวลผลการจัดเก็บภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

7. การตรวจสอบภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตด้วยระบบการตรวจสอบหลักฐานทางบัญชีและประเมินเรียกเก็บภาษี และการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ยาสูบและไฟ

8. ประสานงาน/ ปฏิบัติงานร่วม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ คือ

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ

3. กำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

4. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีสรรพสามิตป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิตให้เป็นไปตามนโยบาย/ แผนงานและเป้าหมายของกรมสรรพสามิต และสำนักงานสรรพสามิตภาค

5. การตรวจสอบภายในตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตรา ภาษีสรรพสามิตด้วยระบบการตรวจสอบหลักฐานทางบัญชีและประเมินเรียกเก็บภาษี และการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ยาสูบ และไฟ

6. ประสานงาน/ ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย การแบ่งงานภายในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ มีการแบ่งงานภายในออกเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี ฝ่ายปราบปราม และฝ่ายกฎหมาย

นโยบายในการดำเนินการขององค์กร

1. วางเป้าหมายในการบริหารจัดการเก็บภาษีสรรพสามิตอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บ ภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย

2. มีความชัดเจนในขั้นตอนการบริหารงานจัดเก็บภาษี

3. เน้นการให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างมีมาตรฐานและรวดเร็ว

4. เน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อเผยแพร่ผลงานแก่ประชาชนและสร้างความเข้าใจ

อันดีต่อกรมสรรพสามิต

5. ติดตามข้อมูลข่าวสารเศรษฐกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับ ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อการจัดเก็บภาษี

6. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

7. ปรับปรุงและส่งเสริมประสิทธิภาพของบุคลากรทั้งในด้านความรู้และเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป้าหมาย (Target) ขององค์กร

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเป้าหมาย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีระบบ ลดความซ้ำซ้อน

2. เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต ทุกประเภทในพื้นที่ภาคที่ 2 มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้อง แม่นยำ และทันสมัย

3. เพื่อให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปฏิบัติงานตามแนวทางที่สำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 2 กำหนดไว้ พร้อมทั้งง่ายต่อการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. เพื่อเร่งรัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และพื้นที่สาขาจัดเก็บรายได้ให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ตามเป้าหมายที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ด้านการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม สามารถลด จำนวนผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตให้น้อยลงหรือหมดสิ้นไป

5. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่สรรพสามิตมีแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

สำนักงานสรรพสามิตภาคได้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์โดยต่อเนื่อง โดยเฉพาะการบริหารงานการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายควบคู่ไปกับการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความโปร่งใสในการเสียภาษีให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี ผู้ประกอบอุตสาหกรรม รับผิดชอบต่อประชาชนที่คาดหวังขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ และการบริหารงานโดยคำนึงถึงจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อบุคลากรในสำนักงานด้วยการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรมและรับผิดชอบต่อในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม และนอกจากนั้นแล้วการดำเนินงานต้องพร้อมให้สาธารณชนตรวจสอบได้เสมอภายใต้ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต 5 ประการ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างเสถียรภาพการจัดเก็บภาษีแบบบูรณาการ

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ได้บริหารงานและกำกับดูแลการจัดเก็บภาษีของสรรพสามิตพื้นที่ทุกพื้นที่ให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ติดตามและวิเคราะห์ผลการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีการพัฒนากระบวนการให้การจัดเก็บภาษีทันสมัยและสอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน มีการควบคุมและตรวจสอบการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตพื้นที่ทุกพื้นที่ภายในภาคที่ 2 ใช้มาตรการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบผลิต จำหน่าย และลักลอบการนำเข้าสินค้าที่ผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิตอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ได้มีการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพและบูรณาการงานตรวจสอบ กำกับ ป้องกัน และปราบปราม โดยมีการจัดทำโครงการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และโครงการการตรวจสอบภาษีเชิงรุก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ขับเคลื่อนนโยบายภาษี เพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน รองรับการการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบภาษีที่เป็นสากล และขับเคลื่อนกระบวนการจัดเก็บภาษีให้มีความโปร่งใส ได้มาตรฐาน และทันสมัย เพื่อการเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษี เพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงานในประเทศ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม มีการทำกิจกรรม CSR และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดทำ เช่น การปลูกป่า การปล่อยปลา และการจัดกิจกรรมเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จตามมาตรฐานสากล

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 สนับสนุนมาตรฐานการให้บริการด้านภาษีให้เป็นมาตรฐาน และทิศทางเดียวกัน มีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการแบบบูรณาการ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาการให้ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีการบริหารองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล สร้างมาตรฐาน และระบบคุณภาพในการปฏิบัติงาน มีการออกตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ทักษะในการทำงานอย่างมืออาชีพ โดยมีจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรตลอดทั้งปี รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการส่งผลงานนวัตกรรมเข้าประกวดกับทางกรมสรรพสามิตและกระทรวงการคลัง และมีการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้มีความรักความผูกพันต่อองค์การ

นอกจากภารกิจในด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีและกำกับดูแลการจัดเก็บภาษี ของสรรพสามิตพื้นที่ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ตลอดจนต้องวิเคราะห์ผลการจัดเก็บภาษีของสินค้าและบริการแต่ละประเภทโรงอุตสาหกรรม และสรุปผลเพื่อรายงานกรมสรรพสามิตให้ทราบถึงสาเหตุและปัจจัยต่าง ๆ ตลอดจนผลกระทบอันเป็นเหตุให้ผลการจัดเก็บไม่บรรลุผลตามเป้าหมายแล้ว สำนักงานสรรพสามิตภาคยังมีการดำเนินงานในด้านการอนุมัติอนุญาต เช่น การอนุมัติยกเว้นภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 สำหรับสินค้าที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบ สินค้าที่นำเข้ามาเพื่อนำไปผลิตสินค้าอื่น สินค้าที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร หรือเข้าไปในเขตปลอดอากรสินค้าน้ำมันที่นำเข้าไปในเขตปลอดภาษี สินค้าประเภทน้ำมันที่เติมในอากาศยาน หรือเรือเดินสมุทร การอนุมัติคืนภาษีสุรา ตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 สำหรับสุราที่เสื่อมคุณภาพจนไม่สามารถใช้ดื่มต่อไป การอนุญาตตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 เช่น การอนุญาตให้ทำสุรา การอนุญาตให้ส่งสุรา ออกนอกราชอาณาจักร โดยวิธีการยกเว้น หรือวิธีการคืนภาษี การอนุญาตให้ขนส่งสุราที่ยังไม่เสียภาษี ออกจากโรงงาน การอนุญาตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ได้แก่ การอนุญาตให้ตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน การอนุญาตให้นำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรมไปเก็บไว้ในคลังสินค้า ทัณฑ์บน การอนุญาตให้ใช้เครื่องจักรกลในการลงบัญชี เป็นต้น

และนอกจากนี้ยังรวมถึงงานด้านป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 รับผิดชอบ 12 พื้นที่ในสังกัด ซึ่งในบางพื้นที่จะมีลักษณะภูมิประเทศ ติดต่อกับชายทะเล อีกทั้งมีชายแดนเป็นเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ พื้นที่สระแก้ว

พื้นที่จันทบุรี และพื้นที่ตราด มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศกัมพูชา ซึ่งอาจก่อให้เกิดการลักลอบนำสินค้าที่ไม่เสียภาษีเข้ามาในราชอาณาจักร ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพสามิต

ในด้านการปราบปรามได้มีการจัดทำแผนการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต โดยมีการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ทหาร ตำรวจ สุลกากร มีการจัดส่งกำลังสายตรวจ ออกปฏิบัติการร่วมกับสายตรวจของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต สินค้าที่ลักลอบนำเข้ามาในราชอาณาจักรตามแนวเขตชายแดน โดยมีได้เสียภาษีสรรพสามิตของผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต อาทิ พระราชบัญญัติสุราพระราชบัญญัติยาสูบพระราชบัญญัติสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เป็นต้น

ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีอยู่ตลอดเวลา ความซับซ้อนของธุรกิจที่มีมากขึ้น การจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐบาลผ่านกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้รัฐบาลมีรายได้ที่เพียงพอในการบริหารประเทศ รวมทั้งสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนและสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ทั้งหมดที่กล่าวนี้เป็น โจทย์ที่สำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ว่า “ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน” ซึ่งนับได้ว่ามีความหมายที่บ่งบอกถึงภารกิจสำคัญของกรมสรรพสามิตในการจัดเก็บภาษี ทั้งในด้านการมีระบบงานที่มีมาตรฐาน การเป็นองค์กรที่ให้บริการลูกค้า คือ ประชาชนหรือผู้เสียภาษี รวมถึงการจัดเก็บภาษีนั้นต้องสร้างความเป็นธรรมในสังคม โปร่งใส และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น ภายใต้การบริหารงานของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 การกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บรายได้ สร้างความเป็นธรรมและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเสริมการคลังที่ยั่งยืนนั้น สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ได้เล็งเห็นและตระหนักถึงการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศของหน่วยงาน โดยมุ่งการพัฒนาบุคลากร พัฒนาคุณภาพการให้บริการทางด้านการจัดเก็บภาษีที่สอดคล้องทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สร้างความเข้าใจอันดีก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้ขอรับบริการ และผู้ประกอบการ รวมถึงการรณรงค์ และให้การสนับสนุนในโครงการต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพื่อการจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล ปกป้องสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงานในความมีมาตรฐานและควมมีเสถียรภาพทางด้านการจัดเก็บภาษีที่ตอบสนองและสอดคล้องต่อการบริหารองค์กรตามยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิตต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระ ฤกษ์วานิชย์กุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษากรณีที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคในหลักการ 6 ด้าน คือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ และด้านความคุ้มค่า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามหลักธรรมาภิบาลพบว่า มีธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน เช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักความรับผิดชอบต่อ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม และสุดท้าย คือ หลักคุณธรรม นอกจากนี้ หากพิจารณารายละเอียดตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านพบว่า หลักนิติธรรม หน่วยงานมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ในระดับมากที่สุด และประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ อยู่ในระดับต่ำที่สุด หลักคุณธรรม หน่วยงานให้บริการหรือพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ในระดับมากที่สุด และบุคลากรในหน่วยงานประพฤติตนอยู่ในระเบียบวินัย อยู่ในระดับต่ำที่สุด หลักความโปร่งใส หน่วยงานแจ้งให้ประชาชนทราบขั้นตอนในการให้บริการ ในระดับมาก และหน่วยงานเปิดเผยระยะเวลาแล้วเสร็จในการให้บริการหรือพิจารณาเรื่องต่าง ๆ อยู่ในระดับต่ำที่สุด หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับต่ำที่สุด หลักความรับผิดชอบต่อ บุคลากรในหน่วยงานร่วมมือกันปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด และหน่วยงานมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจน ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับต่ำที่สุด หลักความคุ้มค่า หน่วยงานมีการทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกัน ในระดับมากที่สุด และหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย อยู่ในระดับต่ำที่สุด

จิติพร คลวาส (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ และศึกษาข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสามขา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสามขา และประชาคมหมู่บ้าน จำนวน 161 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 30 ข้อ

มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบมาตรฐาน F-test (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่าง ได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference) การแจกแจงความถี่ และการอภิปรายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขาที่มีต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความโปร่งใส ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขาที่มีต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขาที่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขาที่มีต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความคุ้มค่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขาต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังต่อไปนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลควรปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัด ควรมีการจัดทำประชาพิจารณ์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาที่เดือดร้อนเพิ่มขึ้น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีความรู้ด้านกฎหมายและสามารถให้ความรู้กับประชาชนในหมู่บ้านของตนเอง ผู้บริหารควรเห็นประชาชนเป็นสำคัญ ควรติดตามเรื่องราวทุกข์ของประชาชนอย่างเร่งด่วน ควรแจ้งหน่วยงานตรวจเงินแผ่นดินเข้าตรวจการดำเนินงาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อความถูกต้องและโปร่งใส เจ้าหน้าที่ควรมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนหรืองานประเพณีต่าง ๆ ของชุมชนเพิ่มขึ้น ควรออกหน่วยบริการประชาชนบ้าง เพื่อเป็นการพบปะประชาชนและสร้างความสามัคคีในชุมชน ควรใช้งบประมาณอย่างเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ควรพิจารณาถึงความจำเป็นของโครงการและติดตามตรวจสอบผลงานอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายควรใช้งบประมาณอย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด

ปรีชา เพ็งภู (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และ (3) หาแนวทางการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอไทรงาม จำนวน 400 คน และผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความคุ้มค่า

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามขนาดองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอโพธาราม จังหวัดกำแพงเพชร

3.1 ด้านนิติธรรม พบข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชน
ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณอย่างแท้จริง

3.2 ด้านหลักคุณธรรม พบข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชน
ได้แสดงความคิดเห็นและนำข้อคิดเห็นนั้นมาปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรม

3.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล
ควรมีการประชาสัมพันธ์รายรับ-รายจ่าย หรือข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
ให้มากขึ้นหรือทั่วถึง เช่น การแจกเอกสารให้ประชาชนทุกคนครบถ้วน การออกเสียงตามสายทุกเช้า-
เย็น ฯลฯ

3.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล
ควรนำข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการจัดทำแผนพัฒนาของประชาชนบรรจุไว้ใน
แผนพัฒนาเพื่อรอการแก้ไข

3.5 ด้านหลักการความรับผิดชอบ พบข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ผู้บริหารต้อง
มีความรับผิดชอบต่อประชาชนในการนำปัญหาความต้องการของประชาชนไปดำเนินการอย่าง
เต็มกำลังความสามารถ ต้องรับผิดชอบต่อโครงการ/ กิจกรรม ดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

3.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ กำหนดสัดส่วนการจัดซื้อ
วัสดุครุภัณฑ์ของสำนักงาน โดยเปรียบเทียบงบประมาณเกี่ยวกับการลงทุนในการดำเนินโครงการ
รวมถึงควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด มีการให้รางวัลกรณีที่สามารถลดค่าใช้จ่าย
ให้ประหยัดได้เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

พิสมัย คู่ศรีพิทักษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขต
จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติจากประชากร
จำนวน 950 คน มากำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)
ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารเทศบาล จำนวน 68 คน พนักงานเทศบาล จำนวน 206 คน รวมทั้งสิ้น
จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลมีลักษณะเป็นแบบ
ตรวจสอบรายการ (Check list) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาาระดับการปฏิบัติงาน
ตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 60 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.972 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาล โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านการเงิน และการคลัง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. การเปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01
7. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร จากผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ควรนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ และด้านหลักความคุ้มค่า และประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ควรนำไปเป็น แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน คือ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริหารงานการเงิน และการคลัง

พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักรแต) (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร

และประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรและประชาชน บุคลากร จำนวน 201 คน ในเทศบาลเมืองแพร่ และประชาชน 377 คน ภายในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งเป็นสอบถามแบบเลือกตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า และแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีตำแหน่งกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.2
2. ความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประชาชน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
3. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า หลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, หลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวผู้บริหารและคณะผู้บริหารมากกว่าองค์กร และมีผลในภาพรวมทั้ง 6 หลักอยู่ในระดับความแตกต่างเป็นส่วนใหญ่ หากแต่ยังมีบุคลากรและประชาชนเป็นบางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติผู้บริหารมีความไม่เป็นกลางทางด้านการบังคับบัญชา ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานชั้นล่าง อุปสรรคในการทำงานที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัดบุคลากรได้ไม่ค่อยเหมาะสมกับงาน หรือการจัดให้ทำงานมากซับซ้อนจนเกินไป ทำให้งานที่ทำนั้นเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ง่าย

วรรัตน์ สุวรรณพงศ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลเจ้าไก่ต่อ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ ดังนี้ การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหารและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล รวม 8 คน นำเสนอผลงานการศึกษาด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ผลการศึกษา พบว่า (1) ด้านความโปร่งใส อบต. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบน้อย ขาดการตรวจสอบการบริหารงานของ อบต. มีการทุจริตคอร์รัปชัน แนวทางแก้ไข มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเปิดเผยตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงและรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะต่าง ๆ (2) ด้านการมีส่วนร่วม ประชาชนส่วนน้อยที่ให้ความสนใจในกิจกรรมการเมือง เพราะไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นในกระบวนการประชาชน แนวทางแก้ไข ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น (3) ด้านหลักความคุ้มค่า ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของโครงการ การจัดสรรงบประมาณยังไม่ครอบคลุมพื้นที่แนวทางแก้ไข มีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของโครงการและในการจัดทำโครงการ/ กิจกรรมจะต้องคำนึงถึงหลักประหยัดและประโยชน์สูงสุด (4) ด้านหลักความรับผิดชอบ พนักงานบางคนขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การทำงานเกิดความล่าช้า และอาจเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ แนวทางแก้ไข ปลุกจิตสำนึก ความเสียสละ ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (5) ด้านหลักคุณธรรม ในการจัดสรรงบประมาณยังไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ การบริหารงานของ อบต. ยึดผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าของประชาชน แนวทางแก้ไขมีการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน (6) ด้านนิติธรรม การปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายยังมีความถูกต้องน้อย

บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความรู้ทางกฎหมายน้อย แนวทางแก้ไข มีการออกข้อบัญญัติงบประมาณของ อบต. ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย

อนิรุทธ์ แดงหยง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่มีเพศและกลุ่มงาน แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ มีความความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ผลการวิจัยพบว่า

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร พบว่า การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านหลักคุณธรรม การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า รองลงมา คือ ด้านหลักความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม

2. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศและกลุ่มงานแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลได้ดังนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการปรับปรุงระเบียบ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงาน ระเบียบที่บังคับใช้ควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบและการประเมินผลงานอย่างทั่วถึง การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีความโปร่งใสมากกว่านี้ การรับบุคลากรเข้าทำงานควรมีความโปร่งใสมากกว่านี้ ควรสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานรวมทั้งบุคลากรทุกคนให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมมากกว่านี้ ควรมีการประชุมพนักงาน เจ้าหน้าที่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในหน้าที่ให้มากกว่านี้ ควรจัดส่วนงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความเป็นจริง ควรสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และควรมีการใช้จ่ายงบประมาณให้ประหยัดและคุ้มค่า

นิกร แต้มแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงาน และเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้าน (ที่อยู่) แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ จำนวน 205 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นภูมิและแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า มีระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความ รับผิดชอบ และด้านหลักความโปร่งใส
2. การเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้าน จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. การเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. การเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. การเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน (ที่อยู่) พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังนี้ ควรมีการเผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือเทศบัญญัติให้มากยิ่งขึ้น และควรจัดให้มีการจัดอบรมให้ทุกหมู่บ้าน ควรให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อเทศบัญญัติให้มากขึ้น ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างเสมอภาค ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมให้มากยิ่งขึ้น ควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อและจัดจ้างให้ประชาชนทราบมากยิ่งขึ้น ควรมีระบบการตรวจสอบจากประชาชนให้ถึงมากที่สุด เช่น มีกล่องหรือตู้รับฟังความคิดเห็นที่หมู่บ้านทุกหมู่บ้าน ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดซื้อและจัดจ้างมากยิ่งขึ้น ควรนำข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนและ โครงการที่ทำการประชาคมมาดำเนินการให้มากยิ่งขึ้น ควรมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่และกำหนดเจ้าหน้าที่เพื่อรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ควรแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ประชาชนยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรมีกระบวนการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เข้มงวดมากขึ้น

สุภรณ์ ฐนศานนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เทศบาลในการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เทศบาลในการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามกอง/หน่วยงาน อายุงาน ตำแหน่ง และการศึกษาของเจ้าหน้าที่เทศบาล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน ได้แก่ หลักความโปร่งใส รองลงมา คือ หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เทศบาลในการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางพระ จำแนกตามตำแหน่ง หน่วยงาน อายุงาน และการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำแหน่งนักเทศบาลมีความเห็นที่มากกว่าพนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้าง และลูกจ้างประจำ เจ้าหน้าที่เทศบาลที่สังกัดกองช่าง มีความเห็นที่มากกว่าเจ้าหน้าที่ที่สังกัดกองสวัสดิการสังคม กองวิชาการและแผนงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง กองการศึกษา และสำนักปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีความเห็นที่มากกว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 6 ปี และ 4-6 ปี และเจ้าหน้าที่เทศบาล

ที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นมีความคิดเห็นที่มากกว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
มัธยมปลาย และปริญญาโท

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เครื่องมือการวิจัย การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. เครื่องมือการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 680 คน (สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา จำนวน 252 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973, p. 727 อ้างถึงใน อนิรุทธ์ แดงหยง, 2554) โดยการกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนี้

สูตรในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{680}{1+680(0.05)^2}$$

$$n = 252$$

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 252 คน เมื่อได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งแยกตามประเภทประชากร สูตรการหาสัดส่วนการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละจังหวัด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดในสังกัดของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี (สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2, 2559)

หน่วยงานสังกัด	ประชากร (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	64	24
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1	42	16
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2	104	38
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1	98	36
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 2	27	10
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1	51	19
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 2	44	16

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หน่วยงานสังกัด	ประชากร (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง	48	18
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก	23	9
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี	43	16
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี	50	19
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด	42	15
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว	44	16
รวม	680	252

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาจากเอกสาร วารสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 252 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดคือ แบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถาม จำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม เป็นคำถามแบบมาตรวัดของ Likert scale

ลักษณะคำถามปลายปิดตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 6 ประการ ประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม จำนวน 5 ข้อ
2. หลักคุณธรรม จำนวน 6 ข้อ
3. หลักความคุ้มค่า จำนวน 6 ข้อ
4. หลักความรับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ

5. หลักความโปร่งใส จำนวน 5 ข้อ

6. หลักการมีส่วนร่วม จำนวน 5 ข้อ

โดยแบ่งการวัดออกเป็น 5 ระดับ: มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ

มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น คำถามที่ใช้เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ข้อ ตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมา กำหนดกรอบและขอบเขตของเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถามและกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุม เนื้อหาให้ครบถ้วน

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้ตรงตามเนื้อหา จากนั้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

4.1 ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ตำแหน่งอาจารย์ประจำ/ ผู้ช่วยคณบดี
ฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

4.2 อาจารย์กาญจนา บุญยัง ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

4.3 นางสาวพิรุณรัตน์ วงษ์เที่ยง ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิต
 ชำนาญการพิเศษ หน่วยงาน
 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้องของภาษา
 ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out)

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอ
 อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง จึงนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่
 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่
 ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 ชุด ต่อจากนั้นจึงนำแบบสอบถาม
 ที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้
 ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่า Cronbach' alpha ได้ค่าความเที่ยงและความเชื่อถือได้
 ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.879 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูล
 จริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey method)
 เพื่อศึกษาดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
 จังหวัดชลบุรี โดยมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ทำหนังสือถึงคณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอทำหนังสือ
 ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและแนะนำตัวผู้วิจัย ถึงสรรพสามิตพื้นที่
 12 พื้นที่
2. การส่งแบบสอบถาม จำนวน 252 ชุด โดยวิธีดังนี้
 - 2.1 ดำเนินการแจกแบบสอบถามที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ด้วยตนเอง
 - 2.2 ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงาน
 สรรพสามิตพื้นที่สาขา ผ่านช่องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
3. การเก็บแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 252 ชุด โดยวิธีดังนี้
 - 3.1 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ด้วยตนเอง
 - 3.2 ผู้วิจัยประสานกับเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงาน
 สรรพสามิตพื้นที่สาขาในการส่งแบบสอบถามกลับคืน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา
 และมีความสมบูรณ์ จำนวน 252 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ใน 6 ประการ ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของแต่ละระดับ ใช้การคำนวณช่วงการวัดตามแนวความคิดของ Likert scale (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) คือ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ใช้การวัดตามเกณฑ์ในการประเมิน มี 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
4.21-5.00	มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด
3.41-4.20	มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมาก
2.61-3.40	มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลปานกลาง
1.81-2.60	มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อย
1.00-1.80	มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงอ้างอิงหรือเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test

ใช้กับตัวแปร 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA ใช้กับตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ถ้าในกรณีพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

4. การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

วิเคราะห์ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี โดยนำข้อคิดเห็นมาสรุปและนำเสนอเป็นความเรียง โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสรุปประเด็น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย “การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวน 252 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

(n = 252)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	105	41.67
หญิง	147	58.33

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 252)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	27	10.71
31-40 ปี	117	46.43
41-50 ปี	74	29.37
51 ปีขึ้นไป	34	13.49
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	15.48
ปริญญาตรี	192	76.19
ปริญญาโท	19	7.54
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.79
รายได้ต่อเดือน		
10,000 บาท หรือน้อยกว่า	5	1.98
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	132	52.38
20,001-30,000 บาท	64	25.40
สูงกว่า 30,000 บาท	51	20.24
ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน		
นักวิชาการสรรพสามิต	92	36.51
นักทรัพยากรบุคคล	1	0.40
นักจัดการงานทั่วไป	15	5.95
นักตรวจสอบภาษี	36	14.29
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	3	1.19
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	0.40
เจ้าพนักงานสรรพสามิต	62	24.60
เจ้าพนักงานธุรการ	19	7.54
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	9	3.57
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	14	5.56

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 252)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 6 ปี	56	22.22
6-10 ปี	74	29.37
11-15 ปี	51	20.24
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	71	28.17

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 58.33 มีอายุเฉลี่ย 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.43 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 76.19 มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.38 อยู่ในตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิต คิดเป็นร้อยละ 36.51 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.37

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4 ภาพรวมการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับ

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. หลักนิติธรรม	4.26	0.43	มากที่สุด	5
2. หลักคุณธรรม	4.44	0.43	มากที่สุด	1
3. หลักความคุ้มค่า	4.24	0.41	มากที่สุด	6
4. หลักความรับผิดชอบ	4.43	0.45	มากที่สุด	2
5. หลักความโปร่งใส	4.33	0.47	มากที่สุด	3
6. หลักการมีส่วนร่วม	4.30	0.47	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.33	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมตามหลักธรรมาภิบาล เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.44$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุดทุกด้าน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.43$) รองลงมา คือ หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.45$) และหลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักนิติธรรม

ด้านหลักนิติธรรม	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเคร่งครัด	104 (41.27)	131 (51.98)	17 (6.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	0.60	มากที่สุด	1
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	78 (30.95)	150 (59.52)	24 (9.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21	0.60	มากที่สุด	5
3. ท่านสามารถนำกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัยมาใช้กับการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	79 (31.35)	158 (62.70)	15 (5.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25	0.56	มากที่สุด	2
4. กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ท่านนำมาใช้ ในการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม	76 (30.16)	156 (61.90)	20 (7.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22	0.58	มากที่สุด	4
5. ท่านสามารถนำกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ไปใช้ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม	87 (34.52)	140 (55.56)	25 (9.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25	0.62	มากที่สุด	3
ภาพรวม						4.26	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษา พบว่า ด้านหลักนิติธรรม ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการดำเนินงานตามหลักนิติธรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.43$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการดำเนินงานมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.60$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถนำกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัย มาใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.56$) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถนำกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักคุณธรรม

ด้านหลักคุณธรรม	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านให้บริการแก่ประชาชน ผู้มารับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความถูกต้อง และเหมาะสม	130 (51.59)	110 (43.65)	12 (4.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47	0.59	มากที่สุด	1
2. ท่านปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยในตนเอง	117 (46.43)	125 (49.60)	10 (3.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42	0.57	มากที่สุด	5
3. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อดทน	118 (46.83)	129 (51.19)	5 (1.98)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45	0.54	มากที่สุด	3
4. ท่านสามารถเสริมสร้าง ความมีระเบียบวินัยในตนเองได้	119 (47.22)	124 (49.21)	9 (3.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44	0.56	มากที่สุด	4
5. ท่านปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนเป็น ตัวอย่างที่ดีในสังคม	109 (43.25)	129 (51.19)	14 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38	0.59	มากที่สุด	6
6. ท่านมีความรักความผูกพัน ต่อองค์กรและภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน อยู่กับองค์กรนี้	135 (53.57)	99 (39.29)	18 (7.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46	0.63	มากที่สุด	2
	ภาพรวม					4.44	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษา พบว่า ด้านหลักคุณธรรม ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการดำเนินงาน ตามหลักคุณธรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.43$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการดำเนินงานมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความถูกต้องและเหมาะสม

($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.59$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรัก ความผูกพันต่อองค์กร และภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่กับองค์กรนี้ ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.63$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อดทน ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า

ด้านหลักความคุ้มค่า	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	85	151	16	0	0	4.27	0.57	มากที่สุด	2
2. ท่านได้รับมอบหมายงานในตำแหน่งที่มีความเหมาะสมและชำนาญในการปฏิบัติงาน	78	160	14	0	0	4.25	0.55	มากที่สุด	4
3. ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	85	152	15	0	0	4.28	0.57	มากที่สุด	1
4. มีการจัดอาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้มีความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	67	157	25	3	0	4.14	0.63	มาก	6
5. ท่านนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยปฏิบัติงานให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้	82	153	17	0	0	4.26	0.57	มากที่สุด	3
6. ท่านใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาประกอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	82	149	21	0	0	4.24	0.59	มากที่สุด	5
ภาพรวม						4.24	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการดำเนินงานตามหลักความคุ้มค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.41$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีการดำเนินงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.57$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.57$)

และเจ้าหน้าที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยปฏิบัติงานให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักความรับผิดชอบ

ด้านหลักความรับผิดชอบ	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความตระหนักถึงหน้าที่ของตนเอง และงานที่ได้รับมอบหมาย	139 (55.16)	105 (41.67)	8 (3.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52	0.56	มากที่สุด	1
2. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน	101 (40.08)	141 (55.95)	10 (3.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36	0.56	มากที่สุด	5
3. ท่านมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา	120 (47.62)	120 (47.62)	12 (4.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43	0.58	มากที่สุด	3
4. ท่านพร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง	127 (50.40)	111 (44.05)	14 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45	0.60	มากที่สุด	2
5. การปฏิบัติงานของท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และความพึงพอใจของทุกฝ่าย	119 (47.22)	120 (47.62)	13 (5.16)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42	0.59	มากที่สุด	4
ภาพรวม						4.43	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษา พบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการดำเนินงานตามหลักความรับผิดชอบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.45$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการดำเนินงานมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก เจ้าหน้าที่มีความตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.56$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.60$) และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อปฏิบัติงาน ใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักความโปร่งใส

ด้านหลักความโปร่งใส	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบ ตลอดเวลา	116 (46.03)	122 (48.41)	14 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40	0.51	มากที่สุด	1
2. มีกระบวนการทำงานที่สามารถ ตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้	117 (46.43)	115 (45.63)	20 (7.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38	0.55	มากที่สุด	2
3. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย ต่อสาธารณชน	94 (37.30)	134 (53.17)	24 (9.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28	0.56	มากที่สุด	5
4. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	86 (34.13)	150 (59.52)	16 (6.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28	0.52	มากที่สุด	4
5. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	98 (38.89)	132 (52.38)	22 (8.73)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30	0.62	มากที่สุด	3
ภาพรวม						4.33	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษา พบว่า ด้านหลักความโปร่งใส ในภาพรวมเจ้าหน้าที่
มีการดำเนินงานตามหลักความโปร่งใสมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.47$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการดำเนินงานมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก การปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบตลอดเวลา
($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.51$) รองลงมา คือ มีกระบวนการทำงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.55$) และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ด้านหลักการมีส่วนร่วม	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	94 (37.30)	138 (54.76)	18 (7.14)	2 (0.79)	0 (0.00)	4.29	0.63	มากที่สุด	4
2. เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ	84 (33.33)	148 (58.73)	17 (6.75)	3 (1.19)	0 (0.00)	4.24	0.63	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร	95 (37.70)	137 (54.37)	18 (7.14)	2 (0.79)	0 (0.00)	4.29	0.63	มากที่สุด	3
4. มีการส่งเสริมให้นำเสนอนวัตกรรม ใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	95 (37.70)	141 (55.95)	15 (5.95)	1 (0.40)	0 (0.00)	4.31	0.60	มากที่สุด	2
5. ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	106 (42.06)	133 (52.78)	12 (4.76)	1 (0.40)	0 (0.00)	4.37	0.59	มากที่สุด	1
ภาพรวม						4.30	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษา พบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีการดำเนินงานตามหลักการมีส่วนร่วมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.47$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการดำเนินงานมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.59$) รองลงมา คือ มีการส่งเสริมให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.60$) และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.63$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

	เพศ	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
หลักธรรมาภิบาล	ชาย	105	4.32	0.32	-0.34	0.24
	หญิง	147	4.34	0.36		

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.24 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
ไม่เกิน 30 ปี	4.30	0.49
31-40 ปี	4.31	0.34
41-50 ปี	4.40	0.30
51 ปีขึ้นไป	4.27	0.30
รวม	4.33	0.34

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ อันดับแรก คือ อายุ 41-50 ปี
($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.30$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ อายุ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.30$)

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.56	0.19	1.58	0.19
ภายในกลุ่ม	248	29.29	0.12		
รวม	251	29.86			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงาน
ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ
โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.19
จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน
มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษา
ต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28	0.42
ปริญญาตรี	4.34	0.33
ปริญญาโท	4.37	0.35
สูงกว่าปริญญาโท	4.25	0.11
รวม	4.33	0.34

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา อันดับแรกคือระดับปริญญาโท ($\bar{X} = 4.37, SD = 0.35$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ สูงกว่าปริญญาโท ($\bar{X} = 4.25, SD = 0.11$)

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.16	0.05	0.46	0.71
ภายในกลุ่ม	248	29.69	0.12		
รวม	251	81.34			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.71 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	SD
10,000 บาท หรือน้อยกว่า	4.31	0.42
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	4.29	0.38
20,001-30,000 บาท	4.38	0.31
สูงกว่า 30,000 บาท	4.38	0.26
รวม	4.33	0.34

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน อันดับแรก คือ
สูงกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.26$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท
($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.38$)

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.45	0.15	1.28	0.28
ภายในกลุ่ม	248	29.40	0.12		
รวม	251	29.86			

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงาน
ตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)
เท่ากับ 0.28 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน
มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD
นักวิชาการสรรพสามิต	4.33	0.34
นักทรัพยากรบุคคล	4.33	0.00
นักจัดการงานทั่วไป	4.21	0.32
นักตรวจสอบภาษี	4.26	0.38
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	4.47	0.41
นักวิชาการเงินและบัญชี	4.22	0.00
เจ้าพนักงานสรรพสามิต	4.40	0.27
เจ้าพนักงานธุรการ	4.35	0.40
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	4.36	0.39
อื่น ๆ	4.32	0.51
รวม	4.33	0.34

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน อันดับแรกคือ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.41$) ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.32$)

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9	0.74	0.08	0.69	0.72
ภายในกลุ่ม	242	29.11	0.12		
รวม	251	29.86			

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า
ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.72 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีตำแหน่ง
ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีระยะเวลา
ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD
น้อยกว่า 6 ปี	4.27	0.43
6-10 ปี	4.35	0.34
11-15 ปี	4.36	0.30
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	4.35	0.30
รวม	4.33	0.34

จากตารางที่ 20 ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อันดับแรก
คือ 11-15 ปี ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.30$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ น้อยกว่า 6 ปี ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.34$)

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่
ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.26	0.09	0.72	0.54
ภายในกลุ่ม	248	29.60	0.12		
รวม	251	29.86			

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.54 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 22 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
6. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี โดยนำข้อคิดเห็นมาสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี รวม 6 ด้าน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านหลักนิติธรรม	
1. การปฏิบัติงานทุกตำแหน่งจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับในเรื่องนั้น ๆ การบังคับใช้กฎหมายต้องมีความชัดเจนและเสมอภาคกัน	4
2. ให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจในข้อมูล ข่าวสาร กฎระเบียบ	1
3. เห็นควรปรับปรุงข้อกฎหมายให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ปรับปรุงให้ทันสมัย ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และตรวจสอบได้ง่าย	1
ด้านหลักคุณธรรม	
1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง สนับสนุนและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเสียสละ และเสริมสร้างค่านิยมที่ดีงามให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร	3
2. เห็นควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีใจรักด้านบริการ ทำหน้าที่ในการให้บริการกับประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1
3. จัดฝึกอบรมโครงการด้านคุณธรรม จริยธรรมเป็นประจำ	1
4. ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณธรรมประจำใจอยู่เสมอ	1
5. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่บุคลากร	1

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านหลักความคุ้มค่า	
1. การปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การบริหารจัดการ จำเป็นต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า	4
2. ควรปฏิบัติหน้าที่รวดเร็ว เหมาะสม และนำเทคโนโลยีมาใช้ให้ทันสมัย	1
ด้านหลักความรับผิดชอบ	
1. ต้องตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โดยมุ่งเน้นให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน	5
2. ควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	1
3. มีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง	1
ด้านหลักความโปร่งใส	
1. ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจสอบได้	5
2. ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน	4
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	
1. เปิดโอกาสให้ประชาชน/ ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความเห็น ในการตัดสินใจโครงการสำคัญ ๆ ของสังคม	4
2. ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ ๆ และร่วมทำกิจกรรมกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	5

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 11 สาขา จำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ส่วนการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน ค่าสถิติที่ใช้ คือ t-test, One-way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นนักวิชาการสรรพสามิต มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมพบว่า มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมมากที่สุด รองลงมา คือ หลักความรับผิดชอบ อันดับ 3 หลักความโปร่งใส อันดับ 4 หลักการมีส่วนร่วม อันดับ 5 หลักนิติธรรม และอันดับสุดท้าย หลักความคุ้มค่า ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีการดำเนินงานตามหลักนิติธรรมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของหลักนิติธรรมพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเคร่งครัดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ สามารถนำกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้ปรับปรุง

ให้ทันสมัยมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันดับ 3 คือ สามารถนำกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเหมาะสม อันดับ 4 คือ กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของสังคม และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2. ด้านหลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ในภาพรวมมีการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของหลักคุณธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความถูกต้องและเหมาะสม เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ มีความรักความผูกพันต่อองค์กรและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่กับองค์กรนี้ อันดับ 3 คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อุตุน อันดับ 4 คือ สามารถเสริมสร้างความมีระเบียบวินัยในตนเองได้ อันดับ 5 คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อุตุน มีระเบียบวินัยในตนเอง และลำดับสุดท้าย คือ ปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม

3. ด้านหลักความคุ้มค่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ในภาพรวม มีการดำเนินงานตามหลักความคุ้มค่ามากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของหลักความคุ้มค่า พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร อันดับ 3 คือ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยปฏิบัติงานให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ อันดับ 4 คือ เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงานในตำแหน่งที่มีความเหมาะสมและชำนาญในการปฏิบัติงาน อันดับ 5 คือ ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาประกอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดอาคารสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ให้มีความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

4. ด้านหลักความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ในภาพรวมมีการดำเนินงานตามหลักความรับผิดชอบมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของหลักความรับผิดชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ พร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง อันดับ 3 คือ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา อันดับ 4 คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและความพึงพอใจของทุกฝ่าย และอันดับสุดท้าย คือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

5. ด้านหลักความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีการดำเนินงานตามหลักความโปร่งใสมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของหลักความโปร่งใส พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาและพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบตลอดเวลา เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ มีกระบวนการทำงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนได้ อันดับ 3 คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง อันดับ 4 คือ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และอันดับสุดท้าย คือ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย ต่อสาธารณชน

6. ด้านหลักการมีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีการดำเนินงานตามหลักการมีส่วนร่วมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของหลักการมีส่วนร่วม พบว่า เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างสม่ำเสมอ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ มีการส่งเสริมให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน อันดับ 3 คือ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร อันดับ 4 คือ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย คือ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเสนอความคิดเห็น และตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ ทุกระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี มีข้อเสนอแนะสำคัญในแต่ละด้านดังนี้

1. หลักนิติธรรม

ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ควรปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ มีความชัดเจน เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม

2. หลักคุณธรรม

ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเสียสละ มีการสร้างค่านิยมที่ดีงามให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีใจรักด้านบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และควรมีการจัดฝึกอบรม โครงการด้านคุณธรรม จริยธรรมเป็นประจำ

3. หลักความคุ้มค่า

ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อความรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า

4. หลักความรับผิดชอบ

ต้องตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง และต้องยอมรับในการกระทำของตนเอง พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาค่าที่เกิดขึ้น

5. หลักความโปร่งใส

ควรปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่าง โปร่งใส เปิดเผยตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว

6. หลักการมีส่วนร่วม

ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ร่วมทำกิจกรรมกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม พบว่า มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำมาพัฒนาประเทศ การป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิด ตลอดจนการเข้าไปดูแลสนับสนุนสังคมและชุมชน มีมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความพึงพอใจในการบริการที่โปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับวีระ ถุกษ์วานิชย์กุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษากรณีที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิสมัย คูศรีพิทักษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่าง
 คือ ผู้บริหารเทศบาล จำนวน 68 คน พนักงานเทศบาล จำนวน 206 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 274 คน
 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติต่อการปฏิบัติงาน
 ตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภรณ์ ชเนศานนท์
 (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอสรีราชา
 จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
 ของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
 และสามารถอภิปรายผลในแต่ละด้าน โดยเรียงอันดับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลจาก
 อันดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

หลักคุณธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี
 มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด และพบว่าเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
 ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความถูกต้องและเหมาะสม
 มีความรักความผูกพันต่อองค์กรและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่กับองค์กรนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่
 ด้วยความขยัน อดทน สามารถเสริมสร้างความมีระเบียบวินัยในตนเองได้ และปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม
 จริยธรรม และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
 ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ข้อ 4 ในการบริหารกิจการ
 บ้านเมืองและสังคมที่ดี ควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม ได้แก่
 การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่
 ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทย
 มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

หลักความรับผิดชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีการดำเนินงาน
 ตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด และพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและงาน
 ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งจะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ
 ต่อการปฏิบัติงาน ใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์
 ของประชาชนเป็นหลักและความพึงพอใจของทุกฝ่าย คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม
 และพลังงาน ตามวิสัยทัศน์ของกรมสรรพสามิตที่ว่า ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม
 และพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการ
 บ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ข้อ 4 ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัด
 หรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่

ความสำคัญในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

หลักความโปร่งใส พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด และพบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบตลอดเวลา มีกระบวนการทำงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ทันสมัยต่อสาธารณชน ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 5 การรักษาจรรยาข้าราชการ มาตรา 78 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษาจรรยาข้าราชการตามที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยมุ่งประสงค์ให้เป็นข้าราชการที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ โดยเฉพาะในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

หลักการมีส่วนร่วม พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด และพบว่าเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ มีการส่งเสริมให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 10 แนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มาตรา 87 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

ด้านหลักนิติธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเคร่งครัด และสามารถนำกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัยมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเหมาะสม ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย มาตรา 82 ข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบของทางราชการ มติของคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล และปฏิบัติตาม

ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ มาตรา 35 ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

หลักความคุ้มค่า พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด และพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว โดยใช้ทรัพยากรที่อยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยปฏิบัติงานให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ และสามารถนำมาประกอบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 วรรค 2 เมื่อได้มีการกระจายอำนาจตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอน หรือการกัณฑ์รองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในกรณีนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้ว จะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่ายรวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หลักความคุ้มค่า สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ควรวางแผนการนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. หลักนิติธรรม สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ควรกำหนดนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างสำนักงานสรรพสามิตในพื้นที่บางพื้นที่ที่ยังไม่มีสำนักงานเป็นของตนเอง ให้มีความสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม

2. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้และสร้างความรู้ความตระหนัก เรื่องกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรีในเชิงคุณภาพให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สอดคล้องหรือสอดคล้อง เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงหรือการศึกษาในครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาประสิทธิภาพและผลลัพธ์ในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551. (2551, 25 มกราคม).

ราชกิจจานุเบกษา, หน้า 130.

ฉันทนา พรพศิริโชติ. (2541). ความขัดแย้งในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตติพร คลวาต. (2552). การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา

อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

คูสิต สายทอง. (2541). ประสิทธิภาพของการบริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ:

กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิชาการจัดการการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์.

เดชาพันธ์ รัฐศาสนศาสตร์. (2555). ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ

ต่อประสิทธิผลการทำงานและการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). การมีส่วนร่วมแนวคิดทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ: พานิชพระนคร.

ทวนธง ครุฑจ้อน. (2553). กะเทาะปัญหาธรรมาภิบาลในองค์การภาครัฐ. วารสารมนุษยศาสตร์

สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 4(2), 271-272.

นฤมล ทับจุมพล. (2541). แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยรัฐธรรมนูญแห่งชาติ ใน การจัดการปกครอง

(Governance). กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิกร เต็มแก้ว. (2556). การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง

กาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บงกช สุทัศน์ ณ อยุธยา. (2557). แนวทางเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย. วารสารผู้ตรวจการ

แผ่นดิน, 7(2), 24-50.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ:

สถาบันพระปกเกล้า.

- ปรีชา เพ็งภู. (2553). *แนวทางการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- พระครุณินิวิฐฐุราทร. (ม.ป.ป.). *ธรรมาภิบาลกับสังคมไทย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.gotokonow.org/posts/292154>
- พระปิยะวัฒน์ ปิยสีโล (จักรแต). (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาธรรมรัตน์ ธรรมยาฤทธิ. (2550). *การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-14.
- พิสมัย คูศรีพิทักษ์. (2553). *การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 24-31.
- รังษิยา อมาตยคง. (2544). *องค์ประกอบขององค์การที่ส่งผลการบริหารงานกองทุนเงินทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการเขตพื้นที่ภูมิภาคตะวันตก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชนา สานติยานนท์. (2544). *รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัฐพล ศรีกัตถัญญ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- รุ่งแก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). แนวการศึกษาชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติ
ในการบริหารการศึกษา. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- ลาซิด ไชยอนงค์. (2556). ธรรมชาติ: บริบทประเทศไทย. วารสารร่วมพฤษ มหาวิทยาลัยเกริก,
31(2), 78-97.
- ลาซิด ไชยอนงค์. (2556). บริบทประเทศไทย. วารสารร่วมพฤษ มหาวิทยาลัยเกริก, 31(2). 77-78.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (ม.ป.ป.). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล. เข้าถึงได้จาก
file.siam2web.com /trdm/journal/201331_81268.doc
- วรารัตน์ สุวรรณพงศ์. (2554). การบริหารจัดการตามหลักธรรมชาติขององค์การบริหารส่วน
ตำบลศาลเจ้าไก่อ้อ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันจันทร์ สมบูรณ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมือง
ดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิไลพร เนิตโหม. (2552). การศึกษาสมรรถนะความสามารถกับประสิทธิผลการทำงาน
ของผู้ปฏิบัติงานสายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้
จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์,
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระ ฤกษ์วานิชย์กุล. (2551). ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมชาติของราชการ
ส่วนภูมิภาค: ศึกษากรณีที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร พงษ์อัจฉริยะ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการบริหารจัดการที่ดีด้วยหลักธรรมชาติ
ตามการรับรู้ของพนักงานกับความตั้งใจในการลาออก โดยมีความผูกพันกับองค์กร
เป็นตัวแปรส่งผ่าน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2544). รายงานการวิจัยการศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบ
บริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2548). วัดระดับการบริหารจัดการที่ดี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
สถาบันพระปกเกล้า.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร ราชการ*. เข้าถึงได้จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=755
- สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2. (2559). *อัตรากำลัง*. ชลบุรี: สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี
- สุจิต นิมิตกุล. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีการปกครองที่ดี (Good governance)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุพจน์ ทราญแก้ว. (2545). *เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์ และการบริหารงานมุ่งผลงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน*. เชียงราย: สำนักพิมพ์สถาบัน ราชภัฏเชียงราย.
- สุพรรณิ เกงขุนทด. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การ บริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี*. วารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ, 8, 79-91.
- สุภรณ์ ชเนสานนท์. (2557). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2544). *จริยธรรมทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารและตำรา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุรศักดิ์ จันดี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงาน วัดถุระเบ็ดทหารจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนิรุทธ์ แดงหยง. (2554). *การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารมณ์ อ่อนคง. (2556). *ประสิทธิผล (Effectiveness)*. เข้าถึงได้จาก apom123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html
- Agere, S. (2000). *Promoting good governance: Practices and perspective*. London: Commonwealth Secretariat.
- Dejnozka, E. L. (1983). *Education administration glossary*. Westport, Connecticut: Greenw.
- Harley, B., Hyman, J., & Thompson, P. (2005). *Participation and democracy at work: Essays in honour of havie ramsay*. New York: Paalgrave Macmillan.
- Liwit, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: President and Fellow of Harvard College.
- Mile, B.M. (1973). Planned change and organization health: Figure and ground. In M.M. Milstein (Eds.), *Educational and behavioral science: A system perspective*.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKencie, S. B. (2006). *Organization citizen behavior: It's nature, antecedent, and consequences*. Thousand Oaks, C.A: Sage.
- Swansburg, R. C. (1996). *Management and leadership for nurse managers* (2nd ed.). Bonton: Jones and Bartlett.
- The Commonwealth Association of Public Administration and Management. (1994). A new paradigm in public administration. *CAPAM (August)*, 28-31.
- Upenieks, V. V. (2002). What constitutes successful nurse leadership?. *Journal of Nursing Administration*, 32(12), 622-632.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ฉะนั้น ขอให้ท่านตอบตามข้อเท็จจริงมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ
หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส
และหลักการมีส่วนร่วม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. ไม่เกิน 30 ปี () 2. 31-40 ปี
() 3. 41-50 ปี () 4. 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. สูงกว่าปริญญาโท
4. รายได้ต่อเดือน
() 1. 10,000 บาทหรือน้อยกว่า () 2. ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท
() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. สูงกว่า 30,000 บาท

5. ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

- () 1. นักวิชาการสรรพสามิต () 2. นักทรัพยากรบุคคล
 () 3. นักจัดการงานทั่วไป () 4. นักตรวจสอบภาษี
 () 5. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ () 6. นักวิชาการเงินและบัญชี
 () 7. เจ้าพนักงานสรรพสามิต () 8. เจ้าพนักงานธุรการ
 () 9. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี () 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- () 1. น้อยกว่า 6 ปี () 2. 6-10 ปี
 () 3. 11-15 ปี () 4. ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี จำนวน 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

- ระดับ 5 หมายถึง มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด

การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. หลักนิติธรรม					
1.1 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเคร่งครัด					
1.2 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					

การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.3 ท่านสามารถนำกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัยมาใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.4 ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของสังคม					
1.5 ท่านสามารถนำกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเหมาะสม					
2. หลักคุณธรรม					
2.1 ท่านให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความถูกต้องและเหมาะสม					
2.2 ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยในตนเอง					
2.3 ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน อดทน					
2.4 ท่านสามารถเสริมสร้างความมีระเบียบวินัยในตนเองได้					
2.5 ท่านปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม					
2.6 ท่านมีความรัก ความผูกพันต่อองค์กร และภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่กับองค์กรนี้					
3. หลักความคุ้มค่า					
3.1 ท่านปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร					
3.2 ท่านได้รับมอบหมายงานในตำแหน่งที่มีความเหมาะสมและชำนาญในการปฏิบัติงาน					

การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว					
3.4 มีการจัดอาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ให้มีความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
3.5 ท่านนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยปฏิบัติงานให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้					
3.6 ท่านใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาประกอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. หลักความรับผิดชอบ					
4.1 ท่านมีความตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมาย					
4.2 ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน					
4.3 ท่านมีความรับผิดชอบต่อการทำงาน ใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา					
4.4 ท่านพร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง					
4.5 การปฏิบัติงานของท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและความพึงพอใจของทุกฝ่าย					

การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. หลักความโปร่งใส					
5.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาและพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบตลอดเวลา					
5.2 มีกระบวนการทำงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้					
5.3 มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทันสมัยต่อสาธารณชน					
5.4 มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
6. หลักการมีส่วนร่วม					
6.1 เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน					
6.2 เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ					
6.3 เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร					
6.4 มีการส่งเสริมให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
6.5 ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. หลักนิติธรรม

.....

.....

.....

2. หลักคุณธรรม

.....

.....

.....

3. หลักความคุ้มค่า

.....

.....

.....

4. หลักความรับผิดชอบ

.....

.....

.....

5. หลักความโปร่งใส

.....

.....

.....

6. หลักการมีส่วนร่วม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ข้อมูลค่ะ

นางสาวนริสา วงศ์แสน