

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

ธรรมเนียมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

เดลินีเกียรติ พันพอน

- 2 ส.ค. 2561

375609 ๒๐๐๘๗๗๑๙

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

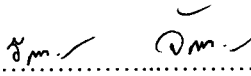
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤศจิกายน 2560

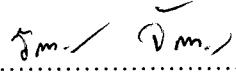
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

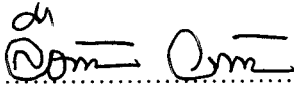
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ เถลิงเกียรติ ผันผ่อน นี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

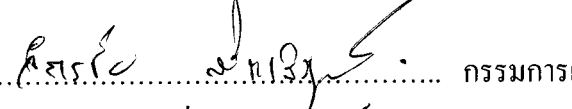
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....  
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทรน้อย)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทรน้อย)

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

  
..... กรรมการและเลขานุการ  
(อาจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธารเสนา)

วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งในการช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.รชฎ จันทรน้อย (อาจารย์ที่ปรึกษา) และอาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาในการแนะนำตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ ทั้ง 2 ท่าน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ นายถาวร จันทรกุล ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี และ นายเมธา เมืองมีทรัพย์ รองผู้จัดการ (เทคนิค) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ที่สละเวลา มาตรวจเครื่องมือ (แบบสอบถาม) พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และอนุญาติในการใช้งานสถานที่เพื่อเก็บ ข้อมูลในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกในครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจเสมอมา รวมทั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนและให้ กำลังใจ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เถลิงเกียรติ ผันผ่อน

58930236: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ หลักธรรมาภิบาล/ การให้บริการ/ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

เถลิงเกียรติ ผันพ่อน: ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดชลบุรี (GOOD GOVERNANCE IN PROVIDING SERVICES OF PROVINCIAL  
ELECTRICITY AUTHORITY, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:  
รชฎ จันทร์น้อย, Ph.D. 68 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อ  
ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความ  
คิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด  
ชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คือ ประชาชนที่ใช้  
บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี รวม 300 คน แบ่งเป็น  
ใช้บริการทั้งภายในสำนักงาน 251 คน ภายนอกสำนักงาน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม  
ข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (Closed form) ลักษณะเป็น  
ตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ  
เท่ากับ .82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่า  
ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ทั้งในรายด้านและภาพรวม  
ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการ  
ให้บริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ เมื่อ  
พิจารณารายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด  
ชลบุรี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า  
หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ 2) ผลการเปรียบเทียบ  
เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ คือภายในสำนักงานและภายนอก  
สำนักงาน ทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 และอยู่ในระดับ มาก ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้รับบริการ (ประชาชน) ที่มีประเภท  
การเข้ารับบริการต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาคจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	20
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับธรรมาภิบาล.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	40
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคำความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี.....	42
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	49
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	50
สรุปผลการวิจัย.....	51
อภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	68

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 ความเชื่อมโยงระหว่างนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับหลักธรรมาภิบาล.....	26
2-2 สังเคราะห์ตัวแปร.....	27
3-1 กลุ่มตัวอย่าง.....	34
4-1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี.....	40
4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีในภาพรวมทั้ง 6 หลัก.....	42
4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักนิติธรรม.....	43
4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักคุณธรรม.....	44
4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความโปร่งใส.....	45
4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วม.....	46
4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความรับผิดชอบ.....	47
4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความคุ้มค่า.....	48
4-9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	49

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล.....	9
2-2 ความหมายของธรรมาภิบาล.....	12
2-3 องค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาล.....	16



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา โลกกำลังเข้าสู่โลกาภิวัตน์ทำให้การเปลี่ยนแปลง โครงสร้าง ต่าง ๆ มากมาย ส่งผลให้ในหลายประเทศต้องปฏิรูปการบริหารบ้านเมืองและสังคมให้ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและกติกาใหม่ของสังคม โดยเฉพาะในประเทศไทย หลังจากเกิดเหตุการณ์วิกฤติเศรษฐกิจแล้ว ให้ทุกกลุ่มในสังคมมีความตื่นตัวที่จะนำหลักของ “ธรรมาภิบาล” มาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้น ได้นำมาใช้ในการทำหน้าที่เป็นกลไก เครื่องมือ และแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เน้นความจำเป็นของการสร้างความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศไทยมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (บุญบง ชัยเจริญวัฒน์, บุญมี ลี, 2544 หน้า 10) โดยมีรัฐวิสาหกิจเป็นเครื่องมือสำคัญของภาครัฐในการดำเนินนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ถือได้ว่าไฟฟ้ามีบทบาทอันสำคัญยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้านของประเทศ เนื่องจากไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท สร้างผลผลิตช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอัตราการใช้ไฟฟ้าของประเทศมีความสัมพันธ์โดยตรงกับปริมาณการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ รายได้ประชาชาติ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี พ.ศ. 2503 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ ผลิต จัดหา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม มีพื้นที่รับผิดชอบจำหน่ายไฟฟ้า 74 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นครนนทบุรี และสมุทรปราการ (อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของการ ไฟฟ้านครหลวง) คิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ประเทศไทย หรือประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 18,893,916 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2559, หน้า 7) และเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีรายได้นำส่งเป็นรายได้ของรัฐสูงเป็นลำดับที่ 5 ของรัฐวิสาหกิจไทย มูลค่ากว่า 12,441 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2559) จึงกล่าวได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจความมั่นคง

ของชาติโดยตรง ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นพื้นฐานในการช่วยพัฒนาองค์กรทั้งระบบให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพโดยยึดถือหลัก 6 ประการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเปิดเผยโปร่งใส ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ ความชอบธรรมและยุติธรรม ความมีคุณภาพและประสิทธิภาพ รวมถึงความมีคุณธรรมจริยธรรม องค์กรนั้น ๆ สามารถนำหลักดังกล่าวมาปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางนำพางค์กรและสังคมก้าวไปสู่ความสำเร็จพร้อม ๆ เพื่อเป็นรากฐานให้กับประเทศชาติตามวิสัยทัศน์ของนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับผิดชอบในการให้บริการ และจ่ายกระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองชลบุรี ประกอบด้วย 2 เทศบาลเมือง, 5 เทศบาลตำบล, 4 องค์กรบริหารส่วนตำบล และครอบคลุมพื้นที่ 12 ตำบล 85 หมู่บ้าน รวมพื้นที่ทั้งหมด 228.79 ตารางกิโลเมตร หน้าที่หลักในการให้บริการคือ จำหน่ายกระแสไฟฟ้าและบริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยพนักงานทุกคนร่วมปฏิบัติงาน และตระหนักถึงความสำคัญ การให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าภายใต้ค่านิยม (Core value) ที่ว่า “ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม” อีกทั้งยังมุ่งเน้นยึดหลักนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสซึ่งเป็นการนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึง ได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
3. การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐาน
4. ต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

จากนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จต้องยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นส่วนหนึ่งในในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเป็นองค์กรที่ตระหนักถึงหลักธรรมาภิบาลในเรื่องการให้บริการ ความโปร่งใส การจัดการ รวมถึงต่อต้านและป้องปรามการทุจริต โดยสามารถแบ่งลักษณะการให้บริการแก่ประชาชนเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่

1. การให้บริการภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี อาทิเช่น การขอใช้ไฟฟ้า การชำระค่าไฟฟ้า การร้องเรียน การให้คำปรึกษาด้านไฟฟ้า เป็นต้น
2. การให้บริการภายนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี อาทิเช่น การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การตรวจสอบความผิดปกติในระบบจำหน่าย เป็นต้น

ดังนั้นการทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงานในด้านการรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้า เนื่องจากช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลข้อบกพร่องในการให้บริการและความโปร่งใส โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการภายนอกสำนักงานเนื่องจากอยู่นอกเหนือการควบคุมจากผู้บริหารซึ่งอาจก่อให้เกิดความบกพร่องทั้งในด้านบริการและความโปร่งใส ขัดต่อหลักธรรมาภิบาลซึ่งเป็นนโยบายหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มากกว่าการบริการภายในสำนักงาน อีกทั้งในด้านวิชาการยังไม่มีการศึกษาวิจัยในประเด็นดังกล่าวอีกด้วย และในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในหัวข้อเรื่อง “ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี” ทั้งนี้เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการให้บริการของหน่วยงาน และตลอดจนนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาเปรียบเทียบ โดยจำแนกตามประเภทการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

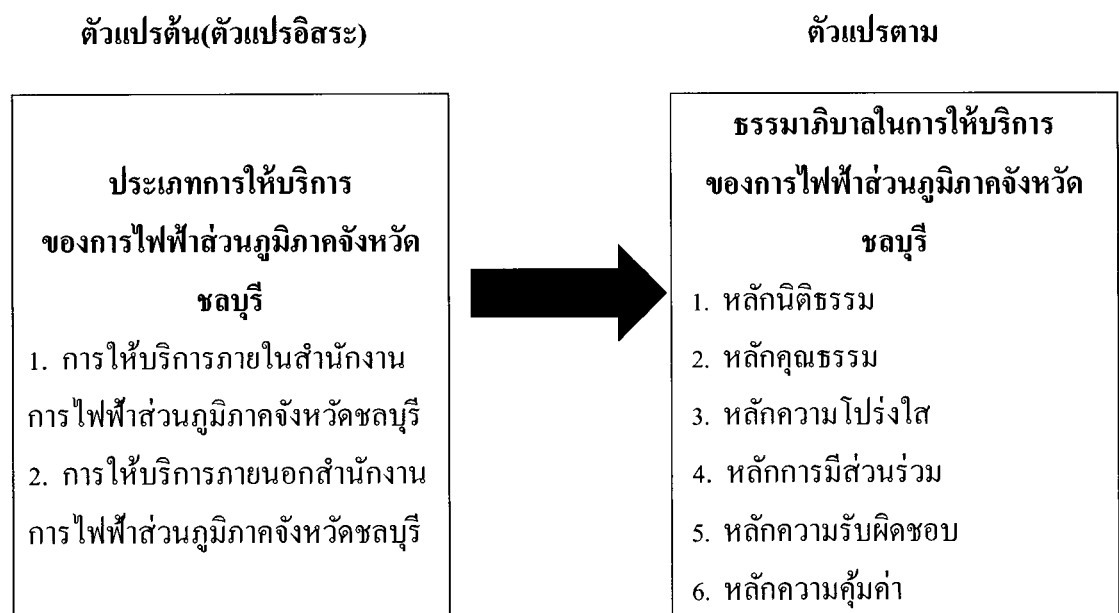
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ

## สมมติฐานการวิจัย

กลุ่มผู้รับบริการที่มีประเภทการเข้ารับบริการต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นความแนวคิด ทฤษฎี สามารถค้นหาตัวแปรต้นที่น่าสนใจในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ประเภทการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ทั้งการให้บริการภายนอกสำนักงานฯ และภายในสำนักงานฯ โดยมีตัวแปรตามคือ ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นการตอบรับกับนโยบายไฟฟ้าโปร่งใสจึงนำเอาหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลักมาเป็นตัวชี้วัด ตลอดจนการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ แนวคิดการใช้ธรรมาภิบาลในธนาคารพาณิชย์ไทยของ วศิน ชื้อสุทธจิต (2559) การประยุกต์แนวคิดการใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดลำปางของ เกชา ใจดี (2557) การประยุกต์แนวคิดการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของ ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร (2551) และการประยุกต์แนวคิดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานครของ พิศสมัย หมกทอง (2554) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี
2. นำข้อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ เข้าสู่การประชุมสรุปเพื่อรับทราบข้อมูล วางแผน ออกนโยบาย ที่จะสามารถตอบโจทย์ให้ตรงจุดที่สุดในด้านการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้กับองค์กร

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า
2. ขอบเขตด้านประชากร
 

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่เดือน มกราคม-สิงหาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 1,153 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี, 2560)
3. ขอบเขตด้านเวลา
 

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม-ตุลาคม พ.ศ. 2560

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤต ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของราชการและการพิจารณาเรื่องใด ๆ ยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึงโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการแบ่งขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ และอำนาจในการตัดสินใจที่ชัดเจน มีการชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ มีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

หลักคุณธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามจริยธรรมอันดีงาม มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ ความถูกต้องเป็นธรรม ยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติ รักษามาตรฐาน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย แก้ปัญหาอย่างเสมอภาคและยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กร

หลักความโปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความสุจริต เปิดเผยข้อมูล พร้อมทั้ง จะได้รับการตรวจสอบ ได้ทุกเรื่องราวในการทำงานตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น การกำหนดวันและเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อลดผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ เป็นต้น โดยมีการเปิดช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมรวมทั้งเข้าร่วมสังเกตการณ์ดังนี้ Call center 1129 กล่องรับความคิดเห็น ผ่านใบคำร้อง รวมทั้งการติดต่อผ่านสายส่วนตัวถึงผู้บริหาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดกิจกรรมสร้างความสามัคคีและช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันกับชุมชนต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในดำเนินกิจกรรม

หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง จัดหาให้บริการพลังงาน ไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยตระหนักในบทบาทหน้าที่และงานที่ได้รับ มอบหมาย ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความกระตือรือร้น ใส่ใจต่อปัญหาพร้อมที่จะแก้ไข ตลอดจนมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากร/ งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีการจัดสรรทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ให้พอเพียงต่อความต้องการของลูกค้า พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถ มีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และคำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน อีกทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรียังสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานแก่ประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในทุกด้านมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ประเภทการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี หมายถึง ประเภทการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การให้บริการภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี หมายถึง การบริการประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เช่น การขอใช้ไฟ การร้องเรียน ไม่รวมการจ่ายค่าไฟ รวมทั้งให้คำปรึกษาต่าง ๆ เป็นต้น

2. การให้บริการภายนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี หมายถึง การบริการประชาชนที่มาใช้บริการนอกเหนือจากที่สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เช่น การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ร้องขอการตรวจสอบเบื้องต้นต่าง ๆ เป็นต้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” ไม่มีหน่วยวัด นิยามของคำว่าบริการจึงขึ้นอยู่กับการพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่องธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล  
ความเป็นมาของธรรมาภิบาล  
ความหมายของธรรมาภิบาล  
องค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับธรรมาภิบาล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดหนึ่งในระยะหลังมานี้ มีการนำมาใช้และอ้างถึงอยู่เป็นประจำในสาขาวิชารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิชาพัฒนาบริหาร โดยมักปรากฏควบคู่กันไปแนวคิดและศัพท์วิชาการ จำพวกประชาธิปไตย ประชาสังคม การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาทางสังคมที่ยั่งยืน แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับคุณค่าที่มีลักษณะในเชิงสถาบัน เช่น ประชาธิปไตย การเคารพสิทธิมนุษยชน ภาวะรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ ความโปร่งใส และการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบราชการ ในฐานะที่เป็นสาขาวิชาบริหารรัฐกิจได้ให้เทคนิคกลยุทธ์ และวิธีการบางอย่าง เพื่อใช้สำหรับปรับปรุงกระบวนการปฏิรูประบบราชการ และที่สำคัญกว่านั้น คือ เพื่อช่วยกำกับกลไกต่าง ๆ ของรัฐบาลให้ทำงานด้วยความรอบคอบ ตระหนักถึงเรื่องค่าใช้จ่าย ตลอดจนงานที่มุ่งผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก

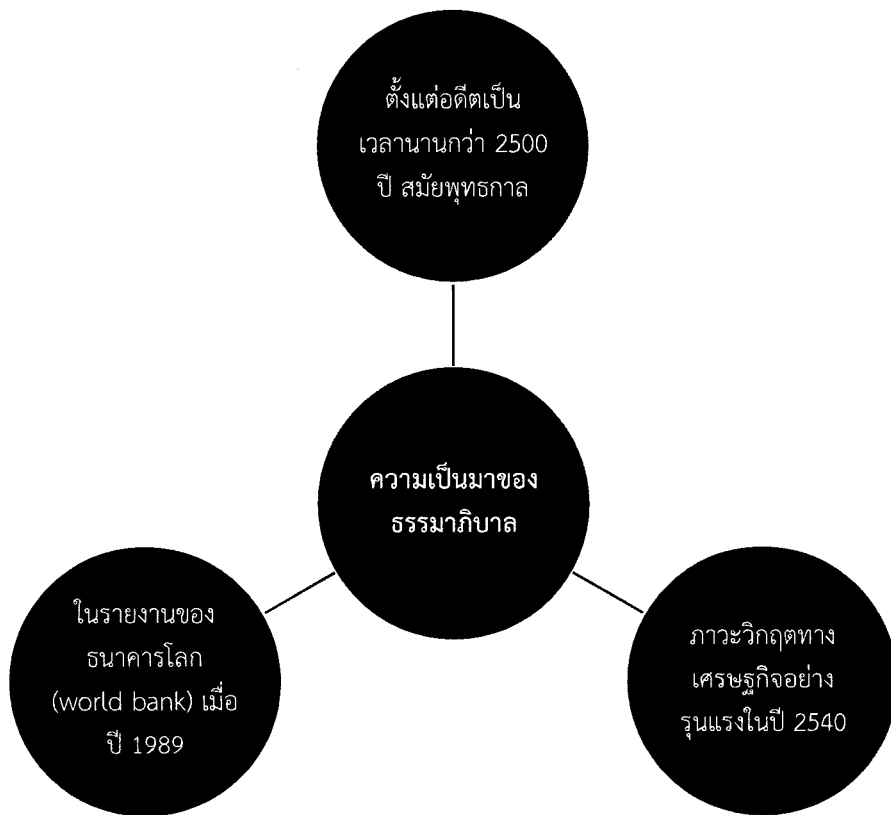
ในนโยบายขององค์กรระหว่างประเทศหลาย ๆ องค์กร โดยแนวคิดธรรมาภิบาลไปขยายผลใช้กับการปรับโครงสร้าง และกระบวนการทั้งในองค์กรของรัฐและธุรกิจ ในขณะที่นักวิชาการบางส่วนได้นำเอาธรรมาภิบาลไปใช้ในความหมายที่ใกล้เคียงกับความหมายของคำว่า Government หรือการปกครองที่หมายถึงรัฐบาล (Weiss, 2000) โดยทั่วไปรัฐบาลเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่มี



ความสำคัญต่อธรรมาภิบาล หลักการของธรรมาภิบาลสามารถดำรงอยู่ได้ ถึงแม้ว่าจะมีรัฐบาลที่  
ได้รับการยอมรับหรือไม่ก็ตาม (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี, 2544, หน้า 25)

### ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

จากการที่ผู้วิจัยศึกษาความเป็นมาของธรรมาภิบาลจากหลาย ๆ แหล่งที่มา พบว่า ความ  
คิดเห็นของผู้เขียนแต่ละคน มีแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นมาของธรรมาภิบาลต่างกัน โดยส่วนมากคิด  
ว่า ธรรมาภิบาลนั้นเกิดมาตั้งแต่สมัยพุทธกาลนานกว่า 2,500 ปีมาแล้ว เพียงแต่ขาดเอกสารยืนยัน  
เพราะสมัยดังกล่าวยังไม่มีการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน เป็นเพียงการกล่าวอ้างถึงการ  
ใช้ธรรมาภิบาลสำหรับการปกครองเพียงเท่านั้น ดังนั้นสามารถสรุปความแตกต่างเป็น  
รูปภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2-1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล (รวบรวมและปรับปรุงจาก อินทร์ดี ยอดบางเตย, 2545,  
หน้า 22; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2543, หน้า 4; ชาติชายน  
นรเศรษฐาภรณ์, 2545, หน้า 16, และชูเกียรติ ประทีปทอง, 2545, หน้า 4)

อินทร์นัย ยอดบางเตย (2545, หน้า 22) กล่าวว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ เป็นกฎ กติกาในการปกครองบ้านเมืองเคยมีการปฏิบัติกันมาตั้งแต่อดีตเป็นเวลานานกว่า 2500 ปีแล้วที่ พระพุทธเจ้าได้แสดง พระธรรมเทศนาเรื่องทศพิธราชธรรมไว้ในพระไตรปิฎก ในสมัยอาณาจักร สุโขทัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราชทรงปกครองบ้านเมือง แบบพ่อปกครองลูก ตามหลักธรรมของ ศาสนา และรัฐบาล ไทยยังได้นำเอาหลักของธรรมาภิบาลมาเขียนไว้ใน รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 เพื่อใช้เป็นหลักในการบริหารประเทศ ต่อมากลุ่มนักวิชาการไทย จึงเคลื่อนไหวเรียกร้องให้รัฐบาล กำหนดหลักธรรมาภิบาลใช้ในการบริหารบ้านเมืองและสังคมของ ประเทศอย่างเป็นทางการ

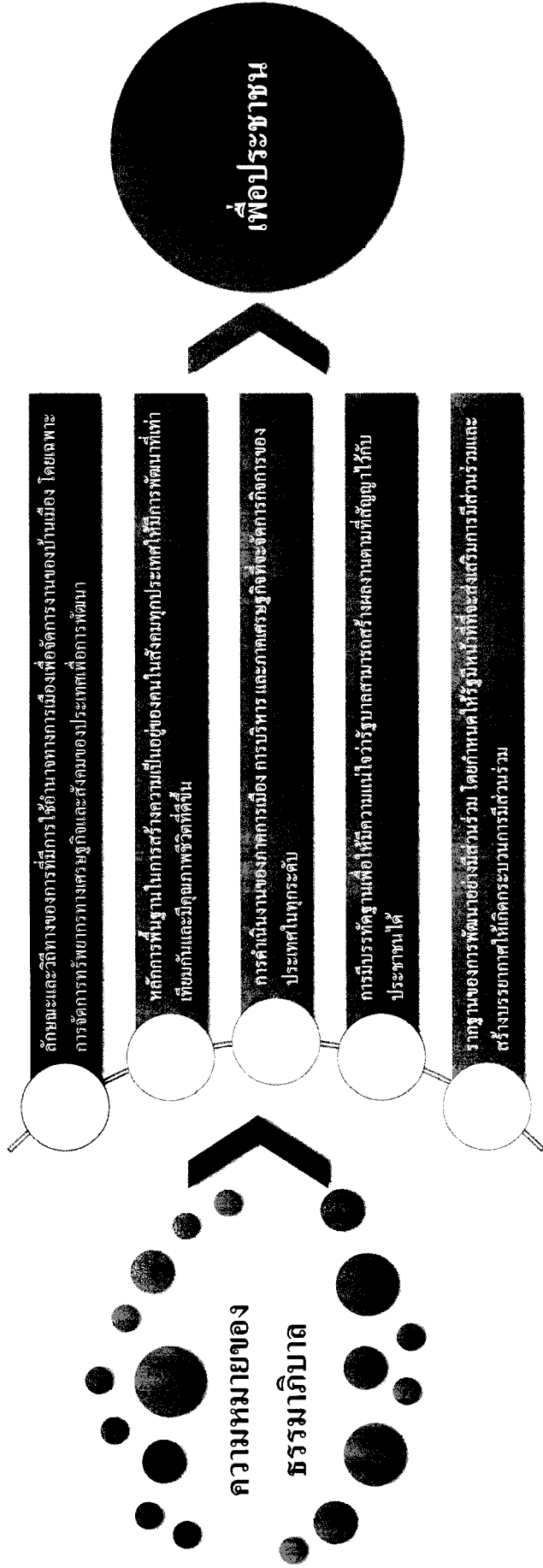
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543, หน้า 4) กล่าวว่า สังคมไทยซึ่ง นับถือ ศาสนาพุทธจึงมีวิวัฒนาการเรื่องธรรมาภิบาลก่อนประเทศตะวันตก และเมื่อนาระบบ บริหาร ราชการแบบชาติตะวันตกเข้ามาใช้บริหารประเทศ เพื่อให้ระบบราชการเข้มแข็ง สามารถ ต่อต้าน ศัตรูจากการรุกรานของชาติตะวันตกได้ โดยวางกลยุทธ์พัฒนาประเทศด้วยวิธีการส่ง ข้าราชการ ออกไปศึกษาวิชาการปกครองจากต่างประเทศมาปรับปรุงบ้านเมือง เมื่อข้าราชการ เหล่านั้นกลับมา บริหารแล้วก็ทำการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2475 อำนาจการจัดการประเทศจึง ตกอยู่ในมือของกลุ่มข้าราชการ ซึ่งเป็นกลุ่มชนที่มีการศึกษาสูง ประชาชนไม่ค่อยมีโอกาสใช้อำนาจ อธิปไตยเพราะระดับการศึกษาต่ำกว่าข้าราชการ

ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์ (2545, หน้า 16) กล่าวว่า ประเทศไทย หลังจากเกิด ภาวะวิกฤต ทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในปี 2540 จนกระทั่งรัฐบาลต้องตัดสินใจขอความช่วยเหลือ ทางการเงิน จากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) โดยธนาคารแห่งประเทศไทยและ กระทรวงการคลังได้ ลงนามแสดงเจตจำนงกู้เงินจำนวน 17.2 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2540 เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ ซึ่งมีกำหนดเงื่อนไขรัฐบาลไทยปฏิบัติตามหลายประการ โดยเฉพาะเงื่อนไขใน การปฏิรูประบบราชการซึ่งถือเป็นกลไกส่วนหนึ่งของหลักธรรมาภิบาล และภายหลังจากการยื่น แสดงเจตจำนงของรัฐบาล ไทยทำให้นักวิชาการกลุ่มต่าง ๆ เริ่มหันมา สนใจธรรมาภิบาลในบริบท ของสังคมไทยมากขึ้น

ชูเกียรติ ประทีปทอง (2545, หน้า 4) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล เป็นคำไทยที่ตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษว่า “Good governance” ตามแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่านได้ กล่าวอ้างถึง ระบุว่า แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลมีปรากฏมาตั้งแต่อารยธรรมการปกครอง สมัยโบราณ แต่ได้เริ่มใช้ แพร่หลายในช่วงต้นทศวรรษที่ 1990 โดยปรากฏเป็นหลักฐานครั้งแรก ในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) เมื่อปี 1989 ซึ่งเป็นรายงานในยุคแรกที่ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการมีธรรมาภิบาล และการฟื้นฟูเศรษฐกิจ ต่อมาองค์กรต่าง ๆ ได้เริ่มนำไปใช้ ความหมายเดียวกับคำนิยามของ ธนาคารโลกแพร่หลายมากขึ้น

### ความหมายของธรรมาภิบาล

จากการที่ผู้วิจัยศึกษาความหมายของธรรมาภิบาลจากหลาย ๆ แหล่งที่มา พบว่า มีแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของธรรมาภิบาลที่คล้ายตามกันและไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ ลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา เพื่อการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยทุก ๆ ความหมายล้วนแล้วแต่กล่าวถึงการทำให้ประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2-2 ความหมายของธรรมาภิบาล (รวบรวมและปรับปรุงจาก นฤมล ทับจุมพล, 2541; องค์การสหประชาชาติ, ม.ป.ท. อ้างถึงใน สุดจิต นิमितกุล, 2543, หน้า 13-24; อมรา พงศพิชญ์ และนิตยา ภักดิ์วิริยะพันธ์, 2541)

ธนาคารโลก หรือ World Bank ได้นำไปใช้ครั้งแรกเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1989 ซึ่งใช้ในรายงานเรื่อง “Sub-Sahara: From crisis to sustainable growth” (นฤมล ทับจุมพล, 2541) โดยได้ให้ความหมายว่า Good governance เป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา โดยนัยของความหมายของธนาคารโลก เป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการ ฝ่ายนิติบัญญัติ และสื่อที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ และตรวจสอบได้

องค์การสหประชาชาติ หรือ United Nations (UN) ให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลเพราะเป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใส ธรรมาภิบาล คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนและสังคมอย่างเท่าเทียมกัน และมีคำตอบพร้อมเหตุผลที่สามารถชี้แจงกันได้

United Nations and Development Programme (UNDP) ให้นิยามของคำว่า ธรรมาภิบาลว่าหมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วยกลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมาย และแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันบนหลักการของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรมเพื่อให้อุ่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ยืนอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคม และเสียงของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา (สุจิต นิมิตกุล, 2543, หน้า 13-24)

ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย หรือ The Asian Development Bank (ADB) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลคือ การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล หมายถึง การมีบรรทัดฐานเพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้ (อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลือระพันธ์, 2541)

Japan International Cooperation Agency (1995, p. 24 อ้างถึงใน อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลือระพันธ์, 2543) กล่าวถึง ธรรมาภิบาลในรายงานของคณะกรรมการศึกษา Participatory development and good governance report of the aid study committee ว่าเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วม

และสร้างบรรยากาศให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ฟังตนเองได้ และมีความยุติธรรมทางสังคม (อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรสิริคะพันธ์, 2543, หน้า 68-81)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ได้ระบุหลักการของค่านิยม การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ไว้ดังนี้ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (สุจิต นิมิตกุล, 2543, หน้า 13-24)

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2547, หน้า 5) ให้ความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาลว่า เป็นลักษณะการปกครองที่กลไกของรัฐทั้งการเมืองและการบริหารมีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาด โปร่งใส และรับผิดชอบเป็นการให้ความสำคัญกับภาครัฐ และรัฐบาลเป็นหลัก

ธีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 2) เป็นผู้ริเริ่มใช้และคำแปลของ Good governance ว่า “ธรรมรัฐ” ให้ความหมายว่า ความคิด ธรรมรัฐ เป็นการมอบอำนาจการเมือง การปกครองแบบใหม่ที่แข็งที่ตายแล้ว แต่ให้มีปฏิสัมพันธ์กับภาคประชาชน และให้มีลักษณะแยกย่อยมากขึ้น แนวคิดของธรรมรัฐ คือ การมีส่วนร่วมของคนดีในการบริหารและปกครองประเทศ ซึ่งแนวคิดนี้เกิดจากการที่ประชาชนเห็นว่าระบบราชการ ล้าหลัง ทุกส่วนมีความต้องการปฏิรูป ต้องมีการปรับโครงสร้างราชการให้ดีขึ้น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมมีส่วนร่วมมากขึ้น และประชาชนต้องการให้มีการตรวจสอบโดยสื่อมวลชนและนักวิชาการ (สถาบันพระปกเกล้า, 2544, หน้า 76) ธีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 2) ยังได้อธิบายไว้ว่าธรรมาภิบาลเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างภาครัฐ สังคม เอกชน และประชาชนซึ่งทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน มีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความร่วมมือของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการที่จะสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดในสังคมไทยนั้น ธีรยุทธ บุญมี ได้เสนอให้ปฏิรูประบบ 4 ส่วน คือ ปฏิรูปภาคราชการ ปฏิรูปภาคธุรกิจเอกชน ปฏิรูปภาคเศรษฐกิจและสังคม และปฏิรูปกฎหมาย

นฤมล ทับจุมพล (2541, หน้า 64) โดยได้ให้ความหมายของ Good governance ว่าเป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจ ทางการเมืองเพื่อจัดการงานของ บ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อพัฒนา การมีธรรมาภิบาลจะช่วยให้มี

การฟื้นฟูทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ เพราะรัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการทางกฎหมายที่มีอิสระที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา มีระบบราชการ ระบบนิติบัญญัติ และสื่อมวลชนที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ ตรวจสอบได้

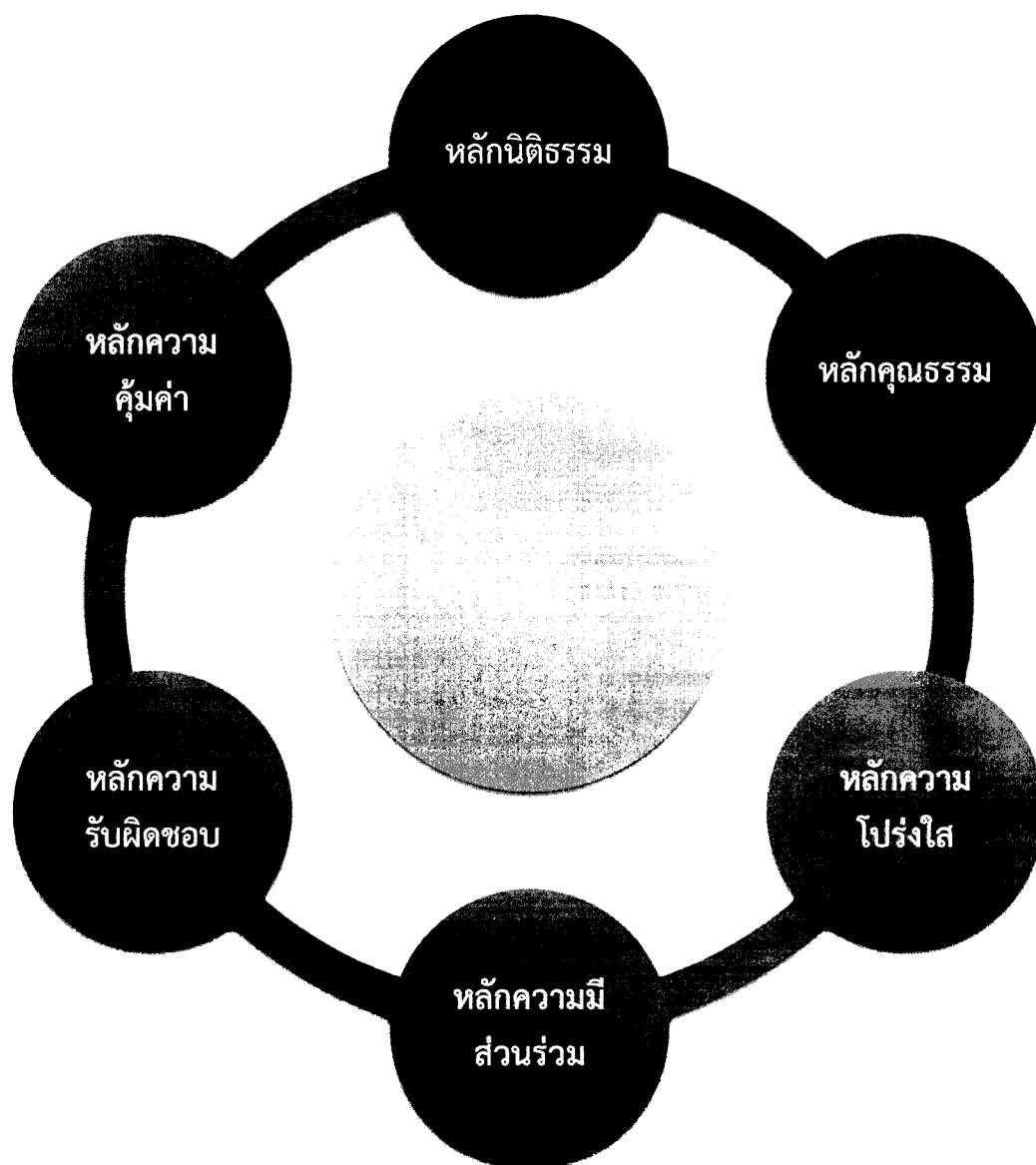
วรภัทร โตรณะเกษม (2541, หน้า 20) กล่าวว่า Good governance คือ การใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของ (Owner rights) ที่จะปกครองดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร กรณีของภาครัฐ ผู้เป็นเจ้าของก็คือประชาชน ซึ่งใช้สิทธิของตนเองผ่านการเลือกตั้งในเขตเลือกตั้ง ขณะที่ผู้ได้รับการเลือกตั้งเข้าไปทำหน้าที่ในรัฐสภาเพื่อกำกับดูแล ผู้บริหารประเทศ คือ รัฐบาล ให้บริหารประเทศไปในทางที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

วรลักษณ์ มนต์เอื้อศิริ (2541, หน้า 14 อ้างถึงใน สถาบันพระปกเกล้า, 2544, หน้า 9) ให้คำอธิบายว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการประเทศที่ดีในทุก ๆ ด้าน และ ทุก ๆ ระดับการบริหารจัดการที่ดีจะเกิดขึ้น ได้ก็ต่อเมื่อมีหลักคิดว่า ทั้งประชาชน ข้าราชการ และผู้บริหารประเทศเป็นหุ้นส่วนกันในการกำหนดชะตากรรมของประเทศ แต่การเป็นหุ้นส่วนไม่ใช่หลักประกันที่จะให้เกิดธรรมรัฐ หรือ Good governance ยังต้องหมายถึง การมีกฎเกณฑ์ กติกาที่จะทำให้เกิด ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของสังคม ในการกำหนดนโยบายการบริหารที่ดีต่อเมื่อมีหลักคิดว่า ทั้งประชาชน ข้าราชการ และผู้บริหารประเทศ เป็นหุ้นส่วนกันในการกำหนดชะตากรรมของประเทศ แต่การเป็นหุ้นส่วนไม่ใช่หลักประกันที่จะให้เกิดธรรมรัฐ หรือ Good governance ยังต้องหมายถึง การมีกฎเกณฑ์ กติกาที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้

จากความหมายของธรรมาภิบาลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารการปกครองที่ดีที่ทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและมีความรับผิดชอบร่วมกัน โดยยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรม มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้การพัฒนางองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมีความเข้มแข็งที่จะนำองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

#### **องค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาล**

จากการที่ผู้วิจัยศึกษาองค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลจากหลาย ๆ แหล่งที่มา พบว่า มีการกล่าวถึงองค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลที่คล้ายตามกันและไปในทางเดียวกัน โดยสามารถสรุปได้เป็น 6 องค์ประกอบหลักดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 องค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาล (รวบรวมและปรับปรุงจาก อานันท์ ปันยารชุน, 2541, หน้า 16; ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์, 2543, หน้า 3-12)

อานันท์ ปันยารชุน (2541, หน้า 16) กล่าวว่า องค์ประกอบของธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ และมีเหตุผลที่สามารถอธิบายได้ การมีส่วนร่วมของประชาชน มีความโปร่งใสต้องสามารถคาดการณ์ได้ การมีกฎหมายที่ยุติธรรม ผู้ใช้กฎหมายมีคุณธรรมและเที่ยงธรรม และมีความเชื่อมโยงกันระหว่างองค์ประกอบดังกล่าว



บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542, หน้า 23) กล่าวว่า องค์ประกอบของธรรมาภิบาลระบบโครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศเพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่เชื่อมโยงกัน คือ 1) การมีส่วนร่วมของทุกภาคในการบริหารจัดการสังคม (Participation) 2) ความโปร่งใสของกระบวนการตัดสินใจ (Transparency) ซึ่งทำให้การทุจริตและบิดเบือนผลประโยชน์ของภาคอื่น ๆ กระทำได้ยาก หรือไม่ได้ 3) ความรับผิดชอบที่ต้องตอบคำถาม (Accountability) และถูกวิจารณ์ได้ รวมทั้ง ความรับผิดชอบในผลการตัดสินใจ

สุดจิต นิมิตรกุล (2543, หน้า 13-14) กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ที่เสนอโดยกระทรวงมหาดไทยซึ่งจะเน้นไปทางด้านการบริหาร การปกครอง การพัฒนา และการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นสายงานที่กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบโดยตรงว่าองค์ประกอบ ในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทยมี 11 ประการ ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและ เจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน 2) ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงาน ที่อยู่บนหลักของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศและทรัพยากรธรรมชาติ 3) สิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) ให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละ หน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ ส่วนตนไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน 4) ความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการและสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจน และเป็นไปตามที่กำหนดไว้ 5) ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มี การเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน 6) ความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากร (Human resource development) และวิธีการบริหารจัดการที่ดี (New public management) เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือ เป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน 7) ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น 8) การอดทน อดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้ 9) การดำเนินการหลักนิติธรรม (Operating by rule of law) พัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10) ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชนความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน จะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ 11) การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุมโอนงานไปให้องค์กร

สถาบันปวช อิงภรณ์ (2544, หน้า 10) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องมีคุณค่าและความสำคัญมากที่ควรได้รับการส่งเสริมจากทุกส่วนของสังคม เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพให้แก่สังคมไทยในทุกด้าน ทั้งด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ ธุรกิจ สังคม สาธารณสุข การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม อันจะนำไปให้สังคมไทย โดยรวมมีความเข้มแข็งมั่นคง และเจริญก้าวหน้าอย่างวัฒนาสถาพร หลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย 1) หลักภาระหน้าที่ 2) หลักความรับผิดชอบต่อผลงาน ในหน้าที่ 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความชอบธรรม 5) หลักความซื่อสัตย์ 6) หลักความสามารถ ทางการแข่งขัน

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2542, หน้า 24) โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติสำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยได้ระบุถึงหลักสำคัญของธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้แก่หน่วยงานราชการเพื่อถือปฏิบัติ ดังนี้ (ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์, 2543, หน้า 3-12)

หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมาย และกฎข้อบังคับ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงคำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความ โปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ

หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

กระทรวงมหาดไทย ได้กล่าวถึง องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทยประกอบด้วย การมีส่วนร่วม ความยั่งยืน สิ่งที่ชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคทางเพศ ความอดทนอดกลั้น หลักนิติธรรมความรับผิดชอบ และการเป็นผู้กำกับดูแล จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยกระทรวงมหาดไทยเน้นไปทางด้านการบริหาร การปกครองการพัฒนา และการกระจายอำนาจ ดังนี้ (สุจิตต์ นิमितกุล, 2543, หน้า 13-24)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน
2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมือง ชนบท ระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ
3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตนไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน
4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการ และสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนดไว้
5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน
6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และ การยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผลหาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9. การดำเนินการตามหลักนิติธรรม (Operating by rule of law) พัฒนาปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10. ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11. การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้ออกชนดำเนินการแทน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของธรรมาภิบาล เป็นหลักการกำกับกิจการที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานในองค์กรหรือหน่วยงาน ประกอบด้วยหลักการ 6 ประการคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

### ความหมายของบริการสาธารณะ

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุรุทธา (2551) ได้อธิบายความหมายของบริการสาธารณะ (Public service) ว่า ภารกิจของรัฐที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การจัดทำ บริการสาธารณะ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ด้วยการจัดระเบียบสังคมเพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมของรัฐได้อย่างปกติสุข มีความสงบเรียบร้อย รู้สึกมั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้รัฐยังต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้มีมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีแก่ประชาชนในรัฐ ทั้งนี้เพราะ การที่มนุษย์จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขจำเป็นต้องได้รับการปกป้องคุ้มครองดูแล ด้านความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน มีความรู้สึกมั่นคงในความมืออยู่ของรัฐ มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ดังนั้น ภารกิจที่รัฐต้องจัดทำ เพื่อสร้างความมั่นคงให้รัฐและประชาชนโดยรวม คือ กิจการด้านการรักษาความมั่นคงของรัฐ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสัมพันธ์ การจัดหาสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เช่น ระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า น้ำ ประปา ถนน

โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น ดังนั้น ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ (Public service) อาจสรุปความหมายหรือนิยาม ว่าหมายถึง

1. กิจกรรมที่ถูกกำหนดให้อยู่ในการอำนวยการของรัฐ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวมทุกคนหรือเรียกว่าประโยชน์สาธารณะ (Public interest)
2. มีเป้าหมายเพื่อเป็นการให้บริการประชาชนให้สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมหรือชุมชนได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อการดำรงชีวิตอย่างน้อยที่สุดในระดับพื้นฐาน
3. องค์กรหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ คือ ฝ่ายปกครอง ซึ่งอาจมีรูปแบบในการจัดทำ แตกต่างกันไปตามลักษณะของภารกิจที่ถูกกำหนดไว้ในกฎหมายมหาชนที่ออกมารองรับ

ประยูร กาญจนกุล (2538) ได้ให้ความหมายบริการสาธารณะ ว่าหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

สิริพร มณีภักดิ์ (2538) อธิบายความหมายบริการสาธารณะ ว่าหมายถึง องค์กรที่มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน เช่น องค์กรขนส่งสาธารณะ โดยองค์กรดังกล่าวมุ่งเน้นภาระของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการจัดทำ ในฐานะรัฐสวัสดิการ และมีรูปแบบในการจัดทำที่แตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กรฝ่ายปกครองนั้น ๆ รับผิดชอบโดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์มหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ

สถาบันพระปกเกล้า (2556) ให้ความหมายบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียง

ผู้รับบริการฝ่ายเดียว มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการ ให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด

Millett (1954 อ้างถึงใน สมลาภ พรหมศรี, 2551) ได้กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการ ให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางที่สำคัญ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้า ไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### **ประเภทของบริการสาธารณะ**

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services publics administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services publics Industrials et commerciaux) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย

“อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชน โดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้นแต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ของบริการ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมอง

อีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

ดังนั้นจากที่กล่าวมาจึงสามารถเข้าใจได้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่ให้บริการสาธารณะมีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ซึ่งมุ่งเน้นการบริการทางด้านพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชนและภาคอุตสาหกรรมอันเป็นรากฐานความมั่นคงของชาติในยุคปัจจุบัน

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับธรรมาภิบาล

ปี 2558-2559 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารและพนักงานหน่วยงานต่าง ๆ ให้ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ของสำนักงาน ป.ป.ช. และขยายผลไปยังสายงาน/ สำนัก และการไฟฟ้าชั้น 1-3 และในปี 2560 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ยกระดับการดำเนินงานสู่ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” โดยได้ปรับมาตรฐานสู่การปฏิบัติงานประจำวัน นำผลการตรวจติดตามและประเมินผลในปี 2558-2559 มาทบทวนมาตรฐาน และขยายผลไปสู่การไฟฟ้าทั่วประเทศ รวมถึงร่วมกับเครือข่ายภายนอกในการพัฒนาการไฟฟ้าโปร่งใสที่ยั่งยืน

เสริมสกุล คล้ายแก้ว (2560) ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กล่าวว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงาน โดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่าน



ช่องทางต่าง ๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และ เชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวกจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนด ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัดแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ปลูกฝังวัฒนธรรม คุณธรรมในการทำงาน ควบคู่กับการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายป้องกัน และต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึก ให้พนักงานปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อนพัฒนากลไกการ ตรวจสอบและควบคุมภายใน เพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมทั้ง พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการติดตามตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง

5. การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ติดตามตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความ โปร่งใสและเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคม

โดยการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate governance) หมายถึง ระบบที่สะท้อน โครงสร้าง กระบวนการ และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการ และฝ่าย จัดการ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และการ เติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งการจัดการ โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการดังกล่าว จะต้องสะท้อนถึง หลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติ หน้าที่ ความสำนึกในหน้าที่ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความ โปร่งใส การสร้างมูลค่าเพิ่ม จรรยาบรรณ และการมีส่วนร่วม

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่านโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบันถูกพัฒนา มาจากหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก เพื่อตอบสนองให้เกิดเป็นองค์กรของภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคงในสายตาของประชาชน โดยในตารางที่ 2-1 จะชี้ให้เห็นว่านโยบายการไฟฟ้า โปร่งใส 2.0 ในแต่ละข้อนั้นได้นำหลักธรรมาภิบาลข้อใดไปพัฒนาใช้ ดังนี้

ตารางที่ 2-1 ความเชื่อมโยงระหว่างนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับหลักธรรมาภิบาล  
(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี, 2558)

นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0	หลักธรรมาภิบาลที่ใช้
การให้บริการที่เป็นธรรม	หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม
การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน	หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หลักความรับผิดชอบ
การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต	หลักนิติธรรม
การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วม	หลักการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 2-2 ถึงเคราะห์ตัวแปร

หัวข้อหลัก	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	A	B	C	D
หลักนิติธรรม	1. หน่วยงานมีการแบ่งแยกการใช้อำนาจอย่างชัดเจน	พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยและส่งงานไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงจุด	0	0	-	-
	2. หน่วยงานมีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลและประชาชน	มีการรับผิดชอบต่อลูกค้า กรณีความเสียหายจากระบบไฟฟ้า พนักงานไม่เลือกปฏิบัติกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	-	0	-	-
	3. หน่วยงานมีความผูกพันกับกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ	มีขั้นตอนก่อนใช้ กฎ ระเบียบ (การตกลง การพูดคุยทำความเข้าใจ) มีขั้นตอนภายหลังใช้ กฎ ระเบียบ (มีการชี้แจง ปักป้ายใช้)	0	0	-	-
	4. กฎระเบียบของหน่วยงานมีความถูกต้อง	กฎระเบียบของหน่วยงาน ที่ถูกต้อง ไม่ขัดต่อกฎหมาย และไม่เอาเปรียบผู้บริโภค	0	0	-	-
	5. ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่	พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยและตัดสินใจ หากทางออกในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	0	0	-	-
หลักคุณธรรม	1. หน่วยงานปลอดจากการทุจริต	ไม่มีการเรียกรับเงินสินบนจากพนักงานหรือคนในองค์กร	-	0	0	-
	2. หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ	พนักงานปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำไว้กับลูกค้า มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ชัดเจน	0	0	-	-
	3. ความเป็นกลางของผู้บริหาร	ผู้บริหารองค์กรมีการพูดคุยชี้แจง ตอบข้อสงสัย และตัดสินใจแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างเป็นธรรม	-	0	-	-

หมายเหตุ A หมายถึง การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล (ปราบ สุวรรณมงคล, 2558)

B หมายถึง คู่มือการไฟฟ้าไปรษณีย์ (การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี, 2558)

C หมายถึง การพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนภูมิภาค (วิจิต ผลิตจรัสคุณห์กุล และคณะ, 2549)

D หมายถึง คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการบริการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

หัวข้อหลัก	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	A	B	C	D
หลักความโปร่งใส	1. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง	มีการบ่งชี้โครงสร้างองค์กรโดยรวม (ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และพนักงาน)	0	0	0	-
	2. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้ข้อมูล	เปิดรับการร้องเรียน ร้องขอ รวมถึงการตรวจสอบความโปร่งใส	-	0	-	0
	3. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ	ระยะเวลาการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ชี้แจงต่อลูกค้า	0	0	-	0
	4. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล	มีระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ง่าย สะดวก และมีการติดตามผล ผ่านทาง 1129 สามารถร้องเรียนผ่านทาง ผู้บริหาร ได้โดยตรงผ่านเบอร์โทรศัพท์	0	0	-	0
หลักการมีส่วนร่วม	1. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล	มีศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร ไว้ให้ประชาชนหรือลูกค้าที่สนใจอยากทราบการดำเนินการต่าง ๆ ของทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี	-	0	-	0
	2. หน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	มีการชี้แจง ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง เว็บไซต์ ของ การไฟฟ้าฯ ให้ประชาชนรับทราบ เช่น การดับไฟ กฎระเบียบ ข้อกำหนดต่าง ๆ เป็นต้น	0	0	-	0
	3. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนของประชาชน	มีกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนที่นำไปให้บริการ	0	0	0	0
	4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนในการมีส่วนร่วมของประชาชน	ประชาชนที่มีใช้บริการสามารถ มีส่วนในแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวประชาชน เช่น การเสนอต้นวัน เวลา สถานที่ และอื่น ๆ	0	-	-	0
หมายเหตุ	A หมายถึง การบริหารงานภาคธุรกิจกับการสร้างธรรมาภิบาล (ปรชธ. สุวรรณมงคล, 2558)	มีการจัด CSR ปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายในบ้านของประชาชน	-	0	-	-
	B หมายถึง คู่มือการไฟฟ้าโปร่งใส (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี, 2558)					
	C หมายถึง การพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนภูมิภาค (วิจิต หล่อจ๊ะระชุมห์กุล และคณะ, 2549)					
	D หมายถึง ผู้มีการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาคธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)					

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

หัวข้อหลัก	องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	A	B	C	D
หลักการมีส่วนร่วม	5. หน่วยงานมีการพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน	พนักงานมีจิตอาสาช่วยเหลือประชาชน ในหลายด้าน เช่น อุบัติเหตุทางถนน ไฟไหม้ ไฟลัดวงจร ไฟดูด เป็นต้น	-	0	-	-
หลักความรับผิดชอบ	1. มีการสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน	มีการทำข้อตกลงกันทั้งสองฝ่าย	0	0	0	-
	2. หน่วยงานที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน	มีนโยบาย และแผนที่ชัดเจน	0	0	0	0
	3. หน่วยงานมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ	มีการจัดสรรพนักงานและเครื่องมือไว้บริการประชาชนอย่างพอเพียง	0	0	0	0
	4. หน่วยงานมีระบบติดตามประเมินผล	พนักงานมีความสามารถในการจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-	0	-	0
	5. หน่วยงานมีแผนสำรอง	มีการติดตามและแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าได้ทราบผ่านทางโทรศัพท์	0	-	0	0
		มีขั้นตอนฉุกเฉินในการปฏิบัติ หากเกิดไฟฟ้าดับวงกว้าง เพื่อแก้ไขให้ประชาชนมีไฟฟ้ากลับมาใช้งานอย่างรวดเร็วที่สุด	-	0	0	-
หลักความคุ้มค่า	1. การประหยัด	การไฟฟ้า (สินค้า) มีการจ่ายกระแสไฟฟ้าที่มีเสถียรภาพให้กับประชาชน	0	0	-	0
		มีการจัดการระบบการเงินที่ตรวจสอบได้	0	-	-	0
	2. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	พนักงานมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	0	0	0	-
	3. มีศักยภาพในการแข่งขัน	มีระบบบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้งานออกมารวดเร็ว และตรวจสอบได้	0	-	0	0
		มีบริการที่รวดเร็ว ทันใจ และมีประสิทธิภาพ	-	0	-	-
		มีนโยบายและแผนงานในการพัฒนาที่ชัดเจน	0	-	0	0

หมายเหตุ A หมายถึง การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล (ปธาน สุวรรณมงคล, 2558)

B หมายถึง คู่มือการไฟฟ้าไปรษณีย์ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี, 2558)

C หมายถึง การพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนบุคคล (วิจิต หล่อจิระชูณหกุล และคณะ, 2549)

D หมายถึง คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการปกครองบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกชา ใจดี (2557) การศึกษาเรื่องการใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ 2) เพื่อศึกษามาตรฐานในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้สามารถจัดทำบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ผสมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ จำนวน 400 คน และโดยการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ จำนวน 14 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการจัดทำบริการสาธารณะของ อบต.วังใต้ มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะบางครั้ง ส่วนผู้นำชุมชนมีความเห็นว่า อบต.วังใต้ มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาในระดับค่อนข้างน้อย สำหรับผลการศึกษาการจัดทำบริการสาธารณะของ อบต.วังใต้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ดี พบว่าประชาชนมีความเห็นว่าการจัดทำบริการสาธารณะของ อบต.วังใต้ ในภาพรวมทุกด้านเป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในระดับพอใช้ โดยผู้นำชุมชนเห็นว่าการจัดทำบริการสาธารณะของ อบต.วังใต้ ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวมแล้ว

พิศสมัย หมกทอง (2554) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ดำเนินการโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กับกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานคร จำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พบว่ามีระดับการปฏิบัติงาน

ตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้บริหาร ข้าราชการ และลูกจ้างของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของสำนักงานเขตบางกอกน้อยได้ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้การบริหารงานสำเร็จตามเป้าหมาย

วสิน ชื่อสุทธจิต (2559) โครงการวิจัยเรื่อง การใช้ธรรมาภิบาลในธนาคารพาณิชย์ไทย The corporate governance in thai commercial banks มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับการใช้ธรรมาภิบาลในธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 14 แห่ง โดยมีการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก ตามหลักเกณฑ์อัตราส่วนสำคัญของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ยของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 352 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ 3 ฝ่ายงานดังนี้ ฝ่ายกำกับกฎระเบียบ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร ฝ่ายตรวจสอบภายใน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยมีการปฏิบัติตามธรรมาภิบาลอยู่ในระดับ มาก โดยเฉพาะหลักคุณธรรม ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารมีการถือนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และเมื่อวิเคราะห์ถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ พบว่า กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จะมีระดับการนำธรรมาภิบาลไปปฏิบัติแตกต่างจากกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง และเล็ก อย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 ตัวแปรหลัก คือ หลักนิติธรรมและเสมอภาค และหลักคุณธรรม ซึ่งหลักดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กลุ่มธนาคารขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญกับการกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย และบุคคลได้รับโทษเมื่อทำผิดวินัย หรือจรรยาบรรณ ถือเป็นตัวแปรที่ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยมีการถือปฏิบัติอย่างครบถ้วน ซึ่งจะแตกต่างจากกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็กที่ให้ความสำคัญกับหลักดังกล่าวไม่มากเท่ากับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร (2551) การใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน 2) พัฒนาและนำเสนอการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน วิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ 1) การศึกษาวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นขอบข่ายของหลักธรรมาภิบาล 2) การร่างการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา เอกชนด้าน โครงสร้างและกระบวนการการบริหารจากขอบข่ายแนวคิดและวิเคราะห์ผลความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญ 3) การสร้างแบบสอบถามการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน 4) เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) 5) สัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในภาคกลางจำนวน 14 มหาวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูลในแต่ละมหาวิทยาลัยได้แก่ผู้บริหารคณะวิชา 20 คน และคณะอาจารย์ประจำคณะวิชา 20 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 475 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจำนวน 66 ข้อการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละการวิเคราะห์ระดับการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์หองค์ประกอบและสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

สุชาติ ล้ออุไร (2553) การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพ สมรส อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และพื้นที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี รวม 289 คน ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ เครื่องมือในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.954) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี รวมถึงเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่เดือน มกราคม-สิงหาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 1,153 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่เดือน มกราคม-สิงหาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 1,153 ราย ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 หน้า 45) ได้จำนวนตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น

สูตร Taro Yamane คือ  $n = N / (1 + Ne^2)$

โดยกำหนดค่าดังนี้  $n$  หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  หมายถึง จำนวนประชากร

$e$  หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง โดยการศึกษาครั้งนี้ยอมให้มีการคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

การคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = 1,153 / (1 + (1,153)(0.05^2))$$

$$n = 296.97$$

จากการคำนวณข้างต้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 1,153 คน คือ 296.97 คน กล่าวคือ การวิจัยครั้งนี้จะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 297 คน

ทั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยมีค่าความคลาดเคลื่อนน้อยโดยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาเป็นจำนวน 300 คน

### การสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนและมีการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ =  $\frac{\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}$

$\frac{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

จากสูตรสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 3-1 กลุ่มตัวอย่าง

ประเภทการใช้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
ภายในสำนักงาน	964	251
ภายนอกสำนักงาน	189	49
รวม	1,153	300

จากตารางที่ 3-1 เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จากประชากรที่มาใช้บริการทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือมาใช้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามมาจากการประยุกต์แนวคิดการใช้ลัทธิธรรมาภิบาลในธนาคารพาณิชย์ไทยของ วศิน ชื่อสุทธจิต (2559) การประยุกต์แนวคิดการใช้ลัทธิธรรมาภิบาลในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ อำเภอวังเหนือจังหวัดลำปางของ เกษา ใจดี (2557) การประยุกต์แนวคิดการใช้ลัทธิธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของ ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร (2551) และการประยุกต์แนวคิดการบริหารงานตามลัทธิธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานครของ พิศสมัย หมกทอง (2554) โดยแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล การใช้ลัทธิธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 6 ข้อตามลัทธิธรรมาภิบาลดังนี้ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม มีทั้งหมดจำนวน 24 ข้อ

ได้กำหนดน้ำหนักและคะแนนตามแนวคิดของ Likert scale ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

เห็นด้วยมากที่สุดว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มีลัทธิธรรมาภิบาลในการบริการมากที่สุดให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมากกว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มีลัทธิธรรมาภิบาลในการบริการมากให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลางว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มีลัทธิธรรมาภิบาลในการบริการปานกลางให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อยกว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มีลัทธิธรรมาภิบาลในการบริการน้อยให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุดว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มีลัทธิธรรมาภิบาลในการบริการน้อยที่สุดให้	1	คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการน้อยที่สุด

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ
  - 2.1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ
  - 2.2 แบบสอบถามข้อมูล การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ โครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความ

ชัดเจนเข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์ พร้อมปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-objective congruence: IOC) ซึ่งประกอบด้วย

อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

นายถาวร จันทร์กู่ล ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

นายเมธา เมืองมีทรัพย์ รองผู้จัดการ(ท.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

4. กำหนดเกณฑ์ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีมีค่า IOC ใกล้เคียง 1 ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข (สุวิมล ตีรกันันท์, 2546)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าของแบบสอบถามที่ทำการทดสอบ (Pre-test) คือ ประชาชนที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1990) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .82 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเหมาะสมและมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล ซึ่งออกโดยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสอบถาม

2. กำหนดหมายเลขลำดับแบบสอบถาม

3. จากการสุ่มตัวอย่างจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างภายในสำนักงาน ๗ จำนวน 251 คน และกลุ่มตัวอย่างภายนอกสำนักงาน ๗ จำนวน 49 คน ดังนั้นเพื่อให้ตรงกับวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ทางผู้วิจัยจะทำการสุ่มวันที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง

4. กรณีผู้ใช้บริการภายในสำนักงาน ๗ เมื่อทราบวันที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม จะทำการสุ่มคิวจากเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยการจับฉลาก และเมื่อทราบหมายเลขคิวที่จะแจกแบบสอบถามใน

วันนั้น ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามตามหมายเลขคิวที่ได้ทำการสุ่มไว้ และรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

5. กรณีผู้ใช้บริการภายนอกสำนักงาน ฯ จะทำการสุ่มลำดับเหตุการณ์ที่ได้รับแจ้งด้วยการจกสลาก และเมื่อถึงลำดับเหตุการณ์ที่ได้จากการสุ่ม ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามตามหมายเลขคิวที่ได้ทำการสุ่มไว้ และรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองที่หน้างาน

6. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. จัดระเบียบข้อมูลและลงรหัส
2. นำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้
  - 2.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 2.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและ โปรแกรมคอมพิวเตอร์
  - 2.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
  - 2.4 ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อมูล

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analytical statistics) ได้แก่
  - 1.1 หาค่าจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของแบบสอบถาม
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ( $\bar{X}$ ) คือค่าที่ได้จากการเอาผลรวมของค่าของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541)

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (*SD*) คือใช้เพื่ออธิบายลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. สถิติอนุมาน ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อ  
ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการใช้  
บริการ (การใช้บริการภายในและภายนอกสำนักงาน ฯ) วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที่  
t+indefenden+test

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ โดยทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งหมด 300 คน ผลการศึกษาจะเสนอโดยลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

#### ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	129	43.00
	หญิง	171	57.00
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	99	33.00
	30-40 ปี	149	49.67
	41-50 ปี	41	13.67
	มากกว่า 50 ปี	11	3.66
ระดับการศึกษา	น้อยกว่าปริญญาตรี	105	35.00
	ปริญญาตรี	160	53.33
	สูงกว่าปริญญาตรี	35	11.67



ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	84	28.00
	10,000-20,000 บาท	73	24.33
	20,001-30,000 บาท	110	36.67
	มากกว่า 30,000 บาท	33	11.00
ประเภทการใช้บริการ	ใช้บริการภายในสำนักงาน ฯ (คำร้องต่าง ๆ และอื่น ๆ )	251	83.67
	ใช้บริการภายนอกสำนักงาน ฯ (แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, ตรวจสอบระบบไฟฟ้า)	49	16.33

จากตารางที่ 4-1 ผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 เพศชาย 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-40 ปี มีมากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 49.67 น้อยที่สุดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66 ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 น้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 น้อยที่สุดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 สุดท้ายในด้านประเภทการใช้บริการจะถูกกำหนด วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการภายในสำนักงาน ฯ (คำร้องต่าง ๆ และอื่น ๆ) จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 83.67 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการภายนอกสำนักงาน ฯ (แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, ตรวจสอบระบบไฟฟ้า) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33

## ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) สรุปเป็นรายด้าน และภาพรวมทุกด้าน ดังตารางที่ 4-2 ถึง ตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้ง 6 หลัก

หลักธรรมาภิบาล	ระดับปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	$SD$	ความหมาย
1. หลักนิติธรรม	4.08	0.43	มาก
2. หลักคุณธรรม	4.07	0.45	มาก
3. หลักความโปร่งใส	3.93	0.53	มาก
4. หลักการมีส่วนร่วม	3.90	0.51	มาก
5. หลักความรับผิดชอบ	3.83	0.57	มาก
6. หลักความคุ้มค่า	4.02	0.53	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.34	มาก

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่า ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.34$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี 3 อันดับ คือ 1) หลักนิติธรรม ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.43$ ) 2) หลักคุณธรรม ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.43$ ) และ 3) หลักความคุ้มค่า ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.53$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ความ หมาย
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องให้ประชาชนที่มาใช้ บริการรับทราบ	141 (47.00)	150 (50.00)	8 (2.70)	1 (0.30)	-	4.44	0.57	มาก ที่สุด
2. มีการกำหนดขอบเขต หน้าที่รับผิดชอบ และอำนาจใน การตัดสินใจที่ชัดเจนแก่ พนักงาน	55 (18.30)	189 (63.00)	54 (18.00)	2 (0.70)	-	3.99	0.63	มาก
3. ระเบียบ ข้อบังคับ มีความ ทันสมัยและสอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน	78 (26.00)	137 (45.7)	74 (24.7)	11 (3.70)	-	3.94	0.81	มาก
4. พนักงานให้บริการโดยยึด กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเท่า เทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	73 (24.30)	155 (51.70)	56 (18.70)	15 (5.00)	1 (0.30)	3.95	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย						4.08	0.43	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่า ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักนิติธรรม อยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.08 และ 0.43 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.43$ ) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักนิติธรรม 3 อันดับ คือ

1. พนักงานชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนที่มาใช้บริการ รับทราบหลักคุณธรรม ( $\bar{X} = 4.44$ ,  $SD = 0.57$ ) ซึ่งเป็นข้อเดียวที่อยู่ในระดับมากที่สุด
2. มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ และอำนาจในการตัดสินใจที่ชัดเจนแก่ พนักงานหลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = 0.63$ )
3. พนักงานให้บริการโดยยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.81$ )

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักคุณธรรม

หลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมอันดีงาม มีจิตสำนึกที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ	127 (42.30)	146 (48.70)	27 (9.00)	-	-	4.33	0.64	มากที่สุด
2. พนักงานดูแลแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่างเสมอภาค	70 (23.30)	155 (51.70)	71 (23.70)	4 (1.30)	-	3.97	0.72	มาก
3. พนักงานมีจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กรในการให้บริการ	71 (23.70)	151 (50.30)	75 (25.00)	3 (1.00)	-	3.97	0.73	มาก
4. พนักงานทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่มีเรียกรับผลประโยชน์จากผู้รับบริการ	80 (26.70)	146 (48.70)	68 (22.70)	6 (2.00)	-	4.00	0.76	มาก
	รวมเฉลี่ย					4.07	0.45	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.07 และ 0.45 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.45$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักคุณธรรม 3 อันดับ คือ

1. พนักงานปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมอันดีงาม มีจิตสำนึกที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ ,  $SD = 0.64$ ) ซึ่งเป็นข้อเดียวที่อยู่ในระดับมากที่สุด
2. พนักงานทำงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่มีเรียกรับผลประโยชน์จากผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = 0.76$ )
3. พนักงานดูแลแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.72$ )

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส	ระดับความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย	103 (34.30)	159 (53.00)	35 (11.70)	2 (0.70)	1 (0.30)	4.20	0.69	มาก
2. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง	48 (16.00)	151 (50.30)	92 (30.70)	8 (2.70)	1 (0.30)	3.79	0.75	มาก
3. มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	56 (23.70)	151 (50.30)	80 (26.70)	12 (4.00)	1 (0.30)	3.83	0.79	มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	77 (25.70)	129 (43.00)	81 (27.00)	13 (4.30)	-	3.90	0.83	มาก
	รวมเฉลี่ย					3.93	0.53	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.93 และ 0.53 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความโปร่งใส 3 อันดับ คือ

1. มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = 0.69$ )
2. พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.83$ )
3. มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.79$ )

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	73 (24.30)	178 (59.30)	46 (15.30)	3 (1.00)	-	4.07	0.66	มาก
2. มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หลากหลายช่องทาง	46 (15.30)	142 (47.30)	98 (32.70)	13 (4.30)	1 (0.30)	3.73	0.78	มาก
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม	73 (24.30)	137 (45.70)	76 (25.30)	14 (4.70)	-	3.90	0.82	มาก
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมสังเกตการณ์ในปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	86 (28.70)	120 (40.00)	75 (25.00)	19 (6.30)	-	3.91	0.89	มาก
	รวมเฉลี่ย					3.90	0.51	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่า ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.90 และ 0.51 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 3.90, SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วม 3 อันดับ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ( $\bar{X} = 4.07, SD = 0.66$ )
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมสังเกตการณ์ในปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ( $\bar{X} = 3.91, SD = 0.89$ )
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{X} = 3.90, SD = 0.82$ )

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความรับผิดชอบ

หลักความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างพอเพียง	65 (21.70)	182 (60.70)	47 (15.70)	6 (2.00)	-	4.02	0.67	มาก
2. มีการเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ	48 (16.00)	136 (45.30)	103 (34.30)	13 (4.30)	-	3.73	0.78	มาก
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	54 (18.00)	144 (48.00)	72 (24.00)	26 (8.70)	4 (1.30)	3.73	0.90	มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	78 (26.00)	124 (41.30)	73 (24.30)	23 (7.70)	2 (0.70)	3.84	0.92	มาก
	รวมเฉลี่ย					3.83	0.57	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่า ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.83 และ 0.57 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 3.83, SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วม 3 อันดับ คือ

1. จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างพอเพียง ( $\bar{X} = 4.02, SD = 0.67$ )
2. พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.84, SD = 0.92$ )
3. มีการเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.73, SD = 0.78$ )

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดสรรพนักงานในการให้บริการอย่างพอเพียง	93 (31.00)	165 (55.00)	39 (13.00)	2 (0.70)	1 (0.30)	4.16	0.69	มาก
2. พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	75 (25.00)	136 (45.30)	80 (26.70)	7 (2.30)	2 (0.70)	3.92	0.82	มาก
3. มีสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน	80 (26.70)	152 (50.70)	56 (18.70)	11 (3.70)	1 (0.30)	4.00	0.80	มาก
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และคำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน	106 (35.30)	112 (37.30)	67 (22.30)	13 (4.30)	2 (0.70)	4.02	0.90	มาก
	รวมเฉลี่ย					4.02	0.53	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.02 และ 0.53 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความคุ้มค่า 3 อันดับ คือ

1. การจัดสรรพนักงานในการให้บริการอย่างพอเพียง ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.69$ )
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และคำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.90$ )
3. มีสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = 0.80$ )



### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยการทดสอบค่าที (t-test) จำแนกตามประเภทการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	SD	T	Sig.
ภายในสำนักงาน (คำร้องและข้อซักถามต่าง ๆ)	251	3.96	0.34	-1.59	0.29
ภายนอกสำนักงาน (แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, ตรวจสอบระบบไฟฟ้า)	49	4.04	0.32		

\*p ≤ .05

จากตารางที่ 4-9 พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีจำนวน 251 คน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 3.96 หมายถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการอยู่ในระดับ มาก และประชาชนที่มาใช้บริการภายนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีจำนวน 49 คน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.04 หมายถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมี ธรรมาภิบาลในการให้บริการอยู่ในระดับ มาก เช่นกัน และเมื่อทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ (ประชาชน) ที่มีประเภทการเข้ารับบริการต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ธรรมชาติของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมชาติของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมชาติของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ

#### สมมติฐานการวิจัย

กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีประเภทการเข้ารับบริการต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อธรรมชาติของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่เดือน มกราคม-สิงหาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 1,153 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่เดือน มกราคม-สิงหาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 1,153 ราย ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (ธานีทร์ ศิลป์จารุ, 2552 หน้า 45) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประเภทคำถามปลายปิด (Closed form) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ

ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล การใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 6 ข้อตามหลักธรรมาภิบาลดังนี้ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ

6) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม มีทั้งหมดจำนวน 24 ข้อ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่ง และเก็บแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ ที่ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 300 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100 นำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทำการทดสอบค่าที (t-test)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มีผลการวิจัยโดยสรุปได้ดังนี้

### 1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 300 คน จากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด 1,153 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ และร้อยละ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิงจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 อายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี มีมากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 49.67 ระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้นมีมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 สุดท้ายในด้านประเภทการใช้บริการจะถูกกำหนด วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการภายในสำนักงาน ฯ

(คำร้องต่าง ๆ และอื่น ๆ) จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 83.67 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการภายนอกสำนักงาน ฯ (แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, ตรวจสอบระบบไฟฟ้า) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33

## 2. ข้อมูลการใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่า ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ทั้งในรายด้านและภาพรวมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ

2.1 ด้านหลักนิติธรรม ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.08 และ 0.43 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.08, SD = 0.43$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักนิติธรรม 3 อันดับแรก คือ พนักงานชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนที่มาใช้บริการรับทราบ รองลงมาคือ มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ และอำนาจในการตัดสินใจที่ชัดเจนแก่พนักงาน อันดับ 3 คือ พนักงานให้บริการโดยยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.2 ด้านหลักคุณธรรม ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.07 และ 0.45 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.07, SD = 0.45$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักคุณธรรม 3 อันดับแรก คือ พนักงานปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมอันดีงาม มีจิตสำนึกที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานทำงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่มีเรียกรับผลประโยชน์จากผู้รับบริการ อันดับ 3 คือ พนักงานดูแลแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่างเสมอภาค

2.3 ด้านหลักความโปร่งใส ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี เห็นว่า ธรรมเนียมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.93 และ 0.53 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 3.93, SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมเนียมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความโปร่งใส 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รongลงมาคือ พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด อันดับ 3 คือ มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี เห็นว่า ธรรมเนียมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.90 และ 0.51 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 3.90, SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมเนียมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักการมีส่วนร่วม 3 อันดับแรก คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รongลงมาคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมสังเกตการณ์ ในปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อันดับ 3 คือ มีการจัดกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี เห็นว่า ธรรมเนียมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.83 และ 0.57 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 3.83, SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของธรรมเนียมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม 3 อันดับแรก คือ จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างพอเพียง รongลงมาคือ พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา อันดับ 3 คือ มีการเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ

2.6 ด้านหลักความคุ้มค่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี เห็นว่า ธรรมเนียมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.02 และ 0.53 ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.02, SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของ

ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ตามหลักหลักความคุ้มค่า 3 อันดับแรก คือ การจัดสรรพนักงานในการให้บริการอย่างพอเพียง รองลงมาคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ และคำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน อันดับ 3 คือ มีสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน ไฟฟ้าแก่ประชาชน

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

คือภายในสำนักงานและภายนอกสำนักงาน ทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอยู่ในระดับ มาก ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้รับบริการ (ประชาชน) ที่มีประเภทการเข้ารับบริการต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

## อภิปรายผล

ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ใน 6 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการสูง ทั้งนี้อาจเป็นผล มาจากการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทยต้องถือปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และต้องปฏิบัติตามองค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด พร้อมทั้งต้องรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรี ทำให้ต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานตามตัวชี้วัดตามกรอบธรรมาภิบาลที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด (สถาบันพระปกเกล้า, 2545 หน้า 54) โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักนิติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของอนุชา สะสมทรัพย์ (2551, หน้า 64) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในทัศนะของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม ซึ่งการที่มีค่าเฉลี่ยด้านหลักนิติธรรมมากที่สุด หมายถึงการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี สามารถนำระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เข้มงวดและนำไปใช้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้น โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมในการให้บริการสูง โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ พนักงานชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนที่มาใช้บริการรับทราบ ทั้งนี้เป็นเพราะการปลุกฝังให้พนักงานต้องชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้กับลูกค้าก่อน ซึ่งเป็นการทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการมีความเข้าใจเบื้องต้น ลดข้อสงสัยต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจแรกในการให้บริการอย่างจริงใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิศสมัย หมกทอง (2554, หน้า 88) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

1.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมในการให้บริการสูง โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ พนักงานปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมอันดีงาม มีจิตสำนึกที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะการปลุกฝังและอบรมให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ อันเป็นพื้นฐานการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุชาติ ลืออุไร (2557, หน้า 81) เรื่องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

1.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใส ในการให้บริการสูง โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย ซึ่งทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีช่องทางในการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย เช่น ศูนย์พรบ.ข้อมูลข่าวสาร บัญชีอภัยเหตุข่าวสาร เป็นต้น อีกทั้งประชาชนสามารถเข้าถึงการตรวจสอบร้องเรียน โดยติดต่อกับผู้บริหาร ได้โดยตรงผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว ที่มีติดไว้บริเวณหน้าสำนักงาน หรือจะร้องเรียนผ่านทาง 1129 Call center เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุชาติ ลืออุไร (2557, หน้า 82) เรื่องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วม ในการให้บริการสูง โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในการ

ปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น วันและเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีแผนงานดับไฟ ประชาชนออกเสียงสามารถเสนอวันหรือช่วงเวลาในการดับไฟได้เพื่อให้มีผลกระทบจากการดับไฟน้อยที่สุดเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิศสมัย หมกทอง (2554, หน้า 91) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานคร

1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบ ในการให้บริการสูง โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างพอเพียง ซึ่งเป็นภาระกิจหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่พึงกระทำเพื่อพี่น้องประชาชน โดยตลอดระยะเวลากว่า 57 ปี ที่เปิดทำการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคำนึงถึงประชาชนต้องมีไฟฟ้าใช้อย่างพอเพียงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิศสมัย หมกทอง (2554, หน้า 92) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานคร คือ การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตบางกอกน้อยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่นเดียวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า ในการให้บริการสูง โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ การจัดสรรพนักงานในการให้บริการอย่างพอเพียง ทั้งงานบริการภายนอกและภายใน ยกตัวอย่างเช่น หากเกิดเหตุการณ์พายุเข้าทำให้กระแสไฟฟ้าดับเป็นวงกว้างในหลายพื้นที่ ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีแผนฉุกเฉินในการรองรับและออกปฏิบัติงานร่วมกับชุดเวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อที่จะทำให้พี่น้องประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างเร็วที่สุด เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิศสมัย หมกทอง (2554, หน้า 93) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานคร คือ บุคลากรของสำนักงานเขตบางกอกน้อยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม เช่นเดียวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ พบว่าประชาชนที่ใช้บริการภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี และประชาชนที่ใช้บริการภายนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ทั้ง 2 กรณี และเมื่อทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ (ประชาชน) ที่มี



ประเภทการเข้ารับบริการต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน นั้นหมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลจริง กล่าวคือ การบริการภายนอกและภายในสำนักงานผลที่ได้ต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะกรณีภายนอกสำนักงานซึ่งจะอยู่นอกสายตาผู้บริหารดังนั้น ธรรมาภิบาลจะมีได้ต้องเกิดจากตัวพนักงานและการปลูกฝังจากองค์กร โดยแท้จริง

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี พบว่าในภาพรวม ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่ ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ทั้งในรายด้านและภาพรวมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของรายด้านพบว่าในรายด้านหลักความรับผิดชอบมีบางหัวข้อมีค่าเฉลี่ยน้อยเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่น ๆ เพื่อให้ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

การเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก แต่ก่อน ไปทางปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจุบันในองค์กรยังมีปัญหาเรื่องความใส่ใจและความกระตือรือร้น อยู่ ถึงแม้ว่างานจะออกมาดีแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่ในเรื่องดังกล่าวเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจต่อผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและความกระตือรือร้นเป็นตัวอย่างแก่พนักงาน และสร้างเป็นวัฒนธรรมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี อย่างถาวรและยั่งยืน

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

เมื่อผู้บริหารควรแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและความกระตือรือร้นเป็นตัวอย่างแก่พนักงาน และสร้างเป็นวัฒนธรรมในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี แล้วขึ้น

ต่อมาคือ การจัดฝึกอบรมด้านการบริการแก่พนักงาน รวมถึงการเพิ่มตัวชี้วัดด้านการเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงาน

#### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

จากผลการศึกษาพบว่า การเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก แต่ก่อนไปทางปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจุบันในองค์กรยังมีปัญหาเรื่องความใส่ใจและความกระตือรือร้น อยู่ ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความใส่ใจและความกระตือรือร้นของพนักงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อหาหนทางแก้ไขอย่างแท้จริง

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2550). *คู่มือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. ม.ป.ท.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2559). *รายงานผลการดำเนินการประจำปี พ.ศ. 2559*. ม.ป.ท.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี. (2558). *คู่มือไฟฟ้าโปร่งใส*. ชลบุรี: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชลบุรี.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี. (2560). *สถิติการเข้ารับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้า*. วันที่ค้นข้อมูล 7 ตุลาคม 2560, เข้าถึงได้จาก <https://intranet.pea.co.th/PEA-CHONBURI>
- เกชา ใจดี. (2557). *การใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ อำเภอวังเหนือจังหวัดลำปาง*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2552). *คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. ม.ป.ท.
- ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2547). *ธรรมาภิบาลกับการปฏิรูปการศึกษา-การปฏิรูปการเมือง*. ม.ป.ท.
- ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์. (2545). *ธรรมาภิบาลในความหมายภาครัฐ เอกชน และประชาชน: กรณีโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนถ่านหิน "หินกรูด"*. วิทยานิพนธ์ดุขุฎิบัณฑิต, สาขาวิชาศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูเกียรติ ประทีปทอง. (2545). *ธรรมาภิบาลในภาคเอกชน*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). *รัฐธรรมนูญแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กึ่งหายนะประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- นฤมล ทับจุมพล. (2541). *แนวคิดและวรรณกรรมว่าด้วย รัฐธรรมนูญแห่งชาติ*. ใน *เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการเนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปี* (หน้า 64). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). *การสร้างธรรมาภิบาล (Good governance) ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี. (2544). *รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี. (2546). *รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ประยว กาญจนกุล. (2538). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิศสมัย หมกทอง. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วรภัทร โตรณะเกษม. (2542). การสร้าง Good governance ในองค์กร. *วารสารกสท.*, 1(2), 11-17.
- วสิน ชื่อสุทธจิต. (2559). *การใช้ธรรมาภิบาลในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิต หล่อจีระชุมห้กุล, จิราวัลย์ จิตรถเวช, พาชิตชนัด ศิริพานิช และเดือนเพ็ญ ชีรวรรณวิวัฒน์. (2549). *รายงานการศึกษาระดับสมบูรณเรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนภูมิภาค*. ม.ป.ท.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. *ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา*, 18(3), 8-11.
- ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร. (2551). *การใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2551). *แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่: ธนุขพรินติ้ง.

- สถาบันปวช อึ้งภากรณ์. (2544). *รางวัลธรรมภิกษิตดีเด่น 44 สถาบันปวช อึ้งภากรณ์*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมภิกษิต*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2545). *การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ชรรคมคาเฟลส.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2556). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>
- สมลาภ พรหมศรี. (2551). *ผลสำเร็จของการให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนที่ 2 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2543). *การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี: รายงานประจำปี 2541-2543*. ม.ป.ท.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. ม.ป.ท.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2559). *รายงานผลกำไรประจำปี พ.ศ. 2559*. วันที่ค้น ข้อมูล 13 ตุลาคม 2560, เข้าถึงได้จาก <http://www.sepo.go.th/content/156>
- สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2542). *คู่มือการกำหนดตัวชี้วัดตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐของรัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สิริพร มณีภักดิ์. (2538). *การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นในประเทศไทย: ศึกษาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีเทศบาลกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ล้ออุไร. (2553). *การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุดจิต นิमितกุล. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good governance)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เสริมสกุล คล้ายแก้ว. (2560). นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0. วันที่ค้นข้อมูล  
เข้าถึงได้จาก <https://www.pea.co.th/PEA-Transparency-Policy-2016.pdf>
- อนุชา สะสมทรัพย์. (2551). การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในทัศนะ  
ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลือระพันธ์. (2541). “องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมใน  
ประเทศไทย”. ใน รายงานการวิจัยเรื่ององค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย  
(หน้า 13-24). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลือระพันธ์. (2543). ธรรมนูญกับประชาสังคมและองค์กรประชา  
สังคม. ใน เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องสิ่งแวดล้อมในรัฐธรรมนูญแปลงแนวคิดสู่  
การปฏิบัติ (หน้า 68-81). กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม  
กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2541). ธรรมรัฐ: Good governance. ใน นานาทศนะว่าด้วยการบริหารกิจการ  
บ้านเมืองและสังคมที่ดี (หน้า 16). นนทบุรี: สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- อินทร์ตัน ยอดบางเตย. (2545). “ธรรมรัฐ”จะเป็นจริงได้ด้วยหลักธรรมของพระพุทธศาสนา.  
นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5<sup>th</sup> ed.). New York: Harper Collins  
Publishers.
- Weiss, T.G. (2000). *Good governance and global: Conceptual and actual challenges*.  
London: Third World Quarterly.

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ธรรมเนียมปฏิบัติในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

#### คำชี้แจงทั่วไป

1. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมเนียมปฏิบัติในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมเนียมปฏิบัติในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ

2. หลักธรรมเนียมปฏิบัติหมายถึงหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีบนพื้นฐานหลักการสำคัญ 6 ประการคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

3. แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

4. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจในการใช้บริการต่อตัวท่านเอง ต่อไป

ขอขอบคุณ

นายเถลิงเกียรติ พันพ่อน



**ตอนที่ 1 : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

- |                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| 1. เพศ                | <input type="checkbox"/> ชาย  | <input type="checkbox"/> หญิง               |
| 2. อายุ               | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี  | <input type="checkbox"/> 30-40 ปี           |
|                       | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี   | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี      |
| 3. ระดับการศึกษา      | <input type="checkbox"/> น้อยกว่าปริญญาตรี  | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี          |
|                       | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี   |   |
| 4. รายได้ต่อเดือน     | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 10,000-20,000 บาท  |
|                       | <input type="checkbox"/> 20,001-30,000บาท   | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาท |
| 5. ประเภทการใช้บริการ | <input type="checkbox"/> ใช้บริการภายในสำนักงาน ฯ (คำร้องต่าง ๆ และอื่น ๆ)<br><input type="checkbox"/> ใช้บริการภายนอกสำนักงาน ฯ (แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, ตรวจสอบระบบไฟฟ้า) |   |

**ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยในแต่ละข้อคำถามมีตัวเลือกให้เลือกตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับคะแนน โดยระดับคะแนนต่าง ๆ มีความหมายดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการมากที่สุด  
 4 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการมาก  
 3 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการปานกลาง  
 2 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการน้อย  
 1 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีหลักธรรมาภิบาลในการบริการน้อยที่สุด

ลำดับ	ธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>หลักนิติธรรม</b>						
1.	พนักงานชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนที่มาใช้บริการรับทราบ					
2.	มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ และอำนาจในการตัดสินใจที่ชัดเจนแก่พนักงาน					
3.	ระเบียบ ข้อบังคับ มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
4.	พนักงานให้บริการโดยยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>หลักคุณธรรม</b>						
1.	พนักงานปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมอันดีงาม มีจิตสำนึกที่ดี ต่อผู้ให้บริการ					
2.	พนักงานดูแลแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่างเสมอภาค					
3.	พนักงานมีจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กรในการให้บริการ					
4.	พนักงานทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่มีเรียกรับผลประโยชน์จากผู้รับบริการ					
<b>หลักความโปร่งใส</b>						
1.	มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย					
2.	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง					
3.	มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
4.	พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					

ลำดับ	ธรรมาภิบาลในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>หลักการมีส่วนร่วม</b>						
1.	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
2.	มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หลากหลายช่องทาง					
3.	มีการจัดกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม					
4.	เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมสังเกตการณ์ในปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
<b>หลักความรับผิดชอบต่อสังคม</b>						
1.	จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างพอเพียง					
2.	มีการเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ					
3.	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.	พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
<b>หลักความคุ้มค่า</b>						
1.	การจัดสรรพนักงานในการให้บริการอย่างพอเพียง					
2.	พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					
3.	มีสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน					
4.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ และคำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน					