

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

รสริน วงศ์คำปัน

ดุชนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาดุชนิพนธ์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์


วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

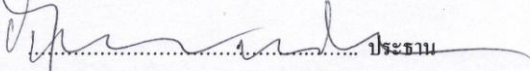
อาจารย์ผู้ควบคุมคุณวุฒินิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าคุณวุฒินิพนธ์ได้พิจารณา
คุณวุฒินิพนธ์ของ รสริน วงศ์คำปิ่น ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมคุณวุฒินิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับคุณวุฒินิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... ผู้รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่..... 30 ต.ค. 2561

กิตติกรรมประกาศ

ดุสิตนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก” สำเร็จลุล่วงลงได้ จากความกรุณาและคำแนะนำของ รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการทำดุสิตนิพนธ์ครั้งนี้ ที่กรุณาเสียสละเวลาแนะนำแนวทางและตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้ดุสิตนิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะทางวิชาการอันเป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ใช้และเติมเต็มให้ดุสิตนิพนธ์ ครบคลุมครบถ้วน

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, ดร.ชิตพล ชัยมะดัน, นายภูเกียรติ นิมนิยม หัวหน้าท้องถิ่นจังหวัดตราด และนายเฉลิม ปราสาททอง หัวหน้าท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้เกียรติร่วมเป็น ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ทั้ง 8 แห่ง ทุก ๆ ท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลา และอำนวยความสะดวกประสานงาน เก็บข้อมูลในพื้นที่กลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ทั้ง 8 แห่ง ที่กรุณาเสียสละเวลาและ อนุเคราะห์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ คุณเพ็ญศรี คุ่มชนม์, คุณสายหยุด สกุลไชย, คุณหฤทัย ฉะนั้น, คุณอนรรฆพร แสงศักดิ์ดา ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

ในโอกาสนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบความสำเร็จนี้ แต่ คุณพ่อชัยคม คุณแม่สายทอง วงศ์คำปิ่น ผู้เป็นแรงบันดาลใจผลักดันและส่งเสริมสนับสนุน ให้ข้าพเจ้ามุ่งมั่นจนสำเร็จการศึกษาและขอขอบคุณ คุณอลงกต วงศ์คำปิ่น, คุณธีรวัช เรื่องศิลป์ ที่คอยเติมเต็มให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนช่วยเหลือข้าพเจ้าอย่างดียิ่งเสมอมา

ข้าพเจ้าขอขอบคุณประโยชน์ของดุสิตนิพนธ์ฉบับนี้ แทนความกตัญญูตทเวทิตา แต่บุพการี บรูพาจารย์ ผู้มีพระคุณ และประชาชนชาวไทยในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุก ๆ ท่าน ที่ทำให้ข้าพเจ้าได้ทำดุสิตนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงและสำเร็จการศึกษา

รสริน วงศ์คำปิ่น

57810034: สาขาวิชา: รัฐประศาสนศาสตร์; ปร.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คำสำคัญ: การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี/ ปัจจัย/ คุณภาพการให้บริการ/ ภาคตะวันออก

รสริน วงศ์คำปัน: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก (FACTORS AFFECTING QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY LOCAL GOVERNMENTS LOCATED IN THE EASTERN REGION OF THAILAND).

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพ: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด., จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์, ปร.ด., 417 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก 2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) ศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ใช้สถิติการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ในการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์และน้ำหนักของอิทธิพล ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก
2. ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก
3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามเกณฑ์ดัชนีที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น มีระดับความสอดคล้องกลมกลืนผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ครบทุกดัชนี จึงสรุปได้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. ผลการวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก พบว่า

ด้านอิทธิพลทางตรง ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$)

ด้านอิทธิพลทางอ้อม ได้แก่ แรงจูงใจ กระบวนการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการโดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแรงจูงใจ เท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) กระบวนการบริหาร 0.286 ($p < 0.01$) วัฒนธรรมองค์กร 0.171 ($p < 0.01$) ภาวะผู้นำ 0.091 ($p < 0.01$) และค่านิยมสร้างสรรค์ 0.027 ($p < 0.01$)

ด้านอิทธิพลรวม ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แรงจูงใจ กระบวนการบริหารวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$) แรงจูงใจ 0.315 ($p < 0.01$) กระบวนการบริหาร 0.286 ($p < 0.01$) วัฒนธรรมองค์กร 0.171 ($p < 0.01$) ภาวะผู้นำ 0.091 ($p < 0.01$) และค่านิยมสร้างสรรค์ 0.027 ($p < 0.01$)

57810034: MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION; Ph.D. (PUBLIC ADMINISTRATION)

KEYWORDS: GOOD GOVERNANCE/ FACTORS/ QUALITY OF SERVICE/ EASTERN REGION

ROSSARIN VONGCAMPAN: FACTORS AFFECTING QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY LOCAL GOVERNMENTS LOCATED IN THE EASTERN REGION OF THAILAND. ADVISORY COMMITTEE: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D., CHAKCHAI SUEPRASERTSITH, Ph.D., 417 P. 2018.

The purpose of this study was fourfold. First, it aimed at examining a level of administration based on good governance principles of local administrative organizations located in the eastern part of Thailand. Also, this study intended to investigate a level of quality of service provided by these local governments. Third, it attempted to determine the consistency of causal relationship of factors affecting quality of service offered by these local administrative organizations. The last purpose of this study was to examine the weight of direct, indirect, and combined influences of factors affecting quality of service provided by these local governments. The subjects participating in this study comprised 400 people. The test of path analysis was used to determine the consistency of the relationship model and the empirical data as well as weights of influences. The results of the study were as follows:

1. It was shown that the level of administration based on good governance principles of local administrative organizations located in the eastern part of Thailand was at a very good level.

2. The level of quality of service provided by the local governments, located in the eastern part of Thailand was at a very good level.

3. Regarding the test of consistency of relationship model and the empirical data based on the criteria to test the consistency of the developed model, it was shown that they were in line with each other and met a set of standard criteria. This was suggested that the model of causal relationship of factors affecting quality of service provided by local governments, located in the eastern region of Thailand had an

influence on their quality of service. The developed relationship model was in line with the empirical data.

4. Based on the analyses of weighted direct, indirect, and combined influences of causal factors affecting the quality of service offered by local governments, the results were as follows:

Regarding the direct influences, it was shown that good governance had a direct influence on quality of service at a significant level of .01. Specifically, the effect size for correlation of good governance was 0.904 ($p < 0.01$).

For the indirect influences, it was shown that the variables of motivation, administrative process, corporate culture, leadership, and core value influenced indirectly the quality of service via good governance at a significant level of .01. Specifically, the effect sizes for correlation of motivation, administrative process, corporate culture, leadership, and core value were 0.315 ($p < 0.01$), 0.286 ($p < 0.01$), 0.171 ($p < 0.01$), 0.091 ($p < 0.01$), and 0.027 ($p < 0.01$), respectively.

With reference to the combined influences, it was found that the variables of good governance, motivation, administrative process, corporate culture, leadership significantly influenced quality of service at a significant level of .01. In particular, the effect sizes for correlation of good governance, motivation, administrative process, corporate culture, leadership, and core value were 0.904 ($p < 0.01$), 0.315 ($p < 0.01$), 0.286 ($p < 0.01$), 0.171 ($p < 0.01$), and 0.091 ($p < 0.01$), respectively.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ต
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	11
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	12
สมมติฐานการวิจัย.....	12
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
ขอบเขตการวิจัย.....	15
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	17
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM).....	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	135
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality).....	164
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ.....	184

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis).....	191
ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก.....	195
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	223
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	185
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	248
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	250
การสร้างและการตรวจสอบของเครื่องมือวิจัย.....	252
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	254
ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	254
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	255
การแปลผลข้อมูล.....	255
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	260
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	262
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงต่อการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 10 ประเด็น.....	265
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการ บริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร.....	248
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 5 ด้าน.....	294
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	300
ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	300
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	306
สรุปผลการวิจัย.....	309

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
อภิปรายผลการวิจัย.....	312
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	365
บรรณานุกรม.....	367
ภาคผนวก.....	393
ภาคผนวก ก.....	394
ภาคผนวก ข.....	413
ภาคผนวก ค.....	415
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	417

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	องค์ประกอบและค่าน้ำหนักการวัดระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	41
2	กรอบการพิจารณาตามเกณฑ์การพิจารณาการวัดระดับและค่าน้ำหนักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี.....	42
3	องค์ประกอบเบื้องต้นของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	86
4	องค์กร สถาบัน กฎหมายและนักวิชาการ ที่ได้กำหนดองค์ประกอบการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี.....	88
5	สรุปองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	94
6	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักประสิทธิผล ตัวบ่งชี้และนิยาม เชิงปฏิบัติการ.....	106
7	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักประสิทธิภาพ ตัวบ่งชี้และนิยาม เชิงปฏิบัติการ.....	110
8	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักการตอบสนอง ตัวบ่งชี้และนิยาม เชิงปฏิบัติการ.....	113
9	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบ ได้ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ.....	115
10	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักความเปิดเผย/ โปร่งใสตัวบ่งชี้ และนิยามเชิงปฏิบัติการ.....	118
11	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักนิติธรรม ตัวบ่งชี้และนิยาม เชิงปฏิบัติการ.....	121
12	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักความเสมอภาค ตัวบ่งชี้และนิยาม เชิงปฏิบัติการ.....	124
13	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหา ฉันทามติ ตัวบ่งชี้และนิยาม เชิงปฏิบัติการ.....	128
14	การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักการกระจายอำนาจ ตัวบ่งชี้และ นิยามเชิงปฏิบัติการ.....	130

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักคุณธรรม/ จริยธรรม ตัวบ่งชี้และนิยาม เชิงปฏิบัติการ.....	134
16 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายภาวะผู้นำ ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ..	139
17 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายค่านิยมสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ และนิยามเชิงปฏิบัติการ.....	146
18 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายกระบวนการบริหาร ตัวบ่งชี้ และนิยามเชิงปฏิบัติการ.....	151
19 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายแรงจูงใจตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ.....	156
20 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายวัฒนธรรมองค์กรตัวบ่งชี้ และนิยามเชิงปฏิบัติการ.....	160
21 องค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	163
22 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการวัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้านที่ปรับรวมกับองค์ประกอบหรือที่เรียกว่า SERVQUAL model จำนวน 5 ด้าน.....	169
23 ข้อคำถามในแต่ละหัวข้อของแต่ละประเด็นเพื่อใช้เป็นแนวทางสอบถามหน่วยงาน ภาครัฐ.....	173
24 องค์กร สถาบัน กฎหมายและนักวิชาการ ที่กำหนดองค์ประกอบคุณภาพ การให้บริการ.....	181
25 สรุปองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ.....	183
26 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายคุณภาพการให้บริการ ตัวบ่งชี้ และนิยามเชิงปฏิบัติการ.....	185
27 สรุปองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก.....	190
28 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	194

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
29	ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA)..... 196
30	เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในภาพรวม..... 197
31	ค่าระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) 5 ระดับ..... 197
32	ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) 5 ระดับประเทศ..... 198
33	ข้อมูลค่าเฉลี่ยค่าระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ทั้ง 4 ด้าน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับประเทศ..... 198
34	ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ ระดับประเทศ..... 199
35	ข้อมูลอันดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ทั้ง 4 ด้านสูงสุด ระดับประเทศ จำนวน 10 แห่ง..... 200
36	ข้อมูลอันดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ สูงสุด ระดับประเทศ..... 201
37	ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทของ 7 จังหวัด ภาคตะวันออก..... 202
38	ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละอำเภอของ 7 จังหวัด ภาคตะวันออก..... 204
39	รายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก รวมทั้งสิ้น 7 จังหวัด..... 223
40	จำนวนหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละประเภท ของ 6 จังหวัด ภาคตะวันออก..... 248

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
41 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรในแต่ละจังหวัด ภาคตะวันออก รวม 6 จังหวัด.....	250
42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	263
43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 1 หลักประสิทธิผล (Effectiveness).....	266
44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ที่เป็นจริงเกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 2 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency).....	267
45 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness).....	269
46 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 4 หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability).....	271
47 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 5 หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)	272
48 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ที่เป็นจริง เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 6 หลักนิติธรรม (Rule of law).....	275
49 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 7 หลักความเสมอภาค (Equity).....	277

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
50	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 8 หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented).....	278
51	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 9 หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization).....	280
52	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 10 หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics).....	282
53	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก.....	283
54	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ปัจจัยที่ 1 ภาวะผู้นำ.....	285
55	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ปัจจัยที่ 2 ค่านิยมสร้างสรรค์.....	287
56	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ปัจจัยที่ 3 กระบวนการบริหาร.....	288
57	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 4 แรงจูงใจ.....	290

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
58 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 5 วัฒนธรรมองค์กร.....	292
59 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	293
60 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles).....	295
61 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability).....	296
62 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness).....	297
63 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance).....	298
64 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy).....	299
65 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	300
66 ค่าสถิติความสอดคล้องของ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก.....	301

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
67	ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก.....	302
68	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	305
69	ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพล ต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก.....	310
70	ค่าระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) 5 ระดับ.....	315
71	ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ ระดับประเทศ.....	315
72	ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	338

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
2	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในปี พ.ศ. 2552.....	41
3	หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 4 หลักการหลัก 10 หลักการย่อย ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในการประชุม วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555.....	50
4	โครงสร้างการบริหารงานและสายการบังคับบัญชาของเทศบาล.....	67
5	โครงสร้างการบริหารงานและสายการบังคับบัญชาขององค์การบริหารส่วนตำบล).....	68
6	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คณะกรรมาธิการเศรษฐกิจและสังคม แห่งสหประชาชาติ สำหรับเอเชียและแปซิฟิก (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific-UNESCAP)	81
7	ลักษณะองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ทับซ้อนกัน องค์การเพื่อ การพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลียหรือ AusAID.....	87
8	ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	155
9	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด.....	171
10	หมวด 3 การให้ความสำคัญกับการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	172

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ของโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากการพัฒนาสู่ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารอย่างไม่หยุดยั้งจนถึงปัจจุบันนี้ ที่เรียกกันว่า “ยุคดิจิทัล” ทำให้การติดต่อเชื่อมโยง แคมลง สะดวก รวดเร็วและใกล้ชิดกันมากขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่าเป็นสภาพไร้พรมแดน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 1) ประกอบกับสถานการณ์โลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงอาจได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้นซึ่งผลกระทบทางด้านต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้นเช่นกัน ดังนั้นการเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะภาครัฐซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะและการดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน

จากสถานการณ์ดังกล่าว ประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างหนักโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ประกอบกับปัญหาทางด้านสังคมได้ถูกสะสมอยู่เป็นเวลานาน ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น เช่น ความยากจน การขาดแคลนแรงงานและแรงงานที่มีทักษะ การเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย และปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งในสถานการณ์เตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวของภาครัฐกลับพบว่าการบริหารจัดการยังด้อยประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐเป็นวงกว้างและรุนแรงต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อ การดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและการขับเคลื่อนการพัฒนาของประเทศเป็นอย่างยิ่ง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 1)

รัฐบาลจึงมีความพยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานภาครัฐ เพื่อแสวงหาวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสู่คุณภาพการให้บริการประชาชน โดยนำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล “Good governance” มาปรับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นช่วงวิกฤติเศรษฐกิจที่มาจากความบกพร่องอ่อนแอของการบริหารจัดการของรัฐและผลกระทบจาก

สภาพปัญหาของสถานการณ์โลกยุคโลกาภิวัตน์สู่ยุคดิจิทัล โดยแนวคิดดังกล่าวเกิดจากอิทธิพลของกระแสแนวคิดใหม่ 2 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า คุณภาพ ภาระรับผิดชอบ การแข่งขัน การลดขนาดองค์กร การให้เอกชนดำเนินกิจการสาธารณะแทนรัฐ เป็นต้น และแนวคิดประชาธิปไตยสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ ความเสมอภาค ความโปร่งใส เป็นต้น และประเทศแรกที่ประสบความสำเร็จในการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) และประชาธิปไตยสมัยใหม่มาใช้ ได้แก่ ประเทศอังกฤษซึ่งเป็นประเทศชาติตะวันตกโดยการนำของนางมากาเร็ต แทตเชอร์ ซึ่งต่อมาสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศต้นแบบแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมได้ยอมรับและนำแนวคิดการบริหารงานของภาครัฐแนวใหม่มาใช้เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพสังคมของประเทศในยุคปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 3) ซึ่งแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล “Good governance” เริ่มมีวิวัฒนาการตั้งแต่ต้นปี 1980 และในระยะเริ่มแรกธนาคารโลก (World bank) ซึ่งเป็นองค์การระหว่างประเทศที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ในการเสนอแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้กับการแก้ไขปัญหาการพัฒนาการบริหารภาครัฐของกลุ่มประเทศอนุภาคซาสาธาในแอฟริกา (Sub-Sahara Africa: From Crisis to Sustainable Growth) ซึ่งต่อมาได้รับการตอบรับและนำมาใช้ในการบริหารภาครัฐจากนานาประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยซึ่งมุ่งหวังการเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ (รัชยา ภักดีจิตต์, 2557, หน้า 8-9)

ดังนั้นแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล “Good governance” จึงเป็นหนทางหรือทางเลือกหนึ่งที่สำคัญและตอบโจทย์การแก้ไขปัญหาการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้การบริการสาธารณะมีคุณภาพการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนโดยสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าภาครัฐได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการจากวิธีการบริหารจัดการที่ดีที่สุด เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการซึ่งเป็นเป้าหมายในการบริหารภาครัฐยังเกิดประโยชน์สุขอย่างยั่งยืนนำมาซึ่งความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ดังที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) นักวิชาการที่ทำการศึกษาและวิจัยคุณภาพการให้บริการ กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือเหนือกว่าความคาดหวังในการได้รับบริการ และเมื่อพิจารณาถึงคุณลักษณะหรือองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบ

ไปด้วยองค์ประกอบทั้งสิ้น 5 ด้าน หรือที่เรียกว่า SERVQUAL model ได้แก่ ด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การคาดการณ์ของผู้รับบริการที่สามารถรับรู้ได้ว่า จะได้รับการบริการตามความต้องการที่มองเห็นและสัมผัสได้ชัดเจน อันได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และพนักงานบริการด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ผู้ให้บริการส่งมอบบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตามสัญญาที่ให้ต่อลูกค้าได้ทันตามกำหนด และมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ความพร้อมของการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) คือ ความน่าเชื่อถือที่เกิดจาก ชื่อเสียงของบริษัทจนทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นไว้วางใจในการใช้บริการ ด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, p. 85)

ตามที่ประเทศไทยได้นำแนวคิด ธรรมาภิบาล “Good governance” หรือ “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 จากสถานการณ์วิกฤติทางด้านเศรษฐกิจจากความบกพร่องอ่อนแอของการบริหารจัดการภาครัฐนั้น ต่อมาถูกเปลี่ยนชื่อเป็น “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” จากความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 โดยกำหนดเป็นวาระแห่งชาติและได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ประกอบไปด้วยหลักการพื้นฐาน 6 ประการได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความรับผิดชอบ 5) หลักการมีส่วนร่วม และ 6) หลักความคุ้มค่า ต่อมาได้ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/ 1 กำหนดให้ส่วนราชการของรัฐต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการปฏิบัติราชการและได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อขยายความวิธีการปฏิบัติให้ส่วนราชการภาครัฐได้นำไปเป็นแนวทาง จากนั้นจึงได้ยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามประกาศยกเลิกการบังคับใช้โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีลงวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2547 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555, หน้า 1-2) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 9) ได้กล่าวถึง การให้ความสนใจตามแนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล “Good governance” ของประเทศไทยที่เกิดจากวิกฤตเศรษฐกิจใน ปี พ.ศ. 2540 และจากสภาพปัญหาที่สะสมในหน่วยงานภาครัฐมาเป็นเวลานาน อันเกิดจากการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ขาดการควบคุมและการตรวจสอบ

ถ่วงดุล การขาดคุณธรรมและจิตสำนึกต่อการทำงาน ทำให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันเป็นวงกว้าง ส่งผลให้ภาครัฐสูญเสียงบประมาณเป็นจำนวนมากในแต่ละปีจากสภาพดังกล่าวจึงจำเป็นต้องปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตลอดจนการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งถือว่าเป็นการมุ่งเน้นการปฏิบัติราชการที่มุ่งบรรลุเป้าหมาย 6 ประการ ตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวซึ่งถือว่าเป็นการเน้นผลลัพธ์ (Outcomes) ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ประการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ดังที่กล่าวมาข้างต้น (รัชยา ภักดีจิตต์, 2557, หน้า 23) โดยต่อมาในปี พ.ศ. 2552 ภาครัฐโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มีการศึกษาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 10 ประเด็นหลัก คือ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) 5) หลักความโปร่งใส (Transparency) 6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 8) หลักนิติธรรม (Rule of law) 9) หลักความเสมอภาค (Equity) และ 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) จากนั้นในปี พ.ศ. 2555 ได้นำเอาองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาจัดรวมกันเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติและบริบทของสังคมไทย อีกทั้งได้เพิ่มประเด็นการสร้างจิตสำนึกคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 279 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในคราวประชุม วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 อันประกอบไปด้วย 4 หลักการ 10 หลักการย่อย ดังนี้ หลักการที่ 1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 3 หลักการย่อย ดังนี้ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักการที่ 2 ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic value) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 4 หลักการย่อย ดังนี้ 1) หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 2) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 3) หลักนิติธรรม (Rule of law) 4) หลักความเสมอภาค (Equity) หลักการที่ 3 ประชาธิปไตย (Participatory state) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 2 หลักการย่อย ดังนี้ 1) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 2) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) หลักการที่ 4 ความรับผิดชอบต่อการบริหาร (Administrative responsibility) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 1 หลักการย่อย ดังนี้

1) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22) และเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐของไทยให้ความสำคัญต่อการนำวิธีบริหารจัดการภาครัฐที่ดีสู่คุณภาพการให้บริการ จึงขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐทั้งระบบและครอบคลุมตั้งแต่ระดับชาติจนถึงระดับท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนจึงได้กำหนดไว้ในประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ ประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2540-2544 ได้เริ่มปรับปรุงการบริหารจัดการภาครัฐเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมโดยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและให้ความสำคัญกับการบูรณาการของทุกภาคส่วน ประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2545-2549 ได้ยึดคนเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐในทุกระดับการยึดแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ ประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2550-2554 ได้ใช้แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” โดยกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการบริหารจัดการประเทศ ประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2555-2559 ได้ยึดถือและให้ความสำคัญกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” มากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2560-2564 ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 129) โดยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2560-2564 ถูกกำหนดไว้ภายใต้การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ของรัฐบาลเพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการพัฒนาชาติ โดยกำหนดไว้ในด้านที่ 6 ด้านการปรับปรุงสมดุลและพัฒนาระบบการจัดการภาครัฐที่มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559, หน้า 33) ในภาพรวมการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มุ่งเน้นปรับเปลี่ยนการบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายและการบริหารงานภาครัฐ ให้มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีครอบคลุมทุกหน่วยงาน และหลักการสำคัญของแผนพัฒนา ฯ ที่ยึด “หลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม” เพื่อสร้างสังคมคุณภาพที่มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

นอกจากนี้ภาครัฐยังให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล “Good governance” เพื่อมุ่งส่งผล

ต่อคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ โดยได้กำหนดไว้ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศในประเด็นที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556, หน้า 28) และต่อมาได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public sector management quality award: PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ โดยกำหนดไว้ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558, หน้า 9) และต่อมาได้มีการสนับสนุนส่งเสริมและยกย่องหน่วยงานภาครัฐที่สามารถบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยพิจารณามอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี “Best practices” ให้กับหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่มีผลการประเมินจากการประเมินผลการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นที่ประจักษ์ (วิพุธ อ่องสกุล, 2550, หน้า 9) ซึ่งนับว่าเป็นการให้ความสำคัญกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตย และพัฒนาขยายผลสู่ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน โดยหากหน่วยงานภาครัฐได้มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาลแล้วในการให้บริการของภาครัฐย่อมเป็นไปอย่างมีคุณภาพตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการและก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของภาครัฐ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good Governance” มาใช้โดยถูกกำหนดตามพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแยกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 มาตรา 45/ 1 เทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 วรรคสอง และองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/ 1 ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 52 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางและวิธีการของพระราชกฤษฎีกา ๙ อย่างน้อย 2 ประการ ประการแรก คือ หลักเกณฑ์การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประการที่สอง คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน รวมถึงจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการ จากกฎหมายที่กล่าวถึงข้างต้นจึงเป็นเหตุผลที่สำคัญและความจำเป็นที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตลอดจนยังได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทย ต้องให้การส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555, หน้า 3-7) และจากการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ระบุว่าในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเข้ารับการตรวจประเมินภายใต้โครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) จำนวน 4 ด้าน ด้านแรก ได้แก่ การบริหารจัดการ ด้านที่ 2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านที่ 3 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง และด้านสุดท้าย ได้แก่ ด้านการบริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ก, หน้า 10) และจากข้อมูลรายงานผลการประเมินผลตามโครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยการวิเคราะห์เชิงภารกิจ (Function-based analysis) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 7,852 แห่ง พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานขั้นต่ำ จำนวน 7,575 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 96.47 และอยู่ในระดับไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือร้อยละ 60 จำนวน 277 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.53 ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่สูงโดยจำแนกเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 104 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 172 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 8-9) และจากการสำรวจความพึงพอใจและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนยังพบว่า ช่องทางการมีส่วนร่วม และระดับความเข้มข้นของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากขั้นตอนกระบวนการมีส่วนร่วมยังอยู่ในระดับต่ำ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, วศิน โกมุท, พจนา พิขิตปัจจา และจาริน ัสจวิวัฒน์, 2558, หน้า 18-19) ประกอบกับการตรวจสอบการบริหารจัดการ พบว่าด้านงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความสิ้นเปลืองไม่คุ้มค่า ด้านการจัดเก็บรายได้รวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ขาดรายได้ ด้านการดำเนินงานตามโครงการที่ยังขาดการมีส่วนร่วมภาคประชาสังคมและ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง (สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน, 2555) ตลอดจนการดำเนินงาน ตามโครงการที่ไม่ได้นำมาจากแผนพัฒนาสามปี และอาจทำให้โครงการไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน, 2559)

จากข้อมูลรายงานการตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ปัญหาที่พบและส่งผล ทำให้ระดับผลการประเมินต่ำกว่ามาตรฐานหรือตกเกณฑ์การประเมินร้อยละ 60 จากตัวชี้วัด การประเมิน จำนวน 8 ประเด็น ดังนี้ 1) การโอนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณข้ามหมวด 2) การรายงานการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร 3) การให้ความสำคัญกับการนำโครงการพัฒนาในแผนพัฒนาสามปีมาดำเนินการโดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือเงินนอกงบประมาณ 4) จำนวนงบประมาณที่ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคาหรือประกวดราคาหรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของโครงการในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง 5) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมประกวดเข้ารับรางวัลที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี 6) การให้ความสำคัญกับการพิจารณาทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจในช่วงสองปีที่ผ่านมา 7) การให้ความสำคัญต่อการพิจารณา ทบทวน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจ 8) การให้ความสำคัญต่อเรื่องที่ต้องดำเนินการปรับปรุงตามที่คณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นำเสนอ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 14) จากสภาพปัญหาตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ส่งผลเสียต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- 1) การโอนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณข้ามหมวดบ่อยครั้งทำให้ส่งผลกระทบต่อวินัยการเงินการคลัง
- 2) การละเลยการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรอาจทำให้เกิดข้อบกพร่องวินัยการเงินการคลัง การทุจริตคอร์รัปชัน ความล่าช้าหรือละเว้นการให้บริการประชาชน และความหย่อนยานในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- 3) การสูญเสียโอกาสในการพัฒนา จากงบประมาณที่ประหยัดได้ เพื่อนำมาจัดทำโครงการพัฒนาต่าง ๆ
- 4) การสูญเสียโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและระดับความสามารถขององค์กรในการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับภาคและระดับประเทศ
- 5) ภารกิจที่ไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการ ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณและทรัพยากรทางการบริหารไม่เกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและประชาชน
- 6) ผู้บริหารไม่ทราบถึงภารกิจที่ไม่มีความจำเป็น ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณและทรัพยากรทางการบริหาร
- 7) การสิ้นเปลืองงบประมาณ และทรัพยากรทางการบริหารไม่เกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและประชาชน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณามุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการแสวงหาหนทางและวิธีการรูปแบบใหม่ ๆ อย่างสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรมทางการบริหาร เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารแบบเดิม และสอดคล้องกับ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

จากการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยงานภาครัฐรวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีสู่ประชาชนหรือผู้รับบริการ จากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อเป้าหมายสุดท้ายของการบริหารของภาครัฐ คือ ประโยชน์สุขของประชาชนภายใต้ ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนของประเทศชาติ ด้วยเหตุผลหลักที่สำคัญ 5 ประการ ประการแรก ได้แก่ การให้บริการที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการและรับรู้ได้ถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการตามที่ความคาดหวังไว้ ประการที่ 2 การให้บริการที่ประชาชนหรือผู้รับ บริการได้รับบริการได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดในทุกครั้งที่ขอรับบริการ ประการที่ 3 การให้บริการที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความพร้อม สะดวกและรวดเร็ว ประการที่ 4 การให้บริการที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการจนเกิดความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของหน่วยงานที่มีบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และประการสุดท้าย การให้บริการที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการและรับรู้ได้ถึง การได้รับการดูแล เอาใจใส่ที่ดี ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ของประเทศไทยจากข้อมูลรายงานการประเมินผลตามโครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เมื่อแยกเป็นรายจังหวัด ประกอบไปด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยองและจังหวัดสระแก้ว มีจำนวนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 530 แห่ง แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เทศบาล มีจำนวนทั้งสิ้น 246 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนทั้งสิ้น 284 แห่ง ซึ่งจากข้อมูลรายงานผลการประเมินผลตามโครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยการวิเคราะห์เชิงภารกิจ (Function-based analysis) ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานขั้นต่ำหรือร้อยละ 60 จำนวน 505 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 95.28 และอยู่ในระดับไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือตกเกณฑ์การประเมิน จำนวน 25 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 4.72 ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่สูง และมีสภาพปัญหาตัวชี้วัดการประเมิน จำนวน 8 ประเด็น ปัญหาที่เกี่ยวข้องตามที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบพบเจอและรายงานข้อมูลอย่างต่อเนื่องตามที่กล่าวถึงข้างต้นแล้ว

ยังพบว่าปัญหาที่ถูกกำหนดโดยตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจากการปฏิบัติงานภายใต้หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามโครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) คือ ในปีงบประมาณที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพิจารณาทบทวนปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกภารกิจหรือไม่ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนในการบริหารจัดการที่มีความสำคัญ เนื่องจากภายหลังจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปฏิบัติงานตามภารกิจอำนาจหน้าที่แล้วต้องจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งมีบุคคลภายนอกเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้ง 4 ด้าน ด้านแรก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านที่ 2 คุณภาพของบริการ ด้านที่ 3 ความคุ้มค่าเชิงภารกิจ และด้านสุดท้าย ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงและเสนอแนวทางแก้ไขอย่างต่อเนื่อง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข) ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาบริหารงานในองค์กรอย่างจริงจัง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบบริหารงานและทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมรับมือและปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ และส่งผลให้ประชาชนภายในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการสาธารณะที่ดีมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือและกลไกส่งเสริมพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีฐานรากที่มั่นคงแข็งแรงผ่านกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน หรือ “ประชารัฐ” การเป็นภาคีเครือข่ายความร่วมมือกัน (Joint-up) ระหว่างหน่วยงาน ภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญอย่างยิ่ง อันเป็นผลสะท้อนถึงความเป็นองค์กรที่มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในทางกลับกันหากภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้เป็นกลไกหรือเครื่องมือในการบริหารงานจะส่งผลกระทบต่อและสร้างความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ความไม่สามารถปรับตัวรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ เกิดความอ่อนแอและความบกพร่องในการบริหารงาน อันได้แก่ การไม่ให้ความสำคัญของกฎหมาย กฎระเบียบ ขาดความชอบธรรมในการบริหารงาน ขาดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานอันเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในวงราชการ ขาดความสำนึกรับผิดชอบต่อการบริหารงานของผู้นำหรือผู้บริหารประเทศ และความไม่คุ้มค่าหรือสิ้นเปลืองงบประมาณในการลงทุนโครงการของภาครัฐ ดังนั้นในการนำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคุณภาพการให้บริการมาปรับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงนับว่าเป็นแนวทาง

การบริหารงานที่ดีและเป็นเป้าหมายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องร่วมแรงร่วมใจหา องค์ประกอบหรือปัจจัยที่จะทำให้การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลประสบความสำเร็จส่งผล ต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือประชาชน จึงจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ การบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่ามีปัจจัย ไດบ้างที่ส่งผลให้เกิดการบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสามารถทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหารงานโดยนากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้บริหารงานในองค์กรได้อย่างประสบ ความสำเร็จ อีกทั้งยังทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ส่งผลทำให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้การบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ ตลอดจนศึกษานำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวม ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้รับบริการจากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

คำถามการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผู้วิจัยมุ่งเน้นตอบคำถามการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับใด ?
2. ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับใด ?

3. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ?

4. ปัจจัยเชิงสาเหตุใดบ้างที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นอย่างไร ?

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากรูปแบบกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก กับข้อมูลเชิงประจักษ์มาใช้กำหนดเป็นรูปแบบกรอบแนวคิด ดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัย ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537, หน้า 72) และตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ มาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ดังนี้

1.1 ปัจจัย จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3)

กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร

1.1.1 ภาวะผู้นำ จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการที่ค้นพบและศึกษาประเด็นนี้ ได้แก่ เขียว อันตั้ง (2553, บทคัดย่อ); สลิลภร เชิงพัฒนนะ (2553, หน้า 127); สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ); มุกิตา วงศ์สงคราม (2555, บทคัดย่อ); สุเมธ แสงนันทนวล (2556, หน้า 63-64); อลงกต แผนสนธิ (2557, หน้า 335); จักรพงษ์ กุตเสนา, พชรวิทย์ จันทศิริสิริ และอุรสา พรหมทา (2557, บทคัดย่อ); ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ)

1.1.2 ค่านิยมสร้างสรรค์ จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการที่ค้นพบและศึกษาประเด็นนี้ ได้แก่ นาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ); พรรณนารายณ์ เวณูผล (2554, บทคัดย่อ); สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ); ปิยวรรณ พลศรี (2557, บทคัดย่อ)

1.1.3 กระบวนการบริหาร จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการที่ค้นพบและศึกษาประเด็นนี้ ได้แก่ พนม หอมทอง (2552, บทคัดย่อ); วิจิตรา แป้นจันทร์ (2553, บทคัดย่อ); อุบล ยะไวทย์ณะวิชัย (2553, บทคัดย่อ); สุนันทา เงินแจ่ม (2553, บทคัดย่อ); สลิลภร เชิงพัฒนนะ (2553, หน้า 127); มุกิตา วงศ์สงคราม (2555, บทคัดย่อ); สุรีย์ สิริสมุทธารและ ปภาวดี มนตรีวัต (2555, หน้า 97); สุเมธ แสงนันทนวล (2556, หน้า 63-64); วิโรจน์ คงเทพ (2558, บทคัดย่อ); ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ)

1.1.4 แรงจูงใจ จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการที่ค้นพบและศึกษาประเด็นนี้ ได้แก่ นาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ); ณัฐพล มีพรหม (2551, บทคัดย่อ); วราภรณ์ ชูคันหอม (2553, บทคัดย่อ); พรรณนารายณ์ เวณูผล (2554, บทคัดย่อ); เรณู หมิ่นห่อ (2554, บทคัดย่อ); สุจิตรา บุญมั่ง (2558, บทคัดย่อ); ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ)

1.1.5 วัฒนธรรมองค์กร จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการที่ค้นพบและศึกษาประเด็นนี้ ได้แก่ นาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ); พนม หอมทอง (2552,

บทคัดย่อ); สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ); จักรพงษ์ กุตเสนา และคณะ (2557, บทคัดย่อ), ปิยวรรณ พลศรี (2557, บทคัดย่อ)

2. ตัวแปรคั่นกลาง มาจากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการนำเสนอและได้รับความเห็นชอบตามมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 ประกอบด้วย 10 ประเด็นหลัก ดังนี้

2.1 หลักประสิทธิผล (Effectiveness)

2.2 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

2.3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

2.4 หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

2.5 หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)

2.6 หลักนิติธรรม (Rule of Law)

2.7 หลักความเสมอภาค (Equity)

2.8 หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)

2.9 หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

2.10 หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

3. ตัวแปรตาม มาจากเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ

3.1 คุณภาพการให้บริการ จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ และองค์การภาครัฐที่ค้นพบในประเด็นนี้ ได้แก่ พรรณนาราย เทียมทัน (2550, หน้า 107); ศิริกัญญา เสริมรัมย์ (2553, หน้า 86); อัญชลี แสงสนิท (2558, หน้า 86); วิพุด อ่องสกุล (2550, หน้า 7); สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, หน้า 37-38); กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2559 ข, หน้า 20), Luo (2013, p. 10)

- 1.2.3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness)
- 1.2.4 หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- 1.2.5 หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)
- 1.2.6 หลักนิติธรรม (Rule of law)
- 1.2.7 หลักความเสมอภาค (Equity)
- 1.2.8 หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)
- 1.2.9 หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
- 1.2.10 หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)
- 1.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ประกอบด้วย
 - 1.3.1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)
 - 1.3.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
 - 1.3.3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)
 - 1.3.4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance)
 - 1.3.5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกได้ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่

1.1 หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวนทั้งสิ้น 35,763 คน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ที่มีผลการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ภาคตะวันออก จากรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ-อปท) ประจำปี พ.ศ. 2558 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข) ซึ่งจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 8 แห่งใน 6 จังหวัด ภาคตะวันออก ดังนี้

1.1.1 จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลสามพี่น้อง 2) เทศบาลตำบลเขาบายศรี

1.1.2 จังหวัดชลบุรี จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล

เกษตรสุวรรณ

- 1.1.3 จังหวัดระยอง จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
 - 1.1.4 จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช
 - 1.1.5 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพระ
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

1.1.6 จังหวัดสระแก้ว จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

2.1 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากจำนวนหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น 35,763 คนโดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Schumacker and Lomax (2010, p. 49) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ Path analysis โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ ไข้อย่างน้อย 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยโดยเริ่มตั้งแต่การค้นคว้าข้อมูล ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนถึงการจัดทำรูปเล่ม ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 1 ปี 9 เดือน

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบไปด้วย 10 ประเด็นหลัก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22) ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การพิจารณาใช้ทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ผู้รับบริการจากการลดขั้นตอนระยะเวลาของการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การลดภาระค่าใช้จ่ายและยกเลิกภารกิจที่หมดความจำเป็น

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงและมุ่งสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงระยะเวลาในการดำเนินการเสร็จสิ้น สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถชี้แจงข้อคำถามหรือข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และจัดวางระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องเพื่อทราบถึงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ทำให้สามารถตรวจสอบได้ง่าย ตลอดจนการมีมาตรการการป้องกัน การแก้ไขปัญหา และผลกระทบอย่างเป็นระบบ

5. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีมาตรการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทางและสม่ำเสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและการเข้าถึงง่ายของข้อมูล

6. หลักนิติธรรม (Rule of law) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดถือกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณาถึง ความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ หรือแบ่งแยก ชั้น วรรณะ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ตำแหน่ง อาชีพ หรือสถานะใด ๆ ด้านส่วนบุคคล สถานะทางสังคม และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

8. หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณารับฟังความคิดเห็น และการเปิดโอกาสให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ในการเสนอปัญหา และการแก้ไขปัญหา ตลอดจนร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงานการสร้างข้อตกลงร่วมกันของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ

9. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การพิจารณากระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจต่อการดำเนินการใด ๆ การมอบอำนาจแก่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

10. หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) หมายถึง การมีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบต่อความเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม ในการปฏิบัติงานและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม

ยึดถือค่านิยมหลักและมาตรฐานจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย “I AM READY”

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดภาคตะวันออก ที่มีผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 การบริหารจัดการในระดับดีเด่น จำนวนทั้งสิ้น 6 จังหวัด ได้แก่ 1) จังหวัดจันทบุรี 2) จังหวัดชลบุรี 3) จังหวัดระยอง 4) จังหวัดฉะเชิงเทรา 5) จังหวัดปราจีนบุรี และ 6) จังหวัดสระแก้ว

3. โครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น หมายถึง การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ที่มีผลการประเมิน อยู่ในระดับร้อยละ 90 ถึงร้อยละ 100

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ดังนี้

4.1 ปัจจัย จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ 5) วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะนำไปสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

5. ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณสมบัติของบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นยอมรับเชื่อถือและสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นวางไว้ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คุณสมบัติอย่างเป็นทางการ คือ การดำรง ตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง คุณสมบัติอย่างไม่เป็นทางการ คือ ความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ เป็นต้น

6. ค่านิยมสร้างสรรค์ หมายถึง ค่านิยมที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนได้รับการยอมรับและถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น และค่านิยมเหล่านั้นสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาจนเกิดเป็นค่านิยมใหม่ที่สอดคล้องกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

7. กระบวนการบริหาร หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนให้บรรลุความสำเร็จอย่างเป็นระบบได้แก่ การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยความสะดวก

การสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงานผล (Reporting) และการจัดงบประมาณ (Budgeting)

8. แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการภายในและภายนอก ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากพื้นฐานความต้องการแต่ละระดับ ดังนี้ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการด้านสังคม (Social needs) ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs) ความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization)

9. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งที่เป็นคุณลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดถือและยอมรับในการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ การปฏิบัติงาน การรับรู้ การเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่ส่งผ่านรุ่นสู่รุ่นได้อย่างเหมาะสม

10. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

10.1 ด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การคาดการณ์ของผู้รับบริการที่สามารถรับรู้ได้ว่าจะได้รับการบริการตามความต้องการที่มองเห็นและสัมผัสได้ชัดเจน อันได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และพนักงานบริการ

10.2 ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการส่งมอบการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตามสัญญาที่ให้ต่อลูกค้าได้ทันตามกำหนด และมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง

10.3 ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

10.4 ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้ใจ (Assurance) หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่เกิดจาก ชื่อเสียงของบริษัทจนทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นไว้ใจในการใช้บริการ

10.5 ด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) หมายถึง การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำแนกได้ ดังนี้

1. ทราบระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

2. ทราบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก
ทราบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ทราบน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุ
ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
8. การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis)
9. ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 10.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 10.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายความคิดเห็น

ความคิดเห็น เกิดจากการแสดงออกของบุคคลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของอารมณ์ ประสบการณ์ ความรู้และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ความคิดเห็นจึงไม่ใช่สิ่งที่ถูกหรือผิด และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์หรือช่วงเวลาหนึ่งเวลาใดสำหรับการให้ความหมายของความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังต่อไปนี้

ณัฐวุฒิ เจียรนำโชค (2551, หน้า 11) สรุปความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นลักษณะของการแสดงออกและทัศนคติต่อข้อเท็จจริงที่ปรากฏขณะนั้น และอาจเป็นการแสดงความคิดเห็นในสองทางเลือกคือในทิศทางของการสนับสนุนส่งเสริมหรือในทิศทางเห็นแย้งหรือต่อต้าน

พินาน บวรกุลวัฒน์ (2554, หน้า 27) สรุปความหมายว่า ความคิดเห็นและทัศนคติแม้จะมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันแต่ในความหมายแท้จริงแล้วมีความหมายแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นหรือทัศนคตินั้นมีความคล้ายคลึงและสัมพันธ์กัน

กรณ์กวิวิท จิระไชยกาญจน์ (2553, หน้า 15) สรุปความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อต่อการแสดงออกของความรู้สึกที่คิดออกมาต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้นโดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และการรับรู้ ดังนั้นความคิดเห็นจึงสามารถการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา และอาจถูกยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นได้เช่นกัน

วิฑูรย์ รุานเมธี (2554, หน้า 10) สรุปความหมายความคิดเห็นว่าเป็นลักษณะของการแสดงออกของความรู้สึกที่คิดจากความเชื่อต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีพื้นฐานของอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม จึงเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในสิ่งที่ถูกต้องหรือผิดพลาดจนอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นได้ รวมทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา

ดุจหทัย ครุฑเดชะ (2550, หน้า 8) สรุปความหมายว่า เป็นการแสดงออกในด้านความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อต่อสถานการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือในช่วงเหตุการณ์ ณ ขณะนั้น โดยความคิดเห็นที่แสดงออกอาจเป็นที่ยอมรับหรือต่อต้านก็ได้ โดยความคิดเห็นของบุคคลนั้นสามารถแบ่งออกได้หลายระดับซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม

ล้อม แยมสุวรรณรัตน์ (2550, หน้า 7) กล่าวสรุปความหมายว่าความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งที่เกิดขึ้นจากความเชื่อโดยอาศัยพื้นฐานของการเรียนรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมเหล่านั้น เป็นส่วนทำให้การแสดงออกของความคิดเห็น ซึ่งสามารถแสดงออกในลักษณะของการพูดและการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงการแสดงออกในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ทั้งนี้การแสดงออกยังเปลี่ยนแปลงได้ตลอดขึ้นอยู่กับสถานการณ์เวลาช่วงนั้น ๆ

จักรพันธ์ ศรีมกุฏ (2552, หน้า 8) กล่าวสรุปความหมายว่า เป็นการแสดงออกที่ปรากฏให้สามารถรับรู้ได้ ทางด้านการคิด ด้านความรู้สึกและด้านความเชื่อต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งล้วนมาจากการสั่งสมความรู้ การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจเหมือนหรือต่างกันทำให้เกิดการยอมรับหรือการปฏิเสธความคิดเห็นจากผู้อื่นได้

Good (2006) กล่าวถึงความหมายของความคิดเห็น จำแนกได้ 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก ได้แก่ ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติและข้อ พิจารณาที่ยัง

ไม่ได้รับการพิสูจน์ชัดเจน และไม่มีการวิเคราะห์หรือเหตุผลที่เพียงพอ จึงเป็นเพียงสถานการณ์ที่เป็นไปได้ ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องของความรู้ แต่อย่างใด ประการที่ 2 ได้แก่ความหมายเฉพาะ หมายถึง การวินิจฉัยหรือการพิจารณาที่มาจากแหล่งข้อมูลอย่างมีระเบียบแบบแผนหรือจากบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือและประการสุดท้าย ได้แก่ ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การวินิจฉัยหรือการพิจารณาทั่ว ๆ ไปที่เกิดจากความเชื่อ ข้อเท็จจริงของผู้คนในสังคม

Oskamp (1977, p. 19) กล่าวถึงความคิดเห็น ว่ามีความหมายความคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกับความเชื่อมากกว่าในรูปแบบของที่มีความเฉพาะเจาะจงทางด้านเนื้อหา และโดยมักจะตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ มากกว่าการตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้สึกซึ่งเป็นเรื่องของการแสดงทัศนคติ และมุ่งแสดงออกในเรื่องที่สัมพันธ์กับความต้องการและความปรารถนา

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือการแสดงออกของความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเรียนรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงออกทางความคิดไม่จำเป็นต้องถูกต้องเสมอไป ขึ้นอยู่กับความเชื่อต่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์ในช่วงเวลา ณ ขณะนั้น ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

ประเภทความคิดเห็น

ความคิดเห็นซึ่งเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล บนพื้นฐานของการเรียนรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและอาจเปลี่ยนแปลงได้ ความคิดเห็นยังสามารถจำแนกออกเป็นแต่ละประเภท ตามที่นักวิชาการได้จำแนกประเภทความคิดเห็นไว้ ดังนี้

Remmer (2002 อ้างถึงใน ญัฐวุฒิ เจียรนาโชค, 2551, หน้า 11) ได้จำแนกประเภทของความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ ประเภทแรก ได้แก่ ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ และบ่งบอกถึงทิศทางที่ชัดเจน เช่น เชิงบวกสุด ได้แก่ ความรักจนเกิดความลุ่มหลง เชิงลบสุด ได้แก่ ความไม่ชอบจนเกิดความรังเกียจ ซึ่งเป็นความคิดที่สุดขั้วและยากที่จะเปลี่ยนแปลง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความคิดเห็นนั้นสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท อันได้แก่ ความคิดเห็นด้านบวกและความคิดเห็นด้านลบ ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลหากความคิดเห็นด้านบวกและด้านลบอยู่ในลักษณะสุดขั้วหรือขั้นรุนแรงจะแสดงออกมาให้เห็นชัดเจนและเปลี่ยนแปลงได้ยาก

องค์ประกอบของความคิดเห็น

Triandis (1971, pp. 2-3) กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นโดยจำแนกออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความรู้ (Cognitive component) เกิดจากความรู้และการคิดต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคล ในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้ที่ทำให้เกิดความคิดเห็นนั้นสามารถกำหนดให้เกิดลักษณะและทิศทางความรู้ของความคิดเห็น ในทางบวกและลบต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคลได้

2. ด้านความรู้สึกรู้สึก (Affective component) เกิดจากอารมณ์และความรู้สึกต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคล ซึ่งอารมณ์และความรู้สึกทำให้สามารถกำหนดทิศทางความรู้สึกของความคิดเห็น ในทางบวกและลบต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคลได้

3. ด้านพฤติกรรม (Behavior component) เกิดจากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคล ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าจะปรากฏขึ้นอย่างชัดเจนจึงทำให้สามารถกำหนดทิศทางพฤติกรรมของความคิดเห็นในทางบวกและลบต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคลได้

มานพ ผาสุก (2550, หน้า 9) ได้สรุปองค์ประกอบของความคิดเห็นว่ามี 2 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นแรกได้แก่ ความรู้สึก และประเด็นที่สองได้แก่ การกระทำ ซึ่งเกิดขึ้นจากสภาพจิตใจของแต่ละบุคคลที่รับรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้ของบุคคลนั้น ๆ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบของความคิดเห็น คือสิ่งที่แสดงออกโดยผ่านการเรียนรู้ ความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาโดยปรากฏให้เห็นในการแสดงความคิดเห็นผ่านสิ่งเร้าที่ได้รับทั้งทางบวกและลบของแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

จากการแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของบุคคลนั้น ๆ ที่ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษร หรือแม้แต่การแสดงออกที่ถูกต้องหรือคัดค้านหรือผิดพลาด ซึ่งต้องมีสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้แสดงความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป และมีนักวิชาการได้สรุปความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ดังนี้

สงวน คำรส (2551, หน้า 10) กล่าวสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น จำแนกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับความรู้ สภาพร่างกาย จิตใจและสมอง ประเภทที่สองได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่ล้อมรอบตัว ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ เมื่อได้สัมผัสด้วยการมองเห็น และการได้ยินส่งผลอย่างมากต่อการแสดงความคิดเห็น

ภักดีภา คำลาเลี้ยง (2552, หน้า 11) กล่าวสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นว่าเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงออกแตกต่างกันไป และจำแนกได้เป็น 2 ประการ ประการแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล คือ ความรู้ความสามารถ สติปัญญา ความเชื่อและสถานภาพเป็นต้น ประการที่ 2 คือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและประสบการณ์ของบุคคลนั้น สัมผัสจากการเรียนรู้ทำให้เกิดเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้น ๆ เช่น ชุมชน เพื่อน ครอบครัว สิ่งแวดล้อม สื่อมวลชน การอยู่ร่วมกันในสังคมซึ่งก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มคน เป็นต้น

Foster (1952, p. 119) กล่าวสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นของบุคคลออกโดยจำแนกออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคลที่พบเจอและมีความแตกต่างกันออกไปส่งผลให้เกิดการจดจำต่อประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนประสบการณ์ทางอ้อมจากการที่บุคคลได้รับรู้จากบุคคลอื่นหรือจากสื่อต่าง ๆ อันได้แก่ การฟัง การเห็น การได้ยิน การดูรูปถ่ายรูปภาพ การอ่าน เป็นต้น

ประการที่ 2 ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมของแต่ละกลุ่มที่มีระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมเหมือนกันในกลุ่มและแตกต่างกันออกไประหว่างหรือนอกกลุ่มโดยทำให้ความคิดเห็นเหมือนกันในกลุ่มและแตกต่างกันออกไประหว่างหรือนอกกลุ่ม

Oskamp (1977, pp. 119-133) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น จำแนกออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระของบุคคล อันได้แก่ อวัยวะที่ใช้รับรู้ความบกพร่องหรือความผิดปกติจากอวัยวะที่ใช้สัมผัสและทำให้เกิดความคิดเห็นต่อบุคคลอื่นในแง่ลบ

ประการที่ 2 ประสบการณ์ตรงของบุคคล ที่เกิดขึ้นด้วยตนเองหรือจากการกระทำ และมีความฝังใจโดยส่งผลต่อความคิดเห็นจากประสบการณ์แตกต่างกันออกไป

ประการที่ 3 อิทธิพลจากผู้ปกครอง ที่เกิดจากความสัมพันธ์ความใกล้ชิดจึงให้ข้อมูลแก่เด็กได้อย่างมากและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตลอดจนความคิดเห็นของเด็ก

ประการที่ 4 ทศนคติและความคิดเห็นกลุ่ม เกิดจากกลุ่มทางสังคม องค์กรหรือหน่วยงานที่มีทศนคติและความคิดเห็นกลุ่มที่เหมือนกันหรือมีความแตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป

ประการที่ 5 สื่อสารมวลชน อันได้แก่ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ส่งผลต่อความคิดเห็นของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็น เกิดจาก 2 ประเด็นหลัก ประเด็นแรก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ ความรู้ ระดับความรู้ จริยธรรม การรับรู้ ศักยภาพการเรียนรู้ ประสบการณ์ สภาพร่างกาย สุขภาพร่างกายจิตใจและสมองที่สมบูรณ์ และประเด็นที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ การเรียนรู้การอยู่ร่วมในสังคม ครอบครัวและยอมรับในกฎเกณฑ์กติกาและวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดประสบการณ์ บทเรียนและส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้วัดระดับความคิดเห็นของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการ

บริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในงานวิจัยครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

ความหมายการบริหาร

อานนท์ สุขสมนึก (2552, หน้า 25) กล่าวสรุปความหมาย ว่าเป็นกระบวนการที่มีการนำวิธีการต่าง ๆ ให้เกิดความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันภายในองค์กร โดยอาศัยความสามารถของผู้บริหาร ในการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

วิโรจน์ คงเทพ (2558, หน้า 37-38) กล่าวสรุปความหมายการบริหารว่าเป็นการร่วมกันทำงานภายใต้กิจกรรมขององค์กร ผ่านกระบวนการบริหารและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและเพื่อก่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยที่ 1 ด้านบุคลากร คือ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการ และปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัจจัยที่ 2 ด้านงบประมาณ คือ การกำหนดกรอบทางการเงินเพื่อเป็นแผนการเงิน ด้านรายรับ รายจ่ายต่อโครงการหรือภารกิจที่ต้องดำเนินการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ 3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ การมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเหมาะสมและสามารถ ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า

ปัจจัยที่ 4 ด้านการจัดการ การดำเนินงานร่วมกันของบุคลากรโดยสามารถบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร ได้อย่างเหมาะสมและสามารถพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

สุทธิพันธ์ สมบัติจิราภรณ์ (2551, หน้า 43) กล่าวสรุปความหมายการบริหารจัดการ ว่าเป็นการพิจารณาใช้ทรัพยากรทางการบริหารที่มีอย่างจำกัด อันได้แก่ งบประมาณ บุคลากร วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนการบริหารจัดการ มาเข้าสู่กระบวนการบริหารเพื่อให้เกิด การดำเนินการกิจกรรมใด ๆ สำเร็จลุล่วงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนและโครงการ ที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้

เกษมชาติ นเรศเสนีย์ (2550, หน้า 137) กล่าวสรุปความหมายของการบริหารว่า เป็นการใช้ศิลปะให้กลุ่มบุคคลทำงานร่วมกัน การบริหารจึงเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้บริหารองค์กร ในการวางแผน การจัดองค์การ การบรรจุ การสั่งการและการควบคุม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กรที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อานนท์ สุขสมนึก (2552, หน้า 38) กล่าวสรุปว่าเป็นการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่ายในองค์กรอย่างมีหลักการและค่านึงถึง การวางแผน วัตถุประสงค์ บุคลากร สายการบังคับบัญชา การควบคุมบังคับบัญชา การมีส่วนร่วมกันทำงานและมองว่าในการทำงานมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน

Stoner and Freeman (1989, p. 5) กล่าวสรุปว่า การจัดการ คือ กระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์การเกิดผลสัมฤทธิ์ จากการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุมงาน ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การ จึงเป็นการพิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Longnecker and Pringle (1981, p. 3) กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการให้ได้มาและการรวมทรัพยากรขององค์การ อันได้แก่ มนุษย์ งบประมาณ และทรัพยากรทางกายภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายพื้นฐานขององค์การในการผลิตสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของสังคมนั้น ๆ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการบริหารคือกระบวนการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างสัมฤทธิ์ผลของผู้บริหารจากการนำทรัพยากรทางการบริหารมาใช้ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าตามขั้นตอนทางการบริหาร อย่างสัมพันธ์และสอดคล้องกันซึ่งสามารถพัฒนาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีการบริหารจัดการ

การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมใดสังคมหนึ่งนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องกัน สัมพันธ์กัน หรือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันจากการกระทำเพราะมนุษย์ไม่สามารถแยกอยู่คนเดียวจากสังคมได้ และจากพัฒนาการการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ตั้งแต่อดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันนับว่ามีกาพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันสูงขึ้นตามลำดับ นอกจากการสร้างความสัมพันธ์จากความต้องการพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันแล้วปัจจุบันนี้การประกอบอาชีพทั้งภาครัฐ เอกชน ยังมีความจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยในระดับสูง ซับซ้อนและมีความหลากหลาย ผู้บริหารหรือผู้นำจึงเป็นต้องมีเครื่องมือกลไกที่จำเป็นต่อการบริหารงานขององค์กรเหล่านั้นเพื่อนำทางให้องค์กรของตนประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

เจริญผล สุวรรณโชติ (2544, หน้า 8) กล่าวว่า ทฤษฎีการบริหารมีความละเอียดและมีความสลับซับซ้อนจากการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลและการแสดงออกของพฤติกรรมของสังคม ซึ่งมีทฤษฎีที่มีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องที่เป็นองค์ประกอบและในยุคปัจจุบันนี้ได้ถูกนำมาใช้และถือปฏิบัติ จำแนกเป็น 5 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีที่ 1 คือ ทฤษฎีว่าด้วยความสัมพันธ์กับมนุษย์

ทฤษฎีที่ 2 คือ ทฤษฎีว่าด้วยการมุ่งเน้นความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีที่ 3 คือ ทฤษฎีว่าด้วยการยึดถือลักษณะทางสังคมของสถาบัน

ทฤษฎีที่ 4 คือ ทฤษฎีว่าด้วยการจัดการทางวิทยาศาสตร์

ทฤษฎีที่ 5 คือ ทฤษฎีว่าด้วยความสัมพันธ์ของสภาวะจิตของมนุษย์

กิตติ ดั่งเหมือน (2558, หน้า 14) กล่าวสรุปทฤษฎีบริหาร คือ วิธีการหรือกระบวนการบริหารที่ผู้นำหรือหัวหน้างาน นำมาใช้ในกลุ่มหรือองค์กร เช่น การวางแผน การบังคับบัญชา การประสานงาน การสั่งการ การมอบหมายงาน และการควบคุม ทั้งนี้ผู้นำหรือหัวหน้าต้องสามารถนำพาผู้ตามหรือสมาชิกหรือในกลุ่ม ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ร่วมกำหนดไว้ได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีการบริหาร คือ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลและสังคมที่มีความซับซ้อน และประกอบไปด้วย 5 ทฤษฎี ดังนี้ 1) ทฤษฎีว่าด้วยความสัมพันธ์กับมนุษย์ 2) ทฤษฎีว่าด้วยการมุ่งเน้นความต้องการของมนุษย์ 3) ทฤษฎีว่าด้วยการยึดถือลักษณะทางสังคมของสถาบัน 4) ทฤษฎีว่าด้วยการจัดการทางวิทยาศาสตร์ 5) ทฤษฎีว่าด้วยความสัมพันธ์ของสภาวะจิตของมนุษย์

องค์ประกอบของการบริหาร

ณรงค์ นันทวรรณ และเอื้องฟ้า นันทวรรณ (2536) กล่าวถึงองค์ประกอบการบริหาร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เป้าหมาย (Goal) คือ การกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือและทิศทางไปสู่เป้าหมาย

องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยการบริหาร (Factor of management) คือ ทรัพยากรทางการบริหารที่จำเป็นและเหมาะสม ประกอบด้วย คน (Men) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เทคนิควิธี (Method) และเครื่องมือ (Machine)

องค์ประกอบที่ 3 ลักษณะของการบริหาร (Management style) คือ ศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงในการประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้เกิดความสำเร็จ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการบริหารงานประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ อันได้แก่ การตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรบริหารและลักษณะการบริหาร โดยผู้บริหารขององค์กรต้องให้ความสำคัญทั้ง 3 องค์ประกอบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM)

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมในศตวรรษที่ 19 ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในกลุ่มประเทศตะวันตก จากอิทธิพลแนวคิดของ Wilson ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐ โดยต้องการให้การเมืองแยกออกจากการบริหาร และฝ่ายบริหารต้องรับผิดชอบต่อการบริหารงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Weber และยังสนับสนุนให้มีการคัดเลือกบุคลากรภาครัฐจากผู้มีความเป็นมืออาชีพ มีทักษะจากการสอบแข่งขัน และต้องเป็นผู้ไม่ฝักใฝ่ทางการเมืองหรือวางตัวเป็นกลาง แนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้อย่างเป็นทางการระหว่างปี ค.ศ. 1900-1920 โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาและอังกฤษ และกลุ่มประเทศตะวันตก ได้ยึดถือรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิมเรื่อยมา จนถึงปี ค.ศ. 1980 การเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากโดยประเทศที่เคยมีการบริหารจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิมได้ยกเลิกและปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารแบบดั้งเดิมสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (ประโยชน์ ส่งกลิ่น, 2551, หน้า 10) และยังสามารถกล่าวได้ว่า แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นี้ไม่ยอมรับกับแนวคิดระบบการบริหารงานแบบราชการตามที่ Weber ได้วางแนวทางไว้ และแนวคิดการจัดองค์การและการใช้ระเบียบวิธีการศึกษาแบบวิทยาศาสตร์ในการเป็นเครื่องมือและวิธีการหาความรู้และการตั้งประเด็นสงสัยของแนวคิดเดิมนั้นมีความถูกต้องชอบธรรมจริงหรือไม่ ซึ่งจากความแตกต่างและเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐเดิมที่ชัดเจนอันได้แก่ การมุ่งให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ (Efficiency) การมุ่งให้ความสำคัญกับนโยบายสาธารณะ (Public policy) การมุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์สาธารณะ (Public interest) เป็นต้น (ประโยชน์ ส่งกลิ่น, 2556, หน้า 1-2)

แนวคิดทฤษฎีที่เกิดขึ้นและมีความสำคัญรวมทั้งสิ้น 5 ประเด็นหลัก อันได้แก่

1. เรื่องเล่า (Narrative) และอภิธานาน (Metanarrative)

Malpas (2001, pp. 4-6) กล่าวว่าเรื่องเล่าคือ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในประวัติศาสตร์ และมีการร้อยเรียงเป็นเรื่องราวออกเป็นชุด ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อเล่าเรื่องให้ผู้อื่นรับรู้ได้และในแต่ละชุดเหตุการณ์จะมีการออกแบบกฎเกณฑ์ในการสร้างเพื่อแสดงถึงความชอบธรรมในเรื่องนั้น ๆ

อภิธานาน คือ ตัวกำหนดความชอบธรรมและเป็นตัวกำหนดกฎเกณฑ์ของเรื่องเล่า ในแต่ละชุดว่าเป็นความจริงหรือเท็จโดยกฎเกณฑ์ดังกล่าวถูกสร้างขึ้นซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงขณะนั้น

2. วาทกรรม (Discourse)

Derrida (1973 อ้างถึงใน ประโยชน์ ส่งกลิ่น, 2556, หน้า 25) กล่าวว่า เป็นการให้ความหมายหรือคู่ของคำตรงข้าม เช่น เพศชาย/ เพศหญิง ความดี/ ความชั่ว โดยคำเหล่านี้จะมีคำที่เป็นรอง หรือคำชายขอบ (Marginalized) คือ แนวคิดของคำที่มีความ “เป็นรอง” หรือ “ชายขอบ” และในยุคหลังสมัยใหม่นักวิชาการจึงเชื่อว่าวาทกรรมมีหลายชุด

3. การรื้อสร้าง (Deconstruction)

Zwart (2002, p. 483) คือการมีวาทกรรมที่หลากหลาย จึงมีความจริงที่หลากหลายเช่นกัน แต่ความจริงเหล่านั้นจะตั้งอยู่บนความเท่าเทียมกันโดยนักวิชาการในยุคหลังสมัยใหม่ขึ้นชอบความเป็นพหุนิยมของวัฒนธรรมและความหลากหลายของความรู้ที่เป็นองค์ความรู้แบบสัมพัทธ์นิยมส่งผลให้เกิดการลดสิทธิพิเศษของความเป็นวิทยาศาสตร์

4. การวิเคราะห์ภาษา (language analysis)

Gillroy (1997, p. 164) กล่าวว่า ภาษาเป็นการแสดงออก ในรูปแบบของคำที่มีความหมายอย่างหลากหลายและขึ้นอยู่กับเวลา สถานที่ เพศ ชนชั้น ซึ่งเป็นตัวกรอง (Filter) และเมื่อภาษาที่มีความหลากหลายของความหมายจึงไม่สามารถจะตัดสินใจได้ชัดเจนว่าความหมายใดถูกต้องที่สุด

5. การบริหารจัดการชีวิต (Governmentality)

Joseph (2004, pp. 154-155) กล่าวว่า แนวคิดการบริหารจัดการชีวิตของ Foucault คือ การไม่ยอมรับแนวคิดการเชื่อเรื่องรัฐสมัยใหม่ (Modern state) ที่มีการบริหารโดยรัฐเพียงผู้เดียวและเป็นการใช้อำนาจจากบนลงล่าง แต่การบริหารและการใช้อำนาจควรมีความหลากหลายของกลุ่มต่าง ๆ และเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกันเพื่อเป้าหมายและผลประโยชน์ของกลุ่มเหล่านั้น

ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM)

Rhodes (1997, p. 48) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นการผสมผสานกันระหว่างแนวคิดเศรษฐศาสตร์สถาบันแนวใหม่ (New institutional economics) และแนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) นอกจากนี้ยังได้ขยายไปสู่ระบบการตลาดทุนนิยม

Gruening (2001, pp. 1-25) กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ (NPM) นอกจากจะกล่าวถึงขอบเขตของการจัดการนิยม (Managerialism) ยังได้กล่าวถึงรายละเอียดและเนื้อหา

ของ “ประชาธิปไตยในแนวทางใหม่” ด้านความสัมพันธ์ของภาครัฐกับสังคมตลอดจน การมีส่วนร่วมภาคประชาชน ซึ่งทำให้มีความหมายที่ครอบคลุมในการบริหารกิจการบ้านเมือง ประโยชน์ สงกสิน (2551, หน้า 19) กล่าวสรุปว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่เกิดจากการนำทฤษฎี 2 สายมาผสมผสานกันสายแรกคือ ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ (New institutional economics) ประกอบไปด้วย ทฤษฎีในสายนี้ 3 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีทางเลือก สาธารณะ 2) ทฤษฎีตัวการ-ตัวแทน 3) ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม จากการเน้นถึงความต้องการ ด้านปัจเจกบุคคล โครงสร้างองค์การ คำนี้ถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการคำนึงถึงต้นทุน สายที่สอง คือ ทฤษฎีการจัดการนิยม (Managerialism) จากแนวคิดการนำเอาการจัดการธุรกิจภาคเอกชน มาใช้ในการจัดการภาครัฐและการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์แบบดั้งเดิม

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2550, หน้า 74-75) กล่าวสรุปว่า เป็นการผสมผสานแนวคิด การบริหารจัดการเพื่อใช้เป็นเครื่องมือทางการบริหาร จากแนวคิดเพื่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ 1) ด้านวัตถุประสงค์มุ่งเน้นความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการมุ่งสู่ระบบตลาด 2) มุ่งเน้นค่านิยม การแข่งขันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพและผลสัมฤทธิ์ 3) มุ่งเน้นการสร้าง องค์ความรู้ 4) มุ่งเน้นการปรับปรุงการบริหารราชการ 5) มุ่งเน้นความโปร่งใสและมีระบบ ตรวจสอบของทุกภาคส่วน

จึงสรุปได้ว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการผสมผสานกันของ 2 ทฤษฎีสายหลัก ได้แก่ แนวคิดเศรษฐศาสตร์สถาบันแนวใหม่ (New institutional economics) และแนวคิด การจัดการนิยม (Managerialism) และมุ่งเน้นกลไกทางการตลาด การแข่งขัน การปรับปรุง บริหารงานแบบเอกชน การตรวจสอบภาคประชาสังคม เพื่อมุ่งสู่ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพและผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นเกณฑ์ชี้วัดของ การบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในงานวิจัยครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีภาครัฐและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีภาครัฐ

ธรรมาภิบาล “Good governance” เป็นแนวคิดทางการบริหาร ที่ได้รับการยอมรับ ทั้งจากภาคเอกชนและภาครัฐจากนานาประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยในยุคปัจจุบัน เพื่อรับมือกับความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ธรรมาภิบาล “Good

governance” สำหรับภาครัฐที่ได้จัดตั้งหน่วยงานในระดับต่าง ๆ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ล้วนแล้วแต่เป็นตัวแทนหรือเครื่องมือในการทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนแทนรัฐ งานวิจัยเรื่องนี้จึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับธรรมาภิบาลอย่างกว้างขวางทั้งระดับสากล ระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น จากนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ องค์กรสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล “Good governance” เกิดขึ้นในช่วง ทศวรรษที่ 1980 จากความต้องการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐในประเทศตะวันตก ที่มีการยอมรับ ระบบการบริหารของภาคเอกชนว่ามีประสิทธิภาพและนำเข้ามาปรับใช้ในระบบบริหารภาครัฐ โดยดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การกระจายอำนาจในการให้บริการสาธารณะสู่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น การบริหารงานโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคสังคม (Civil-society organization) จากการให้ทุกภาคมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการสาธารณะของภาครัฐ (อัมพร อารังลักษณ์ และคณะ, 2553, หน้า 22)

ความหมายเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ธรรมาภิบาล “Good governance” ราชบัณฑิตยสถาน แปลความหมายว่า “การปกครองที่ดี” (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555, หน้า 1)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 9) ได้กล่าวว่า การบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี คือ ธรรมาภิบาล (Good governance)

อัมพร อารังลักษณ์ และคณะ (2553, หน้า 22) ได้กล่าวว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารปกครอง

รัชยา ภักดีจิตต์ (2557, หน้า 29) ได้กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การบริหารงานภาครัฐที่คำนึงถึงความสามารถตรวจสอบได้การมีส่วนร่วมของประชาชนและ ประสิทธิภาพ จากการสร้างความเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาครัฐ ภาคเอกชนและ ภาคประชาสังคมทั้งในระดับ บุคคล ชุมชนและระดับสังคม และได้กล่าวถึงการให้ความหมายการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรสำคัญ ๆ ระดับโลกไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ธนาคารโลก (World Bank) ให้ความหมาย Good governance หมายถึง แนวทางทาง การเมืองในการใช้อำนาจจากทรัพยากรที่มีในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีความสำคัญ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐจากความยุติธรรมของการใช้กฎหมาย ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการบริหารงานความรับผิดชอบของรัฐอันเป็นการแก้ไขปัญหาของการบริหารงาน ของรัฐให้มีประสิทธิภาพ

องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ให้ความหมาย Good governance หมายถึง หลักพื้นฐานสำคัญในการบริการสาธารณะภาครัฐจากการกระจายอำนาจเพื่อให้

ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี จากความร่วมมือของภาครัฐและเอกชนโดยอาศัยการมีส่วนร่วมทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม

United Nations and Development Programmes: UNDP ให้ความหมาย Good governance หมายถึง องค์ประกอบสำคัญในการบริหารของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้ประสบความสำเร็จตามที่ได้กล่าวไว้

องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น (JICA) ให้ความหมาย Good governance หมายถึง หลักในการบริหารงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากพื้นฐานของการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ความยุติธรรม ความชอบธรรม ความรับผิดชอบภาครัฐ เพื่อนำไปสู่ความสามารถของการพึ่งพาตนเอง นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนจากการบูรณาการทางเศรษฐกิจและสังคม

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for economic co-operation and development and development: OECD) ให้ความหมาย Good governance หมายถึง การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมภายใต้ระบอบประชาธิปไตย เพื่อให้เกิดการพัฒนาภายใต้การบริหารจัดการที่ดี (รัชยา ภักดีจิตต์, 2557, หน้า 9-12)

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2552, หน้า 6-8) กล่าวถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการบริหารภาครัฐของแต่ละประเทศ แม้จะเป็นที่ทราบกันดีว่าเป็นที่ยอมรับขององค์กรชั้นนำและได้รับการยอมรับและเริ่มในประเทศตะวันตกที่เจริญแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา แต่การนำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาบริหารประเทศนั้นยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นจากคุณสมบัติความมีจริยธรรม คุณธรรมของผู้นำประเทศ โดยเฉพาะปัญหาทางด้านเศรษฐกิจซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งในระดับประเทศ และส่งผลกระทบต่อระดับโลก อีกทั้งยังเป็นปัญหาที่มีลักษณะต่อเนื่องซึ่งประเทศไทยได้ยอมรับ และนำเอาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารประเทศ จึงควรจะมีการปรับใช้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรม สังคม และวิถีชีวิตของประชาชนคนไทย เพื่อประโยชน์สูงสุดจากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่นำมาใช้นั่นเอง

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2552, หน้า 22) กล่าวว่าแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” จากนักวิชาการประเทศตะวันตกซึ่งมีอิทธิพลถึงนักวิชาการประเทศตะวันออกนั้น เป็นการมุ่งเน้นการสร้างภาพความน่าเชื่อถือขององค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน และการสร้างความน่าเชื่อถือจะเกิดขึ้นได้แต่โดย “คน” เท่านั้นที่จะนำกิจกรรมเข้ามาสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นเป็นจริงได้

Rhodes (1996) กล่าวถึงความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งมีหลากหลาย และขึ้นอยู่กับเรื่องนั้น ๆ และหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of analysis) ได้แก่

ประเด็นที่ 1 ในทางอำนาจรัฐการตัดสินใจในการดำเนินการบริหารที่ลดลง จากเรียกร้องของประชาชนเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของรัฐ

ประเด็นที่ 2 ในทางภาคธุรกิจหรือบริษัทที่บริหารได้มีประสิทธิภาพเป็นธรรม “Governance as corporate governance” หมายถึง การบริหารธุรกิจอย่างมีทิศทางและความคุม ตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหาร เป็นองค์การมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อ ความชัดเจนในงานของ บริษัทและความสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมรวมทั้งสังคม การบริหารบริษัทผู้บริหารและ ผู้ถือหุ้นจึงมีใช้บุคคลเดียวกันและมาจากผู้บริหารมืออาชีพโดยได้รับการตรวจสอบจากองค์กร ตรวจสอบภายนอก ไม่มุ่งหวังผลกำไรเท่านั้นแต่รวมถึงการเปิดเผยโปร่งใสและสามารถระบุตัว ผู้รับผิดชอบต่อ

ประเด็นที่ 3 ในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะ รัฐบาลควรเป็นหน่วยงาน มีความสามารถในการริเริ่มแข่งขันเพื่อตอบสนองต่อประชาชน ในลักษณะของการเป็นลูกค้า มากกว่าเป็นผู้ถูกปกครอง ผู้บริหารภาครัฐจึงควรมีบทบาทลักษณะเดียวกับผู้ประกอบการ เพื่อผลักดันการทำงานจากระบบราชการลงสู่ชุมชนโดยให้ชุมชนเป็นผู้ดำเนินการเอง ซึ่งในการวัด ความสามารถของข้าราชการของรัฐวัดจากประสิทธิผลในการทำงาน ข้าราชการของรัฐคำนึงถึง การบริการเป็นพันธกิจของตน เป็นตัวเชื่อมประสานงานทุกภาคส่วน เพื่อทำงานร่วมกัน จึงเรียก ได้ว่าเป็น การบริหารงานสาธารณะแบบใหม่ (Governance as new public management: NPM)

ประเด็นที่ 4 ในทางการปฏิรูปการปกครอง ได้มีการปรับใช้ในวงกว้าง การพัฒนา การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจึงหมายถึง การบริหารประเทศด้วยการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ระบบตุลาการ และความเป็นอิสระของ กฎหมาย มีความรับผิดชอบต่อในการบริหารการเงิน ระบบการตรวจสอบสาธารณะที่เป็นอิสระ การมีโครงสร้างสถาบันหลากหลาย การยอมรับความเป็นอิสระของสื่อมวลชน ทำให้เกิด การยอมรับการใช้อำนาจรัฐและความชอบธรรมตามระบอบประชาธิปไตย จึงเป็นรูปแบบ ผลผสมผสานระหว่างการบริหารงานสาธารณะกับประชาธิปไตย

ประเด็นที่ 5 ในทางระบบสังคม การปฏิสัมพันธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของ ส่วนต่างกับระบบและความต้องการของส่วนย่อย (Governance as society benefic system) ทำให้การปฏิสัมพันธ์ได้รับการยอมรับในความต่างของระบบ และเป็นรูปแบบที่เป็นพลวัตทำให้ การแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างยั่งยืน ภาครัฐ และภาคเอกชน จึงอาจ สร้างรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันต่อการแก้ปัญหาของประเทศ ภารกิจของรัฐบาลจึงเป็น การสร้างความสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันต่อการแก้ปัญหา ตลอดจนการส่งเสริมให้เกิด

การมีส่วนร่วม ซึ่งระบบนี้เป็นการปฏิสัมพันธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของภาครัฐและเอกชน และยังมีการใช้ในระดับประเทศ นานาประเทศและระดับโลก

ประเด็นที่ 6 ในทางการจัดระบบขององค์กรเครือข่ายภาคสาธารณะ และภาคเอกชน (Governance as self organizing networks) ทำให้เกิดจากความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างองค์กร จากการรวบรวมทรัพยากรมาบริการต่อสาธารณะ ทำให้องค์กรเครือข่ายสามารถนำข้อมูลข่าวสาร เงิน และเทคโนโลยีมาใช้ดำเนินงานร่วมกัน จะเห็นได้จากโครงการร่วมกันระหว่างองค์กร และ สิ่งสำคัญเมื่อเกิดระบบพันธมิตร จะทำให้มีทรัพยากรเพิ่มขึ้น เกิดอิสระและอำนาจการต่อรอง เกิดขึ้นรัฐบาลจะเข้ามาแทรกแซงได้โดยไร้ขีดจำกัด

Weiss (2000) กล่าวว่า ธรรมชาติของหมายถึงแนวทางการบริหารงานภาครัฐ จากการเคารพสิทธิมนุษยชน หลักนิติธรรม ประชาธิปไตย มีความโปร่งใส และจากการเพิ่ม ประสิทธิภาพ จึงเป็นกระบวนการหรือวิธีการมุ่งส่งผลดี ทั้งประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม การมีระบบกำกับดูแลกิจการ มุ่งป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้น จึงเป็นระบบเตือนภัย 5 ประการของตลาดหลักทรัพย์จากการมุ่งเน้นกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ ดังนี้

ประการที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้นและหน้าที่หลักของความเป็นเจ้าของ

ประการที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเสมอภาคกัน

ประการที่ 3 การระบุและให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย

ประการที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

ประการที่ 5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

ดังนั้นจึงสรุปความหมายของ ธรรมชาติของ “Good governance” ได้ว่าเป็นรูปแบบ และเครื่องมือของการบริหารงานภาครัฐที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศโดยเฉพาะประเทศ ที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มุ่งเน้นและคำนึงถึงการบริหารงานจากการกระจายอำนาจ การบริหารของรัฐ การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการพัฒนาที่ยั่งยืน

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในต่างประเทศ

จากกระแสการปฏิรูประบบราชการ (Administrative reform) ในศตวรรษที่ 21 เพื่อพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” จึงเป็นแนวคิดที่สำคัญสำหรับนานาประเทศทั่วโลก ที่มุ่งเน้นการปรับปรุง การบริหารงานภาครัฐ ในยุคนี้จึงมีประเทศที่สำคัญ ๆ ได้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” ไปปรับใช้จึงถือว่าเป็นแนวคิดของยุคของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ดังนี้

อัมพร อังลักษณ์ และคณะ (2553, หน้า 11) กล่าวว่า การปฏิรูประบบราชการ (Administrative reform) เป็นการปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐ หรือการปฏิรูปการบริการสาธารณะ (Public service reform) ให้เป็นระบบ มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายตามแผนการปฏิรูปที่วางไว้ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญเนื่องจากในสภาพการเปลี่ยนแปลงในยุคนี้มีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่ง ในยุคนี้การปฏิรูประบบราชการจึงมักนำเอาแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) มาปรับใช้ ประเทศที่นำหลักคิดดังกล่าวมาปรับใช้ครั้งแรก ได้แก่ ประเทศอังกฤษ โดยนางมาร์กาเรต แททเชอร์ นายกรัฐมนตรีในสมัยนั้น ต่อมาได้แก่ประเทศออสเตรเลีย และประเทศนิวซีแลนด์ ส่งผลทำให้การบริหารภาครัฐมีพัฒนาการที่ดี หรือแม้แต่องค์กรระหว่างประเทศ เช่น ธนาคารโลก (World Bank: WB) และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ต่างก็ให้การยอมรับในแนวคิดดังกล่าวและได้ขยายแนวความคิดดังกล่าวไปยังประเทศกำลังพัฒนาที่ประสงค์กู้เงินจากหน่วยงานและวางเงื่อนไขให้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้

Kjaer (2006, pp. 35-36) กล่าวว่า ประเทศเนเธอร์แลนด์ ได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” มาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญเครือข่ายทางสังคมที่มีผู้เล่นในทุก ๆ ภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคม ในการร่วมมือกันส่งผลทำให้โครงการประสบความสำเร็จ การมุ่งเน้นเครือข่ายทางสังคมจึงคล้ายคลึงกับการจัดการเกมส์ (Game management)

Kooiman (2003) กล่าวว่า ประเทศเยอรมนี ได้นำแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” มาปรับใช้โดยเป็นแบบอย่างการปกครองเครือข่ายสุดโต่งที่มีความสลับซับซ้อนมากที่สุด ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์การบริหารงานภาครัฐจากการร่วมมือกันในทุกรูปแบบ

วิภาส ทองสุทธิ (2550, หน้า 91-92) กล่าวว่า ประเทศจีนแม้จะปกครองโดยรัฐบาลพรรคคอมมิวนิสต์แต่ได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้ภายใต้การปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจและกระจายอำนาจ จากการให้ความสำคัญการปฏิรูประบบเศรษฐกิจและการหาช่องทางตลาดเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นการแบ่งแยกหน้าที่ทางการเมืองเป็นของรัฐบาลระดับประเทศและการปฏิรูปและขับเคลื่อนเศรษฐกิจเป็นของรัฐบาลท้องถิ่น ซึ่งมุ่งเน้นต่อบุคลากรภาครัฐหรือข้าราชการที่มีความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระหรือไม่ถูกแทรกแซงจากกลุ่มผลประโยชน์ ดังนั้นรัฐบาลท้องถิ่นจึงมี Town village enterprises ที่เป็นองค์กรอิสระในการดำเนินธุรกิจและเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายด้านเศรษฐกิจ ซึ่งหากมองโดยทั่วไป ของการนำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในภาครัฐของประเทศที่มี

การปกครองโดยระบอบประชาธิปไตยของประเทศตะวันตก นั้น ประเทศจีนถือปฏิบัติได้ครบถ้วน ยกเว้นการปกครองระบอบประชาธิปไตย แต่ก็ถือได้ว่าเป็นการปรับใช้เข้ากับการปกครองของประเทศได้เป็นอย่างดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในประเทศไทย

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” สำหรับประเทศไทยนั้นเกิดขึ้นมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 จากวิกฤตทางเศรษฐกิจที่สร้างปัญหาของสังคมให้แก่ประเทศไทยในขณะนั้น จากการบริหารงานที่หย่อนประสิทธิภาพของภาครัฐ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555, หน้า 1) สอดคล้องกับวิภาส ทองสุทธิ (2550, หน้า 7-8) ซึ่งกล่าวว่าจากสถานการณ์ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน โดยการมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน ตลอดจนการกำหนดวิสัยทัศน์ในการบริหารประเทศเพื่อให้การเมือง เศรษฐกิจ และสังคมก้าวหน้าและรับมือกับโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่ไม่หยุดนิ่งในสมัยนั้นรัฐบาลโดยคณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 การนำเอาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้ในประเทศ หรือที่เรียกว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” และได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ต่อมาได้ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เพื่อกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการถือปฏิบัติตามการบริหารบ้านเมืองที่ดีใจความว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” จึงถือเป็นการเปลี่ยนการเรียกใช้จากเดิมที่เรียกว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” มาเป็น “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” และได้กำหนดวิธีการปฏิบัติการดำเนินการตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้กับส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จากนั้นจึงได้ให้มีการยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2547 ดังกล่าว (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555, หน้า 2-3) บรรยายถึงสาระสำคัญและองค์ประกอบหลักการพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ถูกกำหนดหลักการพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of law)
2. หลักคุณธรรม (Ethics)

3. หลักความโปร่งใส (Transparency)
4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation)
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)
6. หลักความคุ้มค่า (Value)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 อาศัยอำนาจความตามมาตรา 3/1 ในวรรคแรก ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติดังนี้ “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องให้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อาศัยอำนาจความตามมาตรา 3 ได้ขยายความตามเงื่อนไขการปฏิบัติดังนี้ “การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใดและจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของสำนักงาน ก.พ.ร.” และมาตรา 6 ได้กำหนดเป้าหมาย 7 ข้อ ในการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานของกรบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐได้บริหารราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2 หมวดหลัก ๆ ดังนี้

หมวด 4 ว่าด้วยหน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

หมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 (4) และ (5) ดังนี้

มาตรา 78 (4) “พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้

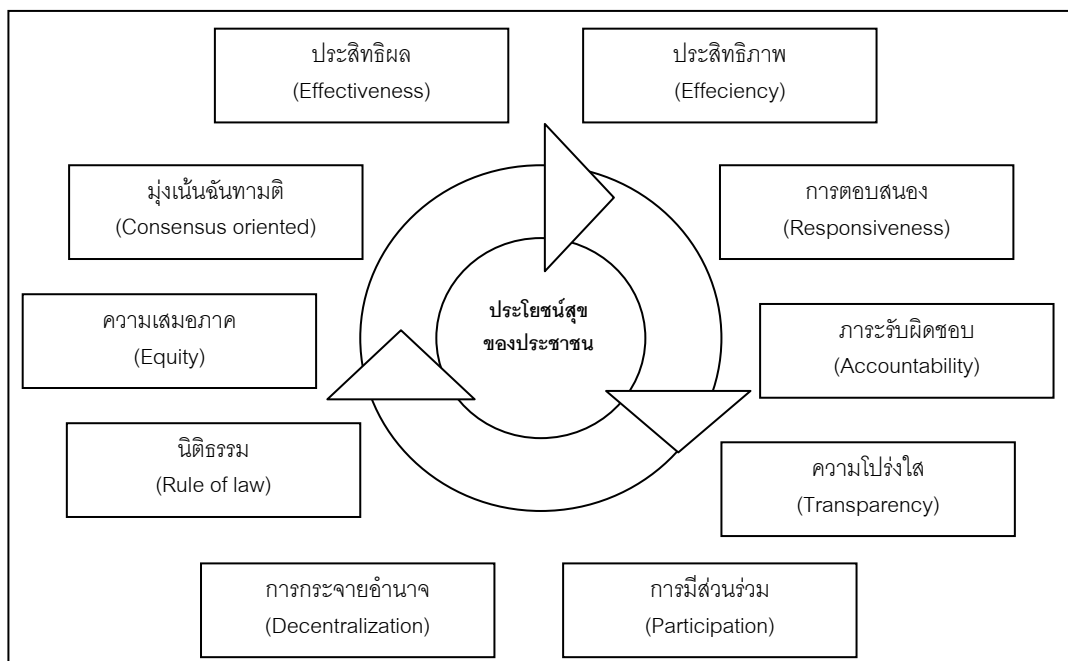
การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ”

มาตรา 78 (5) “จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและ
การให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึง
การมีส่วนร่วมของประชาชน”

ในปี พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการหรือที่เรียกว่า สำนักงาน
ก.พ.ร. ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาครัฐ
และเป็นหน่วยงานพัฒนาและกำกับดูแลการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ ได้ทำการศึกษา
หลักเกณฑ์การประเมินระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของภาครัฐ (Good governance
rating) และได้กำหนดองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อเป็น จำนวน 10 ประเด็นหลัก
ดังนี้

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

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 8)



ภาพที่ 2 องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในปี พ.ศ. 2552 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 8)

เกณฑ์การพิจารณาการวัดระดับและค่าน้ำหนักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
การวัดระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้พิจารณากำหนดเกณฑ์เพื่อการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) และน้ำหนักจากองค์ประกอบ 9 ประเด็น ดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบและค่าน้ำหนักการวัดระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 10)

ประเด็นที่	องค์ประกอบ	น้ำหนัก (ร้อยละ)
1	ประสิทธิผล (Effectiveness)	13
2	ประสิทธิภาพ (Efficiency)	13
3	การตอบสนอง (Responsiveness)	12
4	การรับผิดชอบ (Accountability)	12
5	ความโปร่งใส (Transparency)	13

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นที่	องค์ประกอบ	น้ำหนัก (ร้อยละ)
6	การมีส่วนร่วม (Participation)	13
7	การกระจายอำนาจ (Decentralization)	7
8	นิติธรรม (Rule of law)	10
9	ความเสมอภาค (Equity)	7
	รวม	100

ซึ่งยกเว้นหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) เนื่องจากยังไม่ได้กำหนดแนวทางการพิจารณาองค์ประกอบการมุ่งฉันทามติอย่างเป็นรูปธรรมจึงยังไม่ได้มีการวัดและให้น้ำหนักในประเด็นดังกล่าว

กรอบการพิจารณาเพื่อใช้เป็นเกณฑ์การพิจารณาการวัดระดับและค่าน้ำหนักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตารางที่ 2 กรอบการพิจารณาตามเกณฑ์การพิจารณาการวัดระดับและค่าน้ำหนักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 12-15)

องค์ประกอบ	กรอบการพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
1. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)	1. การมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์และการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ	1. การมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์และการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ	70
	2. การบริหารทรัพยากรบุคคล	2. การบริหารทรัพยากรบุคคล	15
	3. การบริหารจัดการสารสนเทศ	3. การบริหารจัดการสารสนเทศ	15

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	กรอบการพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	1. การบริหารจัดการ องค์การอย่างมี ประสิทธิภาพ	1. การบริหารจัดการ องค์การอย่างมี ประสิทธิภาพ	50
	2. การดำเนินการกิจการ ภาครัฐด้วยความคุ้มค่า	2. การดำเนินการภารกิจ ภาครัฐด้วยความคุ้มค่า	50
3. การตอบสนอง (Responsiveness)	1. การรับรู้ความคาดหวัง ความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีเกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ	16
		2. ความสำเร็จในการ ปฏิบัติตามมาตรฐาน ระยะเวลาการให้บริการ ที่ครบถ้วนสมบูรณ์	20
		3. การจัดให้มีช่องทาง/ เครือข่ายการให้บริการ ที่มีความครบถ้วนและ มีประสิทธิภาพ	16
	2. การตอบสนอง การให้บริการและการแก้ไข ข้อร้องเรียน	4. การนำนวัตกรรมมา พัฒนามาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ	16
		5. ระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล	16

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	กรอบการพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
	3. ความรู้ ความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีใจ ให้บริการ	6. พัฒนาผู้ทำหน้าที่ รับผิดชอบในการให้บริการ ที่มีความรู้ความสามารถ และมีใจให้บริการ (Service mind)	16
4. ภาวะรับผิดชอบ (Accountability)	1. การกำหนดให้มีระบบ ประเมินผลและตัวชี้วัด ที่ชัดเจน	1. การจัดทำตำแหน่งงาน และคำบรรยายลักษณะงาน ขององค์การได้ครบถ้วน	15
	2. การควบคุมภายในและ การบริหารความเสี่ยง	2. การถ่ายทอดตัวชี้วัดและ เป้าหมายขององค์การสู่ ระดับบุคคล	20
		3. การจัดให้มีการบริหาร จัดการด้านการควบคุม ภายในที่ดี	15
		4. การจัดให้มีการบริหาร จัดการด้านการบริหาร ความเสี่ยงในองค์กร	15
	3. ความรู้ ความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีใจ ให้บริการ	5. การจัดให้มีระบบการ ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติราชการ โดยมี การเชื่อมโยงกับระบบ แรงจูงใจและระบบการให้ โทษอย่างเป็นรูปธรรม	15

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	กรอบการพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
	4. ความรับผิดชอบ ต่อสังคม	6. การจัดให้มีกระบวนการ สร้างความตระหนักในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	20
5. ความโปร่งใส (Transparency)	1. การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร	1. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร แก่ข้าราชการประชาชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30
	2. ระบบการตรวจสอบ ภายใน	2. ระบบการตรวจสอบ ภายในที่ครบถ้วน	30
	3. การป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต	3. การร่วมตรวจสอบของ สมาคมวิชาชีพ/ สื่อมวลชน ในโครงการต่าง ๆ	15
		4. การดำเนินการ ด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต ที่ครบถ้วน	25
6. การมีส่วนร่วม (Participation)	1. ระบบการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสาร	1. การเปิดเผยและให้บริการ ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและทุกภาคส่วน ที่เกี่ยวข้อง	25
	2. ระบบรับฟังข้อคิดเห็น	2. การรับฟังและบริหาร จัดการข้อคิดเห็นผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องเพื่อการบริหาร ราชการแบบมีส่วนร่วม	25

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	กรอบการพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
	3. กลไกเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการกับส่วนราชการ/จังหวัด	3. การร่วมบริหารราชการและติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานส่วนราชการจังหวัดโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	30
	4. ระบบการมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการบริหารราชการของส่วนราชการ/ จังหวัด	4. กลไกสนับสนุนและเสริมสร้างศักยภาพการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	20
7. การกระจายอำนาจ (Decentralization)	การกระจายอำนาจ		
	1. กลไกการกระจายอำนาจ	1. การบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	25
	2. กลไกสนับสนุนเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ	2. กลไกสนับสนุนการบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจ	12.5
	การมอบอำนาจ		
	1. กลไกการมอบอำนาจ	1. การบริหารราชการตามหลักการมอบอำนาจที่มีคุณภาพและมาตรฐาน	25
	2. กลไกสนับสนุนเพื่อรองรับการมอบอำนาจ	2. กลไกสนับสนุนการบริหารราชการตามหลักการมอบอำนาจ	12.5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	กรอบการพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
	3. ระบบติดตามและ ตรวจสอบ	3. การติดตามและ ตรวจสอบการปฏิบัติราชการ จากการมอบอำนาจ	25
8. นิติธรรม (Rule of law)	การปฏิบัติราชการ	1. การเผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิ	10
	1. สิทธิของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	2. กิจกรรมการส่งเสริม พัฒนาความรู้กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ	5
	2. เนื้อหาของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	3. การศึกษาทบทวน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน	10
	3. ผู้ใช้อำนาจ	4. ความเท่าเทียมกันของ การบังคับใช้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ดุลพินิจ ในการปฏิบัติงาน	
		5. การพัฒนาคุณภาพ บุคลากร ในการใช้อำนาจ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	
		6. ความเป็นอิสระของผู้ทำ หน้าที่วินิจฉัย	
		7. กระบวนการพิจารณา ความผิดและการกำหนดโทษ	5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	กรอบการพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
9. ความเสมอภาค (Equity)	1. การสร้างกลไก ด้านความเสมอภาค	1. การสร้างกลไก	20
		ด้านความเสมอภาคและ จัดตั้งศูนย์ประสานงาน ด้านความเสมอภาค	
		2. การพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรด้าน ความเสมอภาค	10
	2. มาตรการด้านความ เสมอภาคภายในและ ภายนอกองค์กร	3. การจัดทำฐานข้อมูล สารสนเทศเพื่อสนับสนุน ด้านความเสมอภาค	20
		4. การจัดกิจกรรมส่งเสริม ด้านความเสมอภาค	10
	5. การบูรณาการ ความเสมอภาคเข้ากับ การกำหนดมาตรฐานของ กระบวนการทำงานและ การให้บริการ	40	

ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 สำนักงาน ก.พ.ร.ได้นำเอาองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อรวบรวมประเด็นที่สัมพันธ์ไว้ด้วยกัน และมุ่งเน้นความสำคัญระดับบุคคลทั้งในตำแหน่งผู้นำหรือหัวหน้าและผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรภาครัฐทั้งนักการเมือง ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความจรรยาบรรณตามค่านิยมหลักของภาครัฐ 9 ประการ โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในคราวประชุม เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ 4 หลักการหลัก 10 หลักการย่อย ได้แก่

หลักการที่ 1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 3 หลักการ ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

หลักการที่ 2 ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic value) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 4 หลักการ ดังนี้

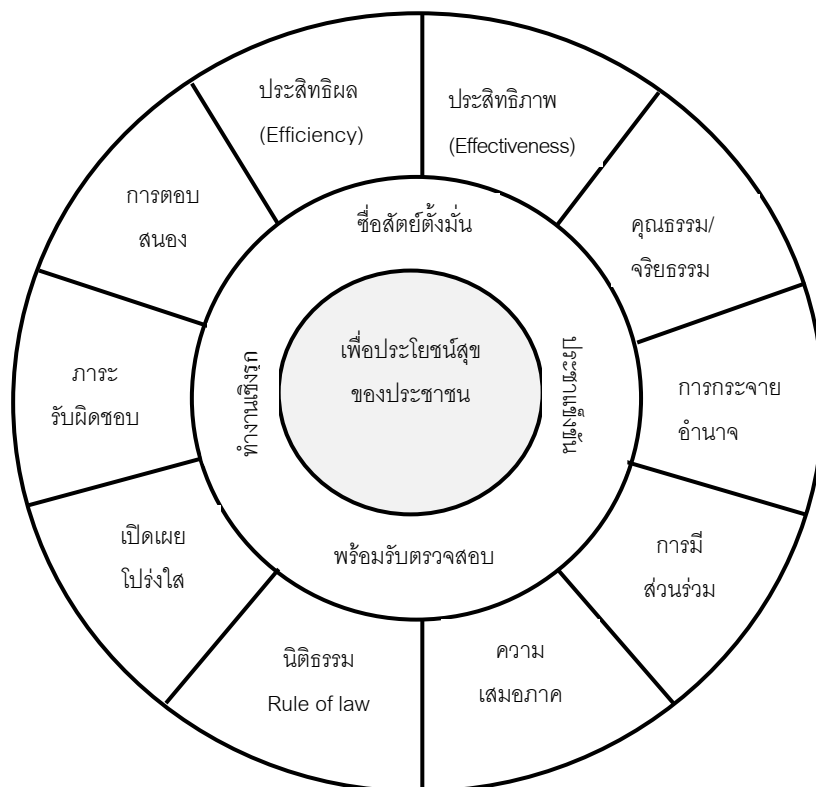
1. หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
2. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)
3. หลักนิติธรรม (Rule of law)
4. หลักความเสมอภาค (Equity)

หลักการที่ 3 ประชากรัฐ (Participatory state) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 2 หลักการ ดังนี้

1. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
2. หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)

หลักการที่ 4 ความรับผิดชอบต่อการบริหาร (Administrative responsibility) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 1 หลักการ ดังนี้

หลักคุณธรรม จริยธรรม (Morality/ ethics) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)



ภาพที่ 3 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 4 หลักการหลัก 10 หลักการย่อย ตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุม วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 20)

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ระบุความหมายตาม 4 หลักการหลัก 10 หลักการย่อย ดังนี้

หลักการที่ 1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management)

หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การพิจารณาใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ จากการลดขั้นตอนระยะเวลาของการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การลดภาระค่าใช้จ่ายและยกเลิกภารกิจที่หมดความจำเป็น

1. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงและมุ่งสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

2. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยพิจารณาถึงระยะเวลาในการดำเนินการเสร็จสิ้น สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการที่ 2 ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic value)

1. หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง สามารถชี้แจงข้อคำถามหรือข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และจัดวางระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องเพื่อทราบถึงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ทำให้สามารถตรวจสอบได้ง่าย ตลอดจนการมีมาตรการการป้องกัน การแก้ไขปัญหาและผลกระทบอย่างเป็นระบบ

2. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีมาตรการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทางสม่ำเสมอ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและการเข้าถึงข้อมูลง่าย

3. หลักนิติธรรม (Rule of law) หมายถึง การยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด โดยพิจารณาถึง ความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติหรือแบ่งแยก ชั้น วรรณะ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ตำแหน่ง อาชีพ หรือสถานะใด ๆ ด้านส่วนบุคคล สถานะทางสังคม และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

หลักการที่ 3 ประชาธิปไตย (Participatory state)

1. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การพิจารณากระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจต่อการดำเนินการใด ๆ การมอบอำนาจแก่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

2. หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ ((Participation/ consensus riented) หมายถึง การพิจารณารับฟังความคิดเห็น และการเปิดโอกาสให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ในการเสนอปัญหาและการแก้ไขปัญหา ตลอดจนร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงาน การสร้างข้อตกลงร่วมกันของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ

หลักการที่ 4 ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative responsibility)

1. หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) หมายถึง การมีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบต่อความเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม ในการปฏิบัติงานและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม ยึดถือ

ค่านิยมหลักและมาตรฐานจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย “I AM READY” นอกจากนี้รัฐบาลยังให้ความสำคัญต่อการใช้อำนาจอธิปไตยและการบริหารราชการแผ่นดินของหน่วยงานราชการเพื่อให้เป็นไปตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยได้จัดตั้งสภาธรรมมาภิบาลแห่งชาติ (สธช.) ในการทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยและการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 87, 56, 57, 59, 60, 62, 74 โดยสภาธรรมมาภิบาลแห่งชาติ (สธช.) มีวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์การสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างกลุ่มผู้นำและผลักดันให้เกิดองค์การแห่งสุจริตธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมและการพัฒนา

ข้าราชการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การให้คำปรึกษา แนะนำ และการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมคุณธรรม

จริยธรรมและธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับปรุงระบบงานบริหารบุคคลให้เอื้อต่อการส่งเสริม คุณธรรม

และจริยธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านคุณธรรม จริยธรรม

และธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การวัดผลและการตรวจสอบจริยธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การวางระบบสนับสนุนและปัจจัยพื้นฐานด้านจริยธรรมและ

ธรรมาภิบาล (สำนักงานเลขาธิการสภาธรรมมาภิบาลแห่งชาติ (สธช.), 2560)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในประเทศไทย คือ แนวทางและหลักการบริหารภาครัฐที่มีความสำคัญยิ่ง ที่ได้นำแนวคิดและการบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของประเทศตะวันตกที่ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันหรือแม้แต่ประเทศไทยที่ยอมรับการนำหลักการบริหารจัดการที่ดีมาปรับใช้ในการบริหารภาครัฐอย่างจริงจัง ตั้งแต่ระดับประเทศจนถึงระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากความพยายามแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ. 2540 โดยได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 และการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์แนวโน้มในปัจจุบัน ซึ่งขณะนี้ภาครัฐของประเทศไทยได้ใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา

ระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 4 หลักการหลัก 10 หลักการย่อย ตามมติเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีในการประชุม วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 และการให้ทุกส่วนราชการปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

1. การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ประเทศไทยเริ่มเห็นความสำคัญของการมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสมัยรัชกาลที่ 5 จากการเริ่มจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพ และต่อมาได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสาคร ขึ้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกเขตกรุงเทพเป็นแห่งแรก และเริ่มมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง จากการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 รูปแบบ อันได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เทศบาลจัดตั้งตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 กรุงเทพมหานครจัดตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 เมืองพัทยา จัดตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และองค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสุดท้ายของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีจำนวนครอบคลุมทั่วประเทศไทย และนับว่าเป็นความพยายามของภาครัฐในการปฏิรูปการปกครองจากการกระจายอำนาจการปกครองอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540, 2540, หน้า 16) และสอดคล้องกับมาตรา 78 (3) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550, 2550, หน้า 22) และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในการจัดระบบการบริการสาธารณะของ

หน่วยงานภาครัฐที่มีความเชื่อมโยงกัน ระหว่างหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลาง หน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือถ่ายโอนภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลาง หน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการดังนี้ 1) ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในกำหนดเวลา ดังนี้ ก) ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี ข) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี ค) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี 2) กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้ชัดเจน โดยในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้โดยให้เป็นไปตามความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนจะได้รับทั้งนี้ ต้องไม่เกินระยะเวลาสิบปี 3) กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือ การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ 4) กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นไป ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้า และโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย การเพิ่มสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลตามวรรคหนึ่งให้เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และให้เป็นไปตามภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถ่ายโอนเพิ่มขึ้น

ภายหลังปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เป็นต้นไป แต่ไม่ว่ากรณีจะเป็นประการใดเงินอุดหนุนที่จัดสรรให้ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าเงินอุดหนุนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 และ 5) การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2557, หน้า 37-38) จากการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 4 รูปแบบตามกฎหมายจัดตั้งและการกระจายอำนาจหน้าที่ตลอดจนถึงภารกิจของหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลางและหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณบุคลากรพื้นที่เขตรับผิดชอบในการบริหารงานภายใต้ภารกิจอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย เกิดจากการแนวคิดปฏิรูปการบริหารภาครัฐของไทยหรือการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ จากการปรับเปลี่ยนการบริหารการปกครองจากการรวมศูนย์รวมอำนาจ เปลี่ยนเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพที่ดี จากการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานเดิมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขการถ่ายโอนงบประมาณ บุคลากรและภารกิจของหน่วยงานถ่ายโอนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ

2. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ในปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลเริ่มมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานราชการของหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์และเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ อันเกิดจากความอ่อนแอ ความบกพร่องและความไร้ประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญอันนำไปสู่เหตุการณ์วิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ที่กล่าวกันในขณะนั้นว่า “วิกฤตต้มยำกุ้ง” รัฐบาลจึงได้กำหนดให้มีการบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จากการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 63 ง วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นไป จากการกำหนดให้หน่วยงานราชการต้องบริหารงานเป็นไปตามการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี ภายใต้หลักการพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า ซึ่งต่อมาได้ถูกยกเลิกลงตามประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2547 และได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 99 ก วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ขึ้นแทนโดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป โดยระบุในมาตรา 3/1 ความว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” แล้วจึงตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก วันที่ 9 ตุลาคม 2546 ขึ้นแทนโดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2546 เป็นต้นไป เพื่อขยายความวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ รวม 7 หมวด และกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวม 1 หมวด รวมทั้งสิ้น 8 หมวด ได้แก่ 1) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2) การบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 3) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 4) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 5) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ 7) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน 8.การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ในระยะเริ่มแรกการบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ถูกกำหนดให้มีการบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามความในมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการบริหารงานตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางทั้ง 7 หมวดและ 1 หมวด เป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ซึ่งอย่างน้อยต้องดำเนินการปฏิบัติ ตามหมวดที่ 5 และหมวดที่ 7 โดยการจัดทำหลักเกณฑ์ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และหลักเกณฑ์การอำนวยความสะดวก และความต้องการของประชาชน ซึ่งปัจจุบันนี้ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางทั้ง 7 หมวดและ 1 หมวด เป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ครบทุกหมวด รวม 8 หมวด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้วางแนวทางในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้เป็นแนวทางการบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ กำหนดไว้ ดังนี้

1. การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเน้นการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนในหลากหลายช่องทางและการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1.1 เปิดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 การจัดวางระบบควบคุมภายในเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานของระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544

1.3 การเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารอย่างหลากหลายเกี่ยวกับงบประมาณประจำปี การจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกต่อการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4 จัดให้มีการวิเคราะห์ผลดีผลเสีย ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อย่างครอบคลุมทุกด้าน มีระบบขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบและต้องมีการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ในทุกขั้นตอนเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5 กรณีที่มีภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลกระทบต่อประชาชนจะต้องดำเนินการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การชี้แจงประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อส่วนรวม

2. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นการส่งเสริมประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการส่งเสริมความเป็นระบบทำให้เกิดความคุ้มค่า

2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาสามปี แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป กระทรวงมหาดไทยได้ปรับเปลี่ยนการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยกเลิกการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และให้ปรับเปลี่ยนการจัดทำแผนพัฒนาสามปี เป็นดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.3/ ว5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี พ.ศ. 2561-

2564 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559)

2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา โดยให้นำผลการประเมินของแผนพัฒนาที่ได้มาทบทวนปรับปรุงแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องนำแผนพัฒนามาใช้เป็นข้อมูลและทิศทางในการพิจารณาดำเนินการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมในแต่ละปี

2.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (Memorandum of understanding: MOU) ระหว่างพนักงานส่วนท้องถิ่นกับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำกับควบคุมติดตามการปฏิบัติงานภายในภารกิจที่ได้ตกลงกันไว้ให้บรรลุผลสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่มีการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันรวมทั้งการปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบเดียวกันภายใต้ระเบียบ กฎหมายที่ได้กำหนดไว้

2.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดให้การพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทักษะคติ วิสัยทัศน์ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการจัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยและถูกต้องเหมาะสมสามารถสืบค้นหรือนำมาใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

3. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

3.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนดำเนินงาน หรือแผนปฏิบัติการประจำปี โดยกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาเริ่มจนถึงระยะเวลาเสร็จสิ้น ตลอดจนงบประมาณที่ใช้ดำเนินการ เพื่อให้พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ใช้เป็นทิศทางในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบเป็นการทั่วไป

3.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างแพร่หลายและทั่วถึงในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า คุณภาพ โดยมุ่งเน้นการให้ ความสำคัญถึงประโยชน์และผลได้ผลเสียของประชาชน

3.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานราชการอื่นที่ได้รับทราบ ในกรณีที่หน่วยงานราชการอื่นประสงค์ขอยื่นอนุมัติ อนุญาตหรือ

การพิจารณาขอความเห็นชอบการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมาย ระเบียบหรือมติคณะรัฐมนตรี และกฎหมายอื่นที่ได้ได้กำหนดไว้ ภายในห้วงระยะเวลา 15 วัน

3.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เสร็จสิ้นด้วยความรวดเร็ว โดยแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยในกรณีจำเป็นเท่านั้น และจัดให้มีการจัดทำบัญชีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และให้พิจารณาเป็นเป็นภารกิจหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3.5 การพิจารณาสั่งราชการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่ผู้บริหารสั่งราชการโดยวาจา ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นดำเนินการปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับคำสั่งและบันทึกการสั่งราชการของผู้บริหารและให้รายงานผู้บริหารในการปฏิบัติตามคำสั่งราชการดังกล่าว

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการประชาชนแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ตามภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ เช่น การสั่งราชการ การอนุญาต และการอนุมัติ เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วและคล่องตัวเพิ่มขึ้น

4.2 การกระจายอำนาจจากการสั่งราชการ อนุญาต อนุมัติ ให้ผู้รับมอบอำนาจปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และภารกิจที่เกี่ยวข้องต้องมีการควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจตลอดจนผู้บริหารในการมอบอำนาจในเรื่องดังกล่าว

4.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม ที่ช่วยให้เกิดการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ความประหยัด ไม่ส่งผลให้เกิดความเสียหายในภารกิจนั้น ๆ ตลอดจนต้องมีการเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วไป

4.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการให้บริการในภารกิจต่าง ๆ โดยกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จพร้อมทั้งส่วนราชการที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ต้องมีประชาสัมพันธ์ในทำการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและการเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วไป

4.5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมการจัดทำศูนย์บริการร่วมเพื่อบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จากการบูรณาการความร่วมมือของทุกหน่วยราชการ

5. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาปรับปรุง ทบทวนและยกเลิกภารกิจที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ภายในระยะเวลา 3 ปี และพิจารณาตามแผนการกระจายอำนาจ ยุทธศาสตร์จังหวัด สถานะการเงินการคลังและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา

5.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาปรับปรุง ทบทวนและยกเลิกข้อบัญญัติและเทศบัญญัติตามความเหมาะสม สถานการณ์ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

6.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณากำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของการให้บริการงานสาธารณะให้ประชาชนได้รับทราบและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เป็นการทั่วไป

6.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาตอบผลการดำเนินการภายในระยะเวลา 15 วัน ให้ประชาชนได้รับทราบในกรณีที่มีการยื่นหนังสือ ร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูลใด ๆ โดยให้จัดทำเป็นหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าว

6.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และสะดวกในการติดต่อรับข้อมูล สอบถาม เสนอแนะ แสดงความคิดเห็นใด ๆ ของประชาชน

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

7.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาให้มีหน่วยงานหรือผู้ที่ยอยู่นอกหน่วยงานร่วมประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะความคุ้มค่าตามภารกิจที่ให้บริการ

7.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาประเมินบุคคล ผู้ปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและผลการปฏิบัติงานอื่นอันนำมาซึ่งประโยชน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณาให้มีการจัดสรรเงินรางวัลให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่น หรือผู้ที่กฎหมายกำหนดไว้โดยพิจารณาจากงบประมาณที่ให้ใช้ตามกฎหมายและระเบียบตลอดจนหลักเกณฑ์เงื่อนไขของ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. กำหนดไว้

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน) ส่วนที่ 3 หน้าหนึ่งของเทศบาล ได้แบ่งขนาดของเทศบาลไว้เป็น 3 ขนาดในการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ และอาจดำเนินการ ดังนี้

บทที่ 1 เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลตามมาตรา 5 ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

(พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496, หน้า 17)

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่อาจทำในพื้นที่เขตเทศบาลตำบล ตามมาตรา 51 ดังนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496, หน้า 18)

บทที่ 2 เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในพื้นที่เขตเทศบาลตำบล ตามมาตรา 5 ดังนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 ดังนี้
 - 1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.8 บำรุงศิลปปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ แผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยกรณีนั้นและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์

3. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนไข้

4. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

5. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

7. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานที่สินเชื่อท้องถิ่น

เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่อาจทำในพื้นที่เขตเทศบาลตำบล ตามมาตรา 54 ดังนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

6. ให้มีการสาธารณสุข

7. จัดให้มีกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

(พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496, หน้า 19)

บทที่ 3 เทศบาลนคร มีหน้าที่ต้องทำในพื้นที่เขตเทศบาลตำบล ตามมาตรา 56 ดังนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 ดังนี้
 - 1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 - 1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - 1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7 ส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

1. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
2. กิจการอย่างอื่นซึ่งเป็นการสาธารณสุข
3. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
4. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
5. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
6. การผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
7. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

เทศบาลนคร มีหน้าที่ที่อาจทำในพื้นที่เขตเทศบาลตำบล ตามมาตรา 54 ดังนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดให้มีกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับกรกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์ (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496, หน้า 20)

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องดำเนินการและอาจดำเนินการดังนี้
มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล
ตามมาตรา 67 ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่อาจทำในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตาม มาตรา 68 ดังนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

มาตรา 69/ 1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552, 2552, หน้า 21-22)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ อาศัยอำนาจตามมาตรา 16 เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ

4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และ

สาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

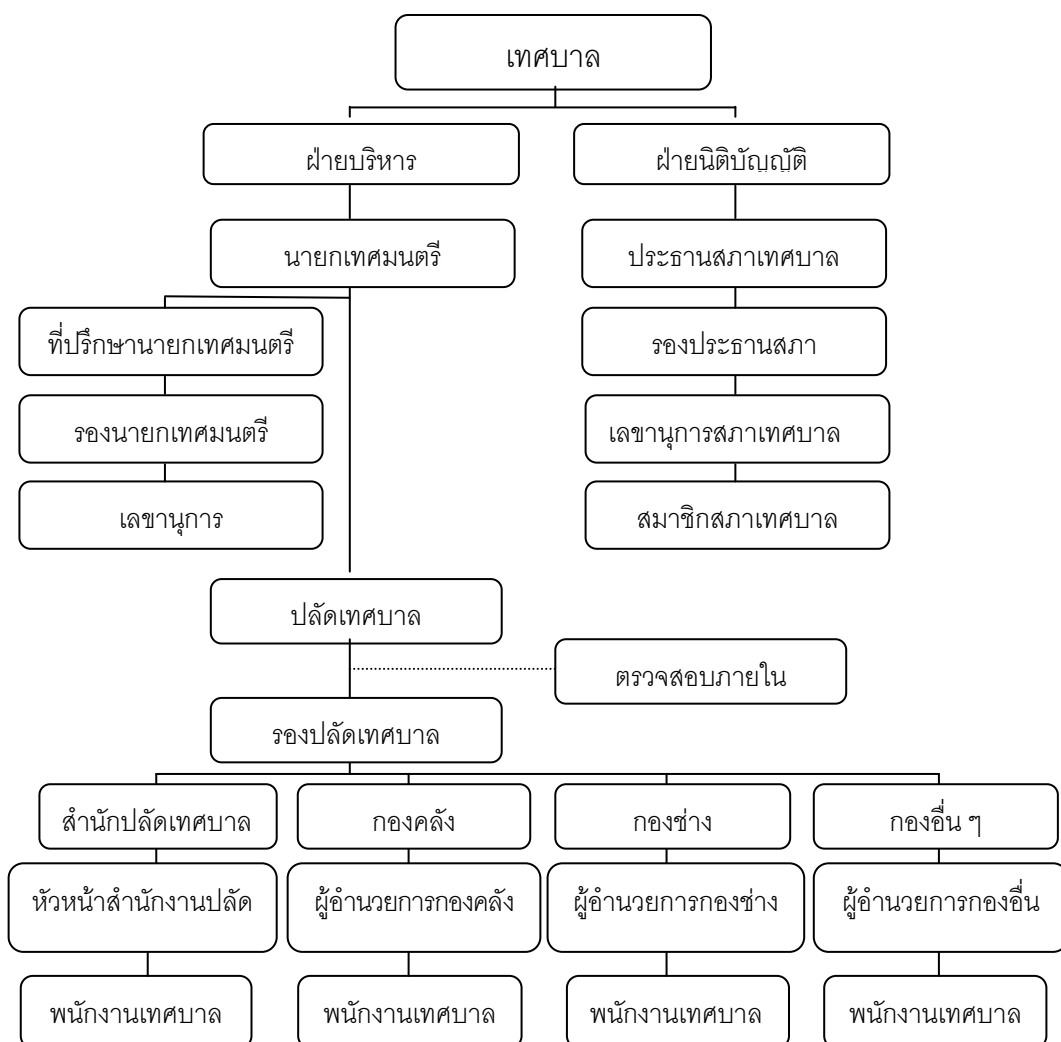
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2557, หน้า 28-29)

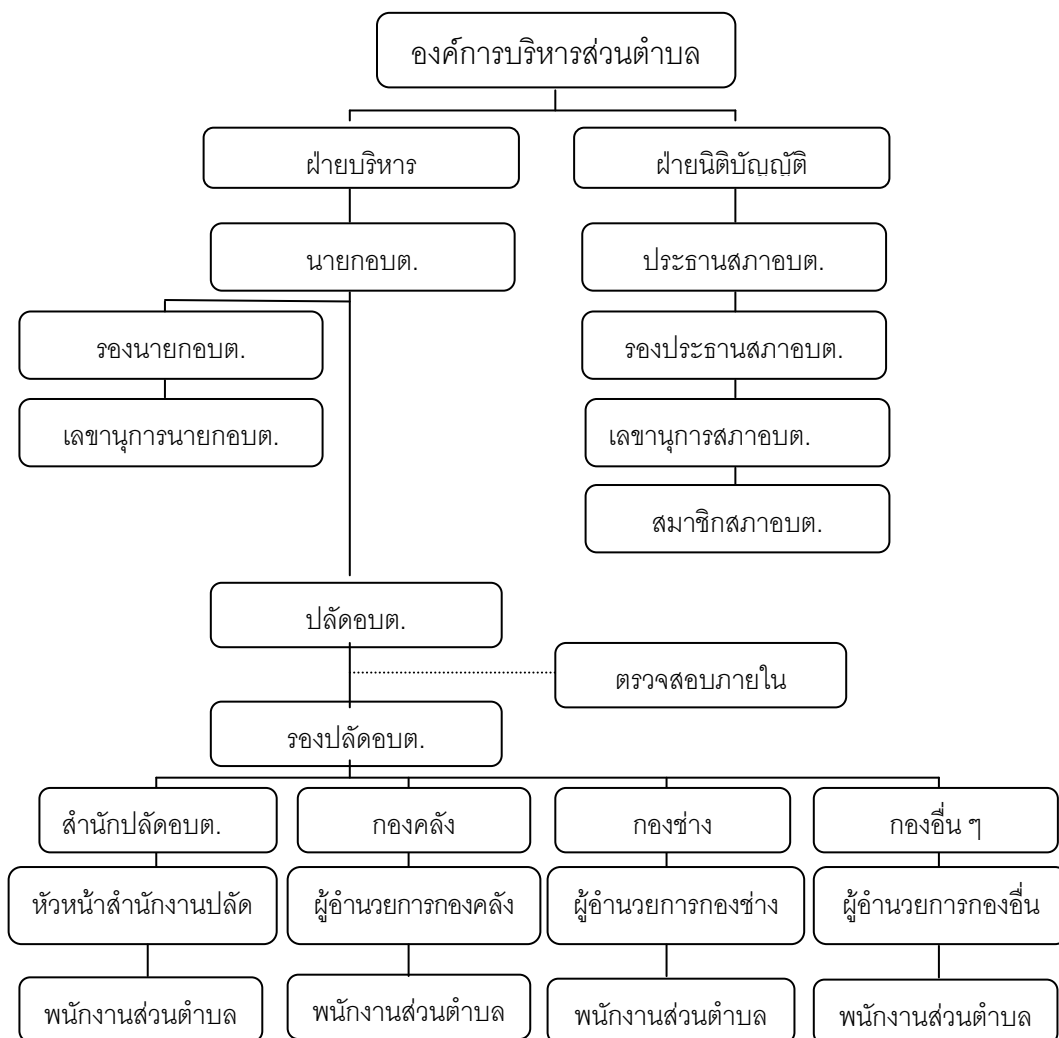
โครงสร้างการบริหารงานและสายการบังคับบัญชาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาล



ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารงานและสายการบังคับบัญชาของเทศบาล

องค์การบริหารส่วนตำบล



ภาพที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานและสายการบังคับบัญชาขององค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยภาครัฐได้กำหนดให้ถือปฏิบัติตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ โดยเฉพาะตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 52 ได้ระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อย่างน้อย 2 หลักเกณฑ์ ตามหมวดที่ 5 และหมวดที่ 7 ดังนี้

1. หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก

2. หลักเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนและให้กระทรวงมหาดไทยช่วยเหลือการจัดทำหลักเกณฑ์ ดังกล่าว อีกทั้งกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติการบริหารงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45/ 1 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของกระทรวงมหาดไทยที่ได้กำหนดไว้

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 50 วรรคสอง ให้เทศบาล ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของกระทรวงมหาดไทยที่ได้กำหนดไว้

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 69/ 1 ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของกระทรวงมหาดไทยที่ได้กำหนดไว้

สำหรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการประเมินผลงานหรือผลการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45 ได้กำหนดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ซึ่งกระทรวง มหาดไทยได้มอบหมายให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นออกหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยให้มีคณะทำงานหรือซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกการบริหารจัดการ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลังและด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ สอดคล้องกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555, หน้า 8-11) ที่กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1 ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 ข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ประชาชนต้องสามารถเข้าตรวจสอบได้

1.2 ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการจัดวางระบบการควบคุมภายในเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

1.3 งบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีการเปิดเผยหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย

1.4 การจัดทำภารกิจใด ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีผลเสียทุกด้านทั้งก่อนและหลังดำเนินการตลอดจนมีการประเมินผลโครงการในทุกระยะและการตรวจสอบในทุกขั้นตอนเพื่อให้เกิดความโปร่งใสของการดำเนินงาน

1.5 การดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการชี้แจงประโยชน์ของส่วนรวมและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

2. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.1 ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นการจัดทำแผนพัฒนา พ.ศ. 2548 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนซึ่งประกอบไปด้วย แผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปี และตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นการจัดทำแผนพัฒนา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ให้ยกเลิกแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปีโดยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น สี่ปี (พ.ศ. 2561-2564) โดยเริ่มบังคับใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

2.2 จัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนพัฒนาสามปี แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเพื่อให้เกิดการติดตามและประเมินผลการจัดแผนพัฒนาสามปี แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

2.3 การจัดทำงบประมาณประจำปีต้องเป็นไปยุทธศาสตร์การพัฒนาคองการกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนา และแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

2.4 กำหนดให้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการกับผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เพื่อให้ภารกิจสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.5 จัดให้มีการบูรณาการงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.6 จัดให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้มีทัศนคติการปฏิบัติงานร่วมกันหล่อหลอมจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

3. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีแนวปฏิบัติดังนี้

3.1 จัดให้มีการจัดทำแผนดำเนินงานประจำปี เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนได้รับทราบถึงระยะเวลา งบประมาณ และเป้าหมายการดำเนินงานตามโครงการหรือกิจกรรม

3.2 จัดให้มีการเปิดเผยในขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดซื้อจัดจ้าง และคำนึงถึงประโยชน์ได้เสียของประชาชน คุณภาพและความคุ้มค่า

3.3 การพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ใด ๆ ที่ยื่นขอโดยหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง อำนวยหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำขอที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศกำหนดไว้

3.4 การพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาแก้ไขปัญหาโดยเร็ว และจัดให้มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง รวมทั้งมีการจัดทำบัญชีคุมการรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นข้อมูลรายงานการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

3.5 จัดให้มีการรายงานการปฏิบัติตามคำสั่งราชการของผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษรแม้การสั่งราชการจะเป็นการสั่งราชการด้วยวาจาก็ตาม

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

4.1 เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ให้มีการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตัดสินใจ

4.2 การมอบอำนาจจากการกระจายอำนาจ ให้มีการควบคุม ตรวจสอบและติดตามการพิจารณาใช้อำนาจของพนักงานผู้รับมอบอำนาจ

4.3 เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และประหยัดงบประมาณโดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

4.4 การบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานตลอดจนระยะเวลาการดำเนินการ อีกทั้งควรเผยแพร่โดยแพร่หลายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ประกาศ สื่อต่าง ๆ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.5 จัดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อันได้แก่ การติดต่อขอรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งในด้านการอนุมัติหรืออนุญาตใด ๆ ให้เป็นอำนาจของหน่วยงานต้นสังกัด

5. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

5.1 ให้มีการทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและยกเลิกภารกิจตามที่เห็นควร โดยต้องคำนึงถึงแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ การพัฒนาจังหวัด และสถานะการเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.2 ให้มีการทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและยกเลิกข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติ จากการเปลี่ยนแปลงของระเบียบ กฎหมายเพื่อให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมตาม สถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

6.1 การประกาศระยะเวลาแล้วเสร็จในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน รับทราบโดยทั่วกันการแจ้งผลการดำเนินการใด ๆ ให้แก่ประชาชนได้รับทราบภายในสิบห้าวันหรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

6.2 ให้ดำเนินการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้บริการติดต่อขอรับข้อมูล การสอบถามข้อมูล การร้องเรียน การร้องทุกข์หรือ การแสดงความคิดเห็นใด ๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

7.1 ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 ให้มีการประเมินบุคคล โดยมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น และประโยชน์ของหน่วยงาน

7.3 ให้มีการพิจารณาประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ในกรณีที่มิงบประมาณ เหลือจ่ายในปีงบประมาณนั้น ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.จ.ก.ท.หรือ ก.อบต.กำหนดไว้แก่พนักงาน ส่วนท้องถิ่นและพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และ ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 ได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ต่อมาได้กำหนด ปี พ.ศ. 2552 ได้ออกหลักเกณฑ์ประเมินระดับ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของภาครัฐ และในปี พ.ศ. 2555 ได้เห็นชอบหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมติเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ.2555 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ 4 หลักการหลัก 10 หลักการย่อย

เพื่อใช้เป็นกรอบและพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้กับส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการบริหารงานตามเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังมีรายละเอียดเป้าหมายและแนวทางการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังต่อไปนี้

การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตามที่ภาครัฐได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 3/ 1 ได้กำหนดการบริหารราชการของส่วนราชการดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภาครัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการและประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นภาครัฐจึงได้ออกหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการการปฏิบัติ ให้เป็นไปตามการบริหารราชการดังกล่าว โดยการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางการปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งตามมาตรา 52 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างน้อย และให้กระทรวงมหาดไทยดูแลช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางการปฏิบัติของส่วนราชการ มาตรา 52 ต่อไป

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555, หน้า 13-25) โดยกระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินการดูแลและช่วยเหลือโดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมตามเป้าหมายพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข

ข้อที่ 1 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ดังนี้

มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับความโปร่งใสตรวจสอบได้ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะจากข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้อย่างทันสมัย ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลและได้รับบริการที่ดี ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการ

1. เปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบได้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารและให้หน่วยงานรัฐบริการข้อมูลราชการแก่ประชาชน ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้กำหนด

1.1 การเตรียมให้บริการข้อมูลข่าวสาร

1.1.1 กำหนดเป็นนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.1.1 จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและอาจจัดศูนย์บริการเพิ่มเติมนอกสถานที่หน่วยงานตามสมควร

1.1.1.2 ช่องทางให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกเหนือจากศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่

1. บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน
2. สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร แผ่นพับ รายงานประจำปี จดหมายข่าว
3. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะ อย่างหลากหลาย เช่น หอกระจายข่าว

เสียงตามสาย

4. การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
5. การแถลงข่าว การจัดนิทรรศการ
6. การศึกษาดูงาน
7. เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ SMS เป็นต้น

1.2 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

1.3 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ ตามแนวทางต่อไปนี้

1.3.1 จัดให้มีข้อมูลข่าวสารไว้บริการในศูนย์ข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำหนดไว้

- 1.3.1.1 แผนพัฒนาท้องถิ่น
- 1.3.1.2 งบประมาณรายจ่ายประจำปี
- 1.3.1.3 แผนดำเนินงาน
- 1.3.1.4 รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี
- 1.3.1.5 รายงานการประชุมสภา
- 1.3.1.6 ประกาศสอบราคา ประกวดราคา สัญญาซื้อขาย สัญญาจ้าง
- 1.3.1.7 แผนอัตรากำลังสามปี

1.4 ประชาสัมพันธ์สิทธิและแนวทางปฏิบัติให้กับประชาชนถึงขั้นตอนการขอรับบริการข้อมูล

1.4.1 ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

1.4.1.1 จัดให้มีแบบคำร้องและสมุดทะเบียนคุมคำร้องข้อมูลข่าวสาร

1.4.1.2 จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการ

1.4.1.3 ให้ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้อนุญาตตามคำขอแทน

1.4.1.4 ให้นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาคำร้องขอข้อมูลกรณีปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อนุญาตตามคำขอ

1.4.1.5 ให้เป็นอำนาจวินิจฉัยของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกรณีนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อนุญาตตามคำขอ

1.4.1.6 จัดให้มีการอบรมส่งเสริมความรู้บุคลากรของหน่วยงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.4.1.7 จัดให้มีระบบเก็บข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วและทันสมัย

1.4.1.8 จัดเตรียมความพร้อมทุกด้าน ได้แก่ บุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.5 ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การสำรวจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารโดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

1.6 การสรุปผลการปฏิบัติงาน

สรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารและรายงานผู้มีอำนาจรับทราบ

2. จัดวางระบบการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดการกับความเสี่ยงภายในองค์กรที่อาจทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายและไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

2.1 องค์ประกอบการควบคุมภายใน

2.1.1 สภาพแวดล้อมการควบคุม

สภาพหรือปัจจัยที่จำเป็นต้องควบคุมภายในขององค์กร

2.1.2 การประเมินความเสี่ยง

สภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือผลของการดำเนินงานที่ไม่พึงประสงค์และอาจทำให้ไม่บรรลุตามเป้าหมาย

2.1.3 กิจกรรมการควบคุม

การจัดระบบการควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงขึ้น

2.1.4 สารสนเทศและการสื่อสาร

ระบบข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรอย่างมี

ประสิทธิภาพ

2.1.5 การติดตามและประเมินผล

มีการติดตามระหว่างดำเนินกิจกรรมและมีการนำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับ การควบคุมภายในว่าเป็นไปตามที่ได้ควบคุมไว้หรือเหมาะสมหรือไม่

2.2 ระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ

2.2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดวางระบบควบคุมภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 จัดวางระบบควบคุมภายในทุกส่วนราชการภายใน

2.2.3 คำสั่งแบ่งงานในความรับผิดชอบในทุกส่วนราชการภายใน

2.2.4 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดวางระบบควบคุมภายในของส่วนราชการภายใน

2.2.5 จัดวางระบบควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ข้อ 5 และดำเนินการติดตามประเมินผลตามข้อ 6

2.2.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ถึงมาตรฐานการควบคุมภายในที่ได้วางไว้ว่ามีความเหมาะสมเพียงพอต่อการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตามที่คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด 5 องค์ประกอบ รายงานการควบคุมภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ 6 ให้กับ

1. ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอ
2. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
3. รายงานกระทรวงมหาดไทย
4. รายงานการจัดทำระบบควบคุมภายใน ตามข้อ 5 เพียงครั้งแรกรั้งเดียวและรายงานผู้มีอำนาจกำกับดูแลเช่นเดียวกับ ข้อ 6

3. เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้สะดวก ในช่องทางที่หลากหลาย จัดส่งสำเนารายงานปีงบประมาณข้อมูลงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมให้ผู้กำกับดูแลประกาศเผยแพร่และประชาสัมพันธ์รายการทางการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. การวิเคราะห์ผลดีผลเสียในการดำเนินงาน และมีกลไกตรวจสอบในแต่ละขั้นตอน เพื่อความโปร่งใสในการทำงาน

5. ภารกิจได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตลอดจนต้องดำเนินการตามข้อ 4 และชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ส่วนรวมก่อน ดังนี้

5.1 การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้เป็นไปตาม ข้อ 7 แห่งระเบียบสำนักนายก รัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ดังนี้

5.1.1 แจ้ง เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงการโครงการที่จะดำเนินการ โดยแจ้งถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับในแง่ของส่วนรวม

5.1.2 รับฟังความคิดเห็นในรูปแบบช่องทางที่หลากหลายตลอดจนความเดือดร้อนที่ประชาชนอาจได้รับ

5.1.3 ประกาศให้ประชาชนรับทราบถึงการใช้สิทธิร่วมแสดงความคิดเห็นในช่องทางวิธีการและสถานที่ต่าง ๆ โดยปิดประกาศไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนเริ่มรับฟังความคิดเห็น

5.1.4 เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วให้ดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นและสรุปพร้อมประกาศให้ประชาชนได้รับทราบภายใน 15 วันนับแต่วันเสร็จสิ้นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

5.2 วิเคราะห์ผลกระทบต่อประชาชน โดยวิเคราะห์อย่างรอบด้านครบถ้วนในประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.2.2 ผลกระทบต่อชุมชน

5.2.3 คีศึกษาและประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

5.2.4 ประเมินผลกระทบทางสังคม

5.2.5 ประเมินผลกระทบทางสุขภาพ

5.3 การสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ

จากการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมตามเป้าหมายพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ของกระทรวงมหาดไทยตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข ข้อที่ 1 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ แบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA): (สถ-อปท) ประจำปี พ.ศ. 2559 ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ตรวจประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้โครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมาตรฐานการบริหารงานและเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ก, หน้า 2-5)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ประการ และกระทรวงมหาดไทยได้นำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและใช้เป็นหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้โครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยดำเนินการเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงาน งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การรับฟังความคิดเห็นและชี้แจงประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนได้รับ การวิเคราะห์ผลดีผลเสียของโครงการก่อนดำเนินการและมีขั้นตอนการดำเนินการที่เปิดเผยเป็นระบบ ตลอดจนจัดวางระบบควบคุมภายในองค์กรตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยดำเนินการการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ติดตามประเมินผล นำผลมาใช้ทบทวนปรับปรุงแผนพัฒนา ใช้เป็นกรอบการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมตามงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดทำบันทึกข้อตกลง การปฏิบัติราชการภายในองค์กร และการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น การพัฒนาความรู้บุคลากรในองค์กร

3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยดำเนินการการจัดทำแผนดำเนินงานและเผยแพร่ให้บุคลากรและประชาชนรับทราบ การจัดซื้อจัดจ้างด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม คุ้มค่าและประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ กำหนดและเผยแพร่ระยะเวลาและกระบวนการพิจารณาให้บริการตามภารกิจ การสั่งราชการของผู้บังคับบัญชา

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการกระจายอำนาจตัดสินใจการสั่งการของผู้บังคับบัญชาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมีการควบคุมติดตามการใช้อำนาจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสะดวกรวดเร็ว การจัดทำแผนภูมิแสดงกระบวนการให้บริการ ณ สำนักงานงานและในช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ โดยดำเนินการการพิจารณาทบทวน ปรับปรุงยกเลิกข้อบัญญัติ เทศบัญญัติ ภารกิจ การให้บริการสาธารณะตามความเหมาะสม โดยให้สอดคล้องกับสถานการณ์คลัง กฎหมาย แผนกระจายอำนาจ ยุทธศาสตร์จังหวัด ยุทธศาสตร์ชาติ

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยดำเนินการประกาศการให้บริการสาธารณะ ระยะเวลาดำเนินการจนแล้วเสร็จให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน แจ้งผลดำเนินงานตามคำร้อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือข้อคำถาม ภายใน 15 วัน หรือตามที่กฎหมายกำหนดไว้เฉพาะ จัดให้มีช่องทางสื่อสารอย่างหลากหลายในการให้บริการประชาชน

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยดำเนินการจัดให้บุคคลภายนอกร่วมประเมินการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพบริการ ความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน และความคุ้มค่าเชิงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่ได้มีสถาบัน องค์การ และนานาชาติประเทศ ได้ให้ความสำคัญและได้นำเอาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปรับใช้ตามความเหมาะสมกับบริบทแล้วนั้น หากพิจารณาถึงองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดียังพบว่า สถาบัน องค์การ และนักวิชาการได้ให้ความสำคัญและระบุถึงองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อย่างหลากหลาย ดังนี้

1. ธนาคารโลก (World Bank: WB) กล่าวถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่ามีองค์ประกอบทั้งสิ้น 8 ประการ ดังนี้ (The World Bank, 1989, p. 192)

ประการที่ 1 การบริการของรัฐที่มีประสิทธิภาพ (An efficient public service)

ประการที่ 2 ระบบศาลที่เป็นอิสระ (An independent judicial system)

ประการที่ 3 ระบบกฎหมายในการใช้บังคับสัญญา (Legal framework to enforce contracts)

ประการที่ 4 การบริหารกองทุนสาธารณะที่มีลักษณะที่มีลักษณะรับผิดชอบต่อประชาสังคม (The accountable administration of public funds)

ประการที่ 5 การมีระบบตรวจสอบทางบัญชีที่เป็นอิสระ (An independent public auditor) และรับผิดชอบต่อตัวแทนในรัฐสภา

ประการที่ 6 การเคารพในกฎหมายและสิทธิมนุษยชนทุกระดับของรัฐบาล (Respect for the law and human right at all levels of government)

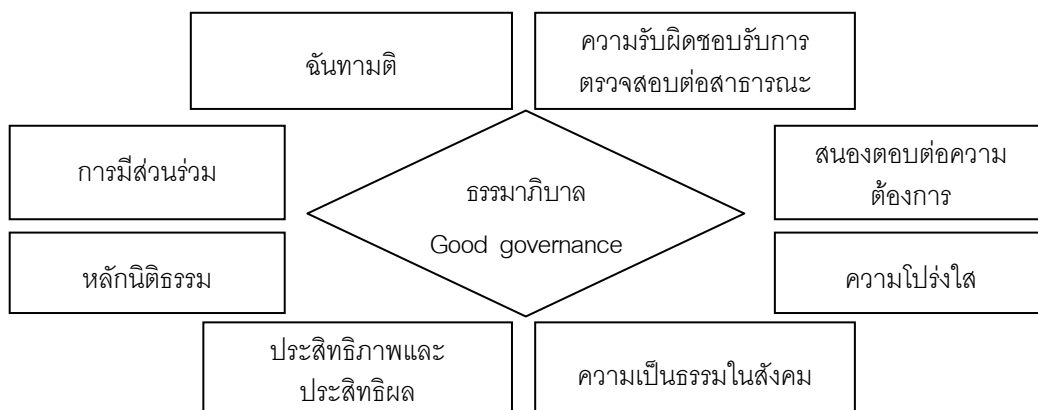
ประการที่ 7 โครงสร้างสถาบันที่มีลักษณะพหุนิยม (A pluralistic institutional structure)

ประการที่ 8 การมีสื่อมวลชนที่เป็นอิสระ (A free press)

2. คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติสำหรับเอเชียและแปซิฟิก (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific-UNESCAP)

รัชยา ภัคคีจิตต์ (2557, หน้า 16-17) กล่าวถึง คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติสำหรับเอเชียและแปซิฟิก (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific-UNESCAP) เสนอองค์ประกอบของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบรับการตรวจสอบต่อสาธารณะ
2. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ความเป็นธรรมในสังคม และการคำนึงถึงส่วนรวม
4. การยึดมั่นฉันทามติ
5. การมีส่วนร่วม
6. การสนองตอบความต้องการ
7. หลักนิติธรรม
8. หลักความโปร่งใส



ภาพที่ 6 องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คณะกรรมาธิการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ สำหรับเอเชียและแปซิฟิก (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific-UNESCAP) (รัชยา ภัคดีจิตต์, 2557, หน้า 17)

3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ข้อ 4 ได้กล่าวถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยมีหลักการพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามข้อ 4.2 โดยจำแนกเป็น 6 ประการที่สำคัญ ดังนี้

- 3.1 หลักนิติธรรม
- 3.2 หลักคุณธรรม
- 3.3 หลักความโปร่งใส
- 3.4 หลักการมีส่วนร่วม
- 3.5 หลักความรับผิดชอบ
- 3.6 หลักความคุ้มค่า

และได้อธิบายแนวทางตามหลักการพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ ได้ดังนี้

หลักนิติธรรม คือ การออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ให้มีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมในการใช้ถือปฏิบัติร่วมกัน ภายใต้กฎหมายเดียวกัน

หลักคุณธรรม คือ การส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม และส่งเสริมให้ประชาชนประพฤติตนอยู่ในครรลองความถูกต้องเหมาะสม มีระเบียบวินัย และประกอบอาชีพที่สุจริต เพื่อก่อให้เกิดเป็นนิสัยประจำชาติ

หลักความโปร่งใส คือ การส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในทุกขั้นตอน ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก สามารถตรวจสอบการทำงานได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

หลักความมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การตัดสินใจ การแสดงความคิดเห็น การลงประชามติออกเสียงในเรื่องต่าง ๆ

หลักความรับผิดชอบ คือ การดำเนินงานของภาครัฐที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อประชาชน การยอมรับผลของการกระทำทั้งในเรื่องความถูกต้องและความผิดพลาดการเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะที่ภาครัฐพึงกระทำและมุ่งพยายามแก้ไขอย่างจริงจัง

หลักความคุ้มค่า คือ การดำเนินงานใด ๆ ของภาครัฐควรตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยคำนึงถึงคุณภาพ การให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน และพร้อมรับมือกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้อย่างประหยัด เพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์และยั่งยืน

ซึ่งในปัจจุบันนี้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ถูกยกเลิกตามประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีลงวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2547 และได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยระบุในมาตรา 3/1 ความว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ต่อมาจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้ขยายความวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการว่ามีวิธีและขั้นตอนดำเนินการ จำนวน 7 หมวด ตลอดจนกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำนวน 1 หมวด รวมทั้งสิ้น 8 หมวด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555, หน้า 3)

4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ขยายความวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ จำนวน 7 หมวด และเป้าหมายของการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกา จำนวน 1 หมวด รวมทั้งสิ้น 8 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวถึงเป้าหมายของการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกา รวม 7 ประการ ดังนี้

- ประการที่ 1 เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ประการที่ 2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ประการที่ 3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ประการที่ 4 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ประการที่ 5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- ประการที่ 6 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง

ความต้องการ

ประการที่ 7 มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

กล่าวถึงความหมายของการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และแนวทางการบริหารราชการของส่วนราชการ ดังนี้

1. การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์อันได้แก่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและ

นโยบายของคณะรัฐมนตรี

ส่วนราชการต้องปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนตั้งแต่ระดับท้องถิ่นและประเทศ

ส่วนราชการต้องจัดให้มีการวิเคราะห์ผลดี ผลเสียอย่างครบถ้วน ก่อนการดำเนินการใด ๆ มีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน มีวิธีการตรวจสอบในแต่ละขั้นตอน กรณีมีภารกิจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนพร้อมทั้งชี้แจงประโยชน์ส่วนรวมที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจต่อการดำเนินการตามภารกิจนั้น

ข้าราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานและรายงานข้อมูลให้ผู้บริหารรับทราบแต่การนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงให้มีการบริการประชาชนอย่างเหมาะสม หากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการ ให้รีบแก้ไขโดยเร็ว หากพบว่าปัญหาดังกล่าวเกิดจากส่วนราชการอื่นให้รีบแจ้งส่วนราชการนั้น พร้อมแจ้ง ก.พ.ร. ทราบ

หมวดที่ 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐของส่วนราชการ ดังนี้

1. ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการก่อนดำเนินการตามภารกิจนั้น ๆ
2. แผนปฏิบัติราชการต้องระบุขั้นตอนระยะเวลา งบประมาณ เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์

ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

3. จัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ ตามเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนด โดยสอดคล้องกับมาตรฐาน ก.พ.ร. กำหนดไว้

4. ส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาอันเนื่องมาจากการ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ และอาจเปลี่ยนแปลงภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการ

หมวดที่ 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของรัฐ กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของรัฐ ของส่วนราชการ ดังนี้

ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนปฏิบัติราชการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ตลอดจน งบประมาณของงานหรือโครงการ ตลอดจนดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วไป

หมวดที่ 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ดังนี้

1. จัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ดำรงตำแหน่งนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิด ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

2. จัดให้มีการควบคุม ติดตาม การกำกับดูแลในเรื่องที่กระจายอำนาจ การพิจารณาใช้ เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และงบประมาณของหน่วยงาน

3. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ต้องไม่เป็นการเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงาน และต้องมีการเผยแพร่ให้แก่ประชาชนรับทราบโดยทั่วไป

หมวดที่ 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิด การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการของส่วนราชการ ดังนี้

จัดให้มีการพิจารณาปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการ ที่หมดความจำเป็นหรือสมควร ยกเลิกโดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบาย มติคณะรัฐมนตรี งบประมาณ ความคุ้มค่า ความเห็นของประชาชนและเรื่องที่เกี่ยวข้องประกอบ แล้วจึงเสนอ ก.พ.ร. พิจารณา เพื่อให้คณะรัฐมนตรีเห็นชอบต่อไป

หมวดที่ 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชนของส่วนราชการ ดังนี้

จัดให้มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชน และการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ

โดยทั่วไป ตลอดจนการให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการปฏิบัติราชการ

หมวดที่ 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ดังนี้

จัดให้มีการประเมินผลโดยคณะผู้ประเมินอิสระในเรื่องที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ

5. หลักเกณฑ์การประเมินระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของภาครัฐ (Good governance rating) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ “สำนักงาน ก.พ.ร.” พ.ศ. 2552

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเพื่อเป็น เกณฑ์ชี้วัดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 ประเด็นหลัก ดังนี้

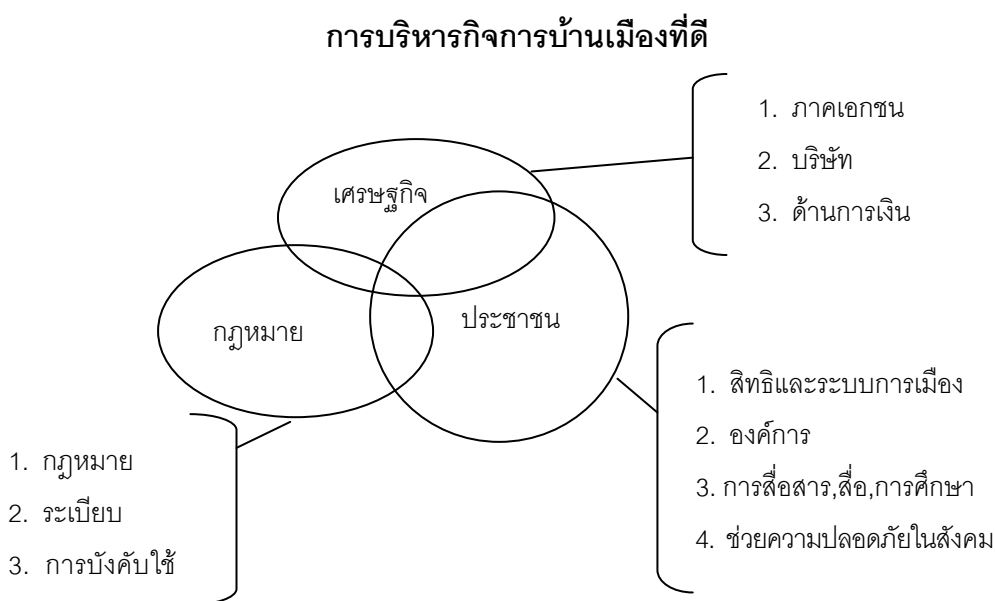
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)
4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)
5. หลักความโปร่งใส (Transparency)
6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)
7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
8. หลักนิติธรรม (Rule of law)
9. หลักความเสมอภาค (Equity)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

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 8)

6. หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในคราวประชุม เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555

ตารางที่ 3 องค์ประกอบเบื้องต้นของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (วิภาส ทองสุทธิ, 2550, หน้า 44)

รูปแบบขององค์ประกอบ	รายละเอียดเฉพาะ
นโยบาย	ความชัดเจนของเป้าหมายภาครัฐที่กำหนดไว้
กระบวนการนิติบัญญัติ	กฎเกณฑ์ที่เื้อนไขทางกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน
สถาบัน	แบบทางการ ไม่เป็นทางการ เช่นความเชื่อ วัฒนธรรม ทำให้เกิดแรงจูงใจต่อระบบเศรษฐกิจ พฤติกรรมของบุคคลและผลที่เกิดขึ้น
องค์กรความสามารถในการสร้าง	ภาครัฐหรือองค์กรอื่นใดที่มีกฎหมายบังคับใช้ ความสามารถที่ทำให้องค์กรรับผิดชอบต่อโครงการ นโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การคาดคะเน	การรู้และทราบล่วงหน้าถึงผลของการบังคับใช้ กฎหมาย กติกาทางสังคมที่ชัดเจนเปิดเผย
ความพร้อมรับผิดชอบ	ความรับผิดชอบต่อกรกระทำโดยผ่านการชี้แจง หรืออธิบายต่อประชาชนให้รับทราบ
ความโปร่งใส	การกระจายข้อมูลสารสนเทศอย่างทั่วถึงและ สามารถเข้าถึงได้สะดวก
การมีส่วนร่วม	การใช้สิทธิของพลเมืองอย่างเสมอภาคต่อ การแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วม ในกระบวนการกำหนดนโยบาย



ภาพที่ 7 ลักษณะองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ทับซ้อนกัน องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลียหรือ AusAID (วิภาส ทองสุทธิ, 2550, หน้า 45)

อุไรวรรณ วุฒิกษ (2554, หน้า 45-46) กล่าวสรุปหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาองค์ประกอบธรรมาภิบาลขององค์กร จำนวน 7 หลัก ได้แก่

1. หลักนิติธรรม
2. หลักการมีส่วนร่วม
3. หลักประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
4. หลักความโปร่งใส
5. หลักการรับผิดชอบต่อ
6. หลักความเสมอภาค
7. หลักคุณธรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการกำหนดองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งจากต่างประเทศและในประเทศตลอดจนนักวิชาการที่ได้กำหนดประเด็นหัวข้อและรายละเอียดเนื้อหาที่สำคัญของแต่ละองค์ประกอบตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good governance” จึงสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4 องค์กร สถาบัน กฎหมายและนักวิชาการ ที่ได้กำหนดองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์กร/ สถาบัน/ กฎหมาย/ นักวิชาการ	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ธนาคารโลก (The World Bank, 1989)	<p>กล่าวถึง ธรรมชาติของเมืององค์ประกอบทั้งสิ้น 8 ประการ ดังนี้</p> <p>ประการที่ 1 การบริการของรัฐที่มีประสิทธิภาพ (An efficient public service)</p> <p>ประการที่ 2 ระบบศาลที่เป็นอิสระ (An independent judicial system)</p> <p>ประการที่ 3 ระบบกฎหมายในการใช้บังคับสัญญา (Legal framework to enforce contracts)</p> <p>ประการที่ 4 การบริหารกองทุนสาธารณะที่มีลักษณะที่มีลักษณะรับผิดชอบต่อประชาสังคม (The accountable administration of public funds)</p> <p>ประการที่ 5 การมีระบบตรวจสอบทางบัญชีที่เป็นอิสระ (An independent public auditor) และรับผิดชอบต่อตัวแทนในรัฐสภา</p> <p>ประการที่ 6 การเคารพในกฎหมายและสิทธิมนุษยชนทุกระดับของรัฐบาล (Respect for the law and human right at all levels of government)</p> <p>ประการที่ 7 โครงสร้างสถาบันที่มีลักษณะพหุนิยม (A pluralistic institutional structure)</p> <p>ประการที่ 8 การมีสื่อสารมวลชนที่เป็นอิสระ (A free press)</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

องค์กร/ สถาบัน/ กฎหมาย/ นักวิชาการ	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและสังคมแห่งสหประชาชาติสำหรับเอเชียและแปซิฟิก (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific UNESCAP)	<p>เสนอองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ 8 ประการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรับผิดชอบต่อรับการตรวจสอบต่อสาธารณะ 2. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3. ความเป็นธรรมในสังคม และการคำนึงถึงส่วนรวม 4. การยึดมั่นฉันทามติ 5. การมีส่วนร่วม 6. การสนองตอบความต้องการ 7. หลักนิติธรรม 8. หลักความโปร่งใส
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542	<p>กล่าวถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยมีหลักการพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี จำแนกเป็น 6 ประการที่สำคัญ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักความมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบต่อ 6. หลักความคุ้มค่า
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	<p>กล่าวถึงวิธีการปฏิบัติของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 หมวด ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

องค์กร/ สถาบัน/ กฎหมาย/ นักวิชาการ	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
หลักเกณฑ์การประเมินระดับ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ของภาครัฐ (Good governance rating) ของ “สำนักงาน ก.พ.ร.” พ.ศ. 2552	<ol style="list-style-type: none"> 3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ 6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน 7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ <p>กล่าวถึง เกณฑ์ประเมินการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของหน่วยงานภาครัฐ จากองค์ประกอบจำนวน 10 ประเด็นหลัก ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) 5. หลักความโปร่งใส (Transparency) 6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 8. หลักนิติธรรม (Rule of law) 9. หลักความเสมอภาค (Equity) 10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented)
หลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2555	<p>กล่าวถึง 4 หลักการหลัก 10 หลักการย่อยหรือองค์ประกอบ ของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่</p> <p>หลักการที่ 1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ประกอบไปด้วย</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

องค์กร/ สถาบัน/ กฎหมาย/ นักวิชาการ	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
	<p>หลักการย่อย 3 หลักการ ดังนี้</p> <p>หลักประสิทธิผล (Effectiveness)</p> <p>หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)</p> <p>หลักการตอบสนอง (Responsiveness)</p> <p>หลักการที่ 2 ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic value)</p> <p>ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 4 หลักการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 2. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 3. หลักนิติธรรม (Rule of Law) 4. หลักความเสมอภาค (Equity) <p>หลักการที่ 3 ประชาธิปไตย (Participatory state) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 2 หลักการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 2. หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) <p>หลักการที่ 4 ความรับผิดชอบต่อการบริหาร (Administrative responsibility) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 1 หลักการ ดังนี้</p> <p>หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)</p>
Rhodes (1997)	<p>กล่าวถึงองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) จากการปฏิรูประบบราชการโดยการประยุกต์ใช้ในภาครัฐ 3 องค์ประกอบหลัก ที่สำคัญดังนี้</p> <p>องค์ประกอบที่ 1 ระบบจัดสรรอำนาจทางการเมืองและเศรษฐกิจของสังคม</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

องค์กร/ สถาบัน/ กฎหมาย/ นักวิชาการ	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
วิภาส ทองสุทธิ (2550)	<p>องค์ประกอบที่ 2 ความชอบธรรมทางเมือง ตามที่กำหนดไว้ภายใต้ระบอบการปกครองประชาธิปไตย</p> <p>องค์ประกอบที่ 3 การบริหารงานภาครัฐที่ประกอบไปด้วยความมีประสิทธิภาพ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้</p> <p>การส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันและการส่งเสริม การใช้กลไกทางการตลาดในภาครัฐการลดขนาดโครงสร้างบุคลากรภาครัฐ และส่งเสริมการให้บริการจากหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ การตรวจสอบการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมการกระจายอำนาจ</p> <p>กล่าวถึง องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “Good Governance” ประกอบด้วย 4 หลัก ดังนี้</p> <p>หลักที่ 1 ความโปร่งใส</p> <p>หลักที่ 2 ความพร้อมรับผิด</p> <p>หลักที่ 3 การคาดคะเน</p> <p>หลักที่ 4 การมีส่วนร่วมของประชาชน</p>
องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID)	<p>กล่าวถึงองค์ประกอบธรรมาภิบาลที่มีความทับซ้อนกัน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เศรษฐกิจ 2. กฎหมาย 3. ประชาชน
อุไรวรรณ วุฒิกษ (2554)	<p>กล่าวถึงองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 7 หลัก ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักนิติธรรม 3. หลักการมีส่วนร่วม 3. หลักประสิทธิภาพและความคุ้มค่า 4. หลักความโปร่งใส

ตารางที่ 4 (ต่อ)

องค์กร/ สถาบัน/ กฎหมาย/ นักวิชาการ	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
	5. หลักการรับผิดชอบ
	6. หลักความเสมอภาค
	7. หลักคุณธรรม

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่องค์กร สถาบัน กฎหมาย และนักวิชาการ ได้กำหนดในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 10 แห่งที่มา ได้แก่ ธนาคารโลก คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติสำหรับเอเชียและแปซิฟิก (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific-UNESCAP) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ “สำนักงาน ก.พ.ร.” พ.ศ. 2552 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในคราวประชุม เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 โรดส์ วิภาส ทองสุข องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID) อุไรวรรณ วุฒิกษ ซึ่งได้จำแนกองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้นั้นล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญที่ทำให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งสิ้น

ตารางที่ 5 สรุปองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	
1. การบริการของรัฐที่มีประสิทธิภาพ	✓
2. ระบบศาลที่เป็นอิสระ	✓
3. ระบบกฎหมายในการใช้บังคับสัญญา	✓
4. การบริหารกองทุนสาธารณะที่มีลักษณะที่มีลักษณะรับผิดชอบ	✓
ต่อประชาสังคม	

ธนาคารโลก (The World Bank, 1989)
 คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคม ฯ UNESCAP
 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบ
 บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542
 พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
 กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
 หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ
 (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร.
 พ.ศ. 2552
 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
 ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน
 พ.ศ. 2555
 Rhodes (1997)
 วิภาส ทองสุทธิ (2550)
 องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย
 (AusAID)
 อุไรวรรณ วุฒิกฤษ (2554)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	
5. การมีระบบตรวจสอบทางบัญชีที่เป็นอิสระและรับผิดชอบต่อดัวแทนในรัฐสภา	✓	ธนาคารโลก (The World Bank, 1989) คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและสังคม ฯ UNESCAP ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
6. การเคารพในกฎหมายและสิทธิมนุษยชนทุก ระดับของรัฐบาล	✓	หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2552
7. โครงสร้างสถาบันที่มีลักษณะพหุนิยม	✓	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน พ.ศ. 2555
8. การมีสื่อสารมวลชนที่เป็นอิสระ	✓	Rhodes (1997) วิภาส ทองสุทธิ (2550)
9. ความรับผิดชอบรับการตรวจสอบต่อสาธารณะ	✓	องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID) ดูไรธรรม วุฒิเกษ (2554)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี									
	ธนาคารโลก (The World Bank, 1989)	คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและสังคม ฯ UNESCAP	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2552	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน พ.ศ. 2555	Rhodes (1997)	วิภาส ทองสุทธิ (2550)	องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID)	อุไรวรรณ วุฒิเกษ (2554)
10.. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	✓									
11. ความเป็นธรรมในสังคม และการคำนึงถึงส่วนร่วม	✓									
12. การยึดมั่นจรรยาบรรณ	✓									
13. การมีส่วนร่วม	✓	✓			✓			✓		✓
14. การสนองตอบความต้องการ	✓									
15. หลักนิติธรรม	✓	✓			✓					✓

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	
	ธนาคารโลก (The World Bank, 1989)	
	คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคม ฯ UNESCAP	
	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542	
	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	
	หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2552	
	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน พ.ศ. 2555	
	Rhodes (1997)	
	วิภาส ทองสุทธิ (2550)	
	องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID)	
	อุไรวรรณ วุฒิกฤษ (2554)	
16. หลักความโปร่งใส	✓	
17. หลักคุณธรรม		✓
18. หลักความคุ้มค่า		✓
19. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน		✓
20. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ		✓

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
21. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	ธนาคารโลก (The World Bank, 1989) คณะกรรมการการเศรษฐกิจและสังคม ฯ UNESCAP ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2552 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน พ.ศ. 2555 Rhodes (1997) วิภาส ทองสุทธิ (2550)
22. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID) คู่มือวรรณ วุฒิเกษ (2554)
23. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ	
24. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	ธนาคารโลก (The World Bank, 1989)	คณะกรรมการการเศรษฐกิจและสังคม ฯ UNESCO	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2552	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน พ.ศ. 2555	Rhodes (1997)	วิภาส ทองสุทธิ (2550)	องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID)	คู่มือวรรณ วุฒิกฤษ (2554)
25. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ				✓						
26. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)					✓					
27. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)					✓					
28. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)					✓					
29. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)					✓					
30. หลักความเสมอภาค (Equity)					✓					

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
31. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)	ธนาคารโลก (The World Bank, 1989)
32. หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ	คณะกรรมการสิทธิการเศรษฐกิจและสังคม ฯ UNESCO
33. หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ Ethics)	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542
34. ระบบจัดสรรอำนาจทางการเมือง, เศรษฐกิจของสังคม	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
35. ความชอบธรรมทางการเมืองที่กำหนดไว้ภายใต้ ระบบอบ	หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2552
ประชาธิปไตย	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน พ.ศ. 2555 Rhodes (1997) วิภาส ทองสุทธิ (2550) องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID) คู่มือวรรณ วุฒิเกษ (2554)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
36. การบริหารงานภาครัฐประกอบไปด้วยความมีประสิทธิภาพ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันและ การส่งเสริมการใช้กลไกทางการตลาดในภาครัฐการลดขนาด โครงสร้าง	ธนาคารโลก (The World Bank, 1989) คณะกรรมการการเศรษฐกิจและสังคม ฯ UNESCAP ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบ บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2552 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน พ.ศ. 2555
37. ความพร้อมรับผิด	Rhodes (1997) วิภาส ทองสุทธิ (2550)
38. การคาดคะเน	องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่ง ออสเตรเลีย (AusAID)
39. เศรษฐกิจ	อุไรวรรณ วุฒิกฤษ (2554)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	องค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
40. กฎหมาย	ธนาคารโลก (The World Bank, 1989) คณะกรรมการสิทธิกิจและสังคม ฯ UNESCAP
41. ประชาชน	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542
42. หลักการรับผิดชอบ	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
43. หลักประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	หลักเกณฑ์การประเมินระดับธรรมาภิบาลของภาครัฐ (Good governance rating) ของ สำนักงาน ก.พ.ร. พ.ศ. 2552 หลักการมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามมติ ค.ร.ม. 24 เมษายน พ.ศ. 2555 Rhodes (1997) วิภาส ทองสุทธิ (2550) องค์การเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (AusAID) อุไรวรรณ วุฒิกฤษ (2554)

ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2555 เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เนื่องจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเป็นองค์กรภาครัฐหรือหน่วยงานท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นด้วยหลักการกระจายอำนาจการบริหารงานจากส่วนกลางและได้ถูกกำหนดให้ถือปฏิบัติตามมาตรา 52 แห่งระเบียบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่หน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ “สำนักงาน ก.พ.ร.”

จากนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมและสังเคราะห์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่นักวิชาการค้นพบ โดยผู้วิจัยได้สรุป ความหมายองค์ประกอบ ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำนวนทั้งสิ้น 10 หลักการ ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) ตามที่นักวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละองค์ประกอบโดยนำมากำหนดเป็นตัวบ่งชี้ นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)

1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักประสิทธิผล

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักประสิทธิผลของการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

เยาวดี จุฑาพรธนาชาติ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ประสิทธิภาพรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการยืดหยุ่น ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพของผลผลิตและด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 3 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

พระมหาชนแดน สมบุตร (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกธรรมและบาลี สำนักเรียนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ โดยภาพรวมและรายด้านได้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร ยกเว้นด้านการจัดการเรียนการสอน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ ได้แก่ การมีคุณลักษณะความเป็นครูที่ดี การพัฒนาศักยภาพครูให้ปฏิบัติงานการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุผล กระบวนการบริหารงานวิชาการ ความพร้อมของโรงเรียน การกำหนดนโยบายการศึกษาของโรงเรียน การดำเนินงานด้านวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีการศึกษา การเป็นผู้นำในการบริหารงานวิชาการและการส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย

ปรีมล เติตชู (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า รายได้ของ อบต. พื้นฐานการศึกษาของบุคลากร การมีส่วนร่วมของประชาชน การรวมกลุ่มของประชาชน การติดต่อสื่อสาร การมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและการติดตามประเมินผลของ อบต. เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริหารงาน และในภาพรวมประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับปานกลาง

นิรันท์ จันทร์เอียด (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง หลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์และการธกษมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด กับสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์และการธกษมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด (สอ.มร.) และสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด (สอ.มก.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปริญญาพร ชุนพรม (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาราชบุรีเขต 2 พบว่า ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน ด้านความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน ด้านการไว้วางใจและด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการบริหารแบบมีส่วนร่วมส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการทั้งภาพรวมและรายด้าน สำหรับด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันและด้านการไว้วางใจกันของการบริหารแบบมีส่วนร่วมมีอิทธิพลร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .417

1.2 ความหมายหลักประสิทธิผล (Effectiveness)

เยาวดี จุฑาพรธนาชาติ (2549, หน้า 31) กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิผล ว่ามีความสัมพันธ์สอดคล้องกับผลงานขององค์กรที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดในแผนงานขององค์กร

พระมหาชนแดน สมบุต (2549, บทคัดย่อ) กล่าวสรุปความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงการพิจารณาคัดเลือกและสรรหาทรัพยากรที่นำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเป้าหมาย

ปรีมล เชิดชู (2553, หน้า 16) กล่าวสรุปความหมายประสิทธิผล คือ สมรรถนะตามเกณฑ์การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการ ซึ่งบรรจุในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 21) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาใช้ทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการจากการลดขั้นตอนระยะเวลาของการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การลดภาระค่าใช้จ่ายและยกเลิกภารกิจที่หมดความจำเป็น

นิรันดร์ จันทร์เอียด (2556, หน้า 53) กล่าวสรุปความหมายประสิทธิผล คือ ผลของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานจากการคำนึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าจากการประเมินประสิทธิผล ซึ่งอาจดำเนินการโดยการวัดผลจากการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานระบบการดำเนินงาน และการวัดพฤติกรรมการดำเนินงานของบุคลากร

ปริญญาพร ชุนพรม (2558, หน้า 26) กล่าวสรุปความหมายว่ามีความเกี่ยวข้องกับครอบคลุมทั้งระบบตั้งแต่การนำเข้าผ่านกระบวนการจนถึงผลผลิตจากกระบวนการที่ได้ดำเนินการทั้งหมด ซึ่งโดยหลักแล้วเป็นการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผลผลิตเนื่องจากเป็นผลลัพธ์ที่ออกมาจากขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการทั้งหมด

ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของประสิทธิผลตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักประสิทธิผล ว่าหมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพิจารณาถึงประโยชน์สูงสุดของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ประชาชนผู้รับบริการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว และการยกเลิกภารกิจที่หมดความจำเป็น

1.3 ตัวบ่งชี้หลักประสิทธิผล (Effectiveness)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 12) ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักประสิทธิผล ดังนี้

1. การมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์และการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การบริหารทรัพยากรบุคคล
3. การบริหารจัดการสารสนเทศ

1.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักประสิทธิผลตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้มากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของหลักประสิทธิผล ว่าหมายถึงผลการปฏิบัติราชการอันเกิดจากการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ที่สามารถปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีการวางแผนพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการสารสนเทศ

จากความหมายหลักประสิทธิผลตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักประสิทธิผลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักประสิทธิผล ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมายหลักประสิทธิผล	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยพิจารณาถึงประโยชน์สูงสุดของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด	1. การมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์และผลการปฏิบัติราชการ	ผลการปฏิบัติราชการอันเกิดจากการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ที่สามารถปฏิบัติได้	1. ผู้บริหารองค์กรกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน
ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด	2. การบริหารทรัพยากรบุคคล	ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้	2. ผู้บริหารองค์กรมีการวางแผนพัฒนา
ประชาชนผู้รับบริการการลด ขั้นตอนและ	3. การบริหารจัดการสารสนเทศ	โดยมีการวางแผน	องค์กรอย่าง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความหมาย หลักประสิทธิผล	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ระยะ เวลาการ ให้บริการความสะดวก รวดเร็ว และการ ยกเลิกภารกิจทั้งหมด ความจำเป็น		พัฒนา การบริหาร ทรัพยากรบุคคลและ การบริหารจัดการ	สอดคล้องกับบริบท ท้องถิ่นและ แผนพัฒนาจังหวัด 3. ผู้บริหารองค์กร จัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นสี่ปีสอดคล้อง กับความต้องการของ ประชาชน 4. ผู้บริหารองค์กร จัดทำแผนอัตรากำลัง บุคลากรสอดคล้องกับ โครงสร้างและภารกิจ ขององค์กร 5. ผู้บริหารองค์กรมี การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการ ปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสม

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักประสิทธิภาพของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

สิริวัฒน์ ชันธิสิทธิ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณขององค์การ

บริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามากที่สุดโดยเห็นว่ามีความเหมาะสมและกระจายทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

จามิกร เปี้ยทอง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ พบว่า แผนหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานจากการบริหารโครงการ (Project management) การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วสันต์ นนทะสัน (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามทฤษฎีของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ทฤษฎีของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย การกำหนดกลยุทธ์บนรากฐานจุดแข็งขององค์กร การแก้ไขจุดอ่อนเพื่อหาโอกาสและกำจัดอุปสรรคภายนอก และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรพร้อมระบุโอกาสและอุปสรรค

สมศักดิ์ นรสิงห์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานการปกครองท้องถิ่นของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานในด้านการบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไปของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

2.2 ความหมายหลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

สิริรัตน์ ชันธิสิทธิ์ (2549, หน้า 30) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในบรรลุเป้าหมาย (Goal) หรือประสิทธิผล (Effectiveness) โดยการใช้วิธีการ (Mean) นำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สมศักดิ์ นรสิงห์ (2549, หน้า 17) กล่าวสรุป ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานจากการใช้ทรัพยากรทางการบริหารขององค์กรและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่องค์กรได้รับจากการใช้ทรัพยากรทางการบริหารเหล่านั้น อาทิ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

จามิกร เปี้ยทอง (2550, หน้า 17) กล่าวสรุป ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานส่งผลให้เกิดความสำเร็จ จากทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด โดยพิจารณาจากสัดส่วนของการวัดรายได้และรายได้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 21) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงและมุ่งสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพตามที่กล่าวมา ข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานจากการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้ โดยคำนึงถึงการพิจารณาใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรการบริหารขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้มารับบริการจากมาตรฐานและผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

2.3 ตัวบ่งชี้หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

สำนักงาน ก.พ.ร. (2552, หน้า 12) ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การบริหารจัดการองค์การ
2. ความคุ้มค่าการดำเนินการภารกิจภาครัฐ

2.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักประสิทธิภาพตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้ มากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของหลักประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ผล การปฏิบัติงาน ตามวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงถึงการบริหารจัดการองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ และเกิดความคุ้มค่าของการดำเนินงาน

จากความหมายหลักประสิทธิภาพที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักประสิทธิภาพของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักประสิทธิภาพ ตัวบ่งชี้และนิยาม
เชิงปฏิบัติการ

ความหมาย หลักประสิทธิภาพ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ผลการปฏิบัติงานจาก การกำหนดวิสัยทัศน์ เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้โดย คำนึงถึงการพิจารณา ใช้ประโยชน์สูงสุดจาก ทรัพยากรการบริหาร ขององค์กรเพื่อ ตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และผู้มารับ บริการ จากมาตรฐาน และผลการปฏิบัติงาน ที่ดีขององค์กร	1. การบริหาร จัดการองค์กร 2. ความคุ้มค่าการ ดำเนินการภารกิจ ภาครัฐ	ผลการปฏิบัติงานตาม วิสัยทัศน์เชิง ยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของ องค์กรโดยคำนึงถึง การบริหารจัดการ องค์กรเพื่อตอบสนอง ความต้องการ ประชาชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ผู้มารับ บริการ และเกิด ความคุ้มค่าของ การดำเนินงาน	1. ผู้บริหารองค์กร มีการบริหารงาน สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ที่กำหนดไว้ 2. ผู้บริหารองค์กร บริหารงานโดยคำนึง ถึงความคุ้มค่าและ เหมาะสมกับ ทรัพยากรบริหาร 3. ผู้บริหารองค์กร บริหารงานโดยคำนึง ถึงความต้องการของ ประชาชนและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4. ผู้บริหารองค์กร บริหารงานโดย คำนึงถึงมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ขององค์กร

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการตอบสนอง

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการตอบสนองของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

สำราญ นวชัย (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บทบาทของนายกเทศมนตรีกับการตอบสนองความต้องการของประชาชน: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองลำพูน พบว่า คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นการรับรู้ที่ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังสูง สำหรับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสารและคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร เป็นช่องว่างที่ควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนามากที่สุด

สะอาด พากเพียร (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การตอบสนองความต้องการต่อความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภค ด้านการเงินการคลัง ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านเกษตรกรรม อยู่ในระดับไม่มาก

วารุณี บัวมีธูป (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ พบว่า การตอบสนองความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแยกเป็นรายด้าน 5 ด้าน ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การตอบสนองให้เกิดความมั่นใจว่าผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด การได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวต่อผู้ป่วย การได้รับการยอมรับจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และการได้รับคำอธิบายหรือคำปรึกษาด้วยถ้อยคำที่เข้าใจง่าย

กนกกาญจน์ ปานเปรม (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสารและในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร) พบว่า คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นการรับรู้ที่ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังสูง สำหรับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสารและคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร เป็นช่องว่างที่ควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนามากที่สุด

3.2 ความหมายหลักการตอบสนอง (Responsiveness)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 21) กล่าวว่า หลักการตอบสนอง หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงระยะเวลาในการดำเนินการเสร็จสิ้นสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำราญ นวชัย (2546, หน้า 15) กล่าวว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน ภาครัฐ ย่อมต้องการและคาดหวังเห็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการได้รับบริการจากภาครัฐ

สอาด พากเพียร (2552, หน้า 14) กล่าวสรุปว่า การให้บริการสาธารณะหรือ ประโยชน์สาธารณะ(Public interest) ถือเป็นภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากภาครัฐในการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การบริการด้านต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกันของประชาชน

ตามนี้นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของหลักการตอบสนอง ตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักการตอบสนอง ว่าหมายถึง การให้บริการที่ประชาชน ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากบริการจากหน่วยงานภาครัฐด้วยความเต็มใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอื้ออำนวยความสะดวกบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ส่งผลต่อ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการ

3.3 ตัวบ่งชี้หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, หน้า 12) ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักการ ตอบสนอง ดังนี้

1. การรับรู้ความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. การตอบสนองการให้บริการภาครัฐ
3. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และการมีใจบริการของบุคลากรภาครัฐ

3.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักการตอบสนองตามนี้นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐ ได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้ที่กำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของหลักการตอบสนองว่า หมายถึง การตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่คาดหวังจาก การได้รับจากบริการของหน่วยงานภาครัฐจากความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และการมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ภาครัฐส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

จากความหมายหลักการตอบสนองตามนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักการตอบสนองของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อ สร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักการตอบสนอง ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมาย หลักการตอบสนอง	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
การให้บริการที่ ประชาชนผู้มารับ บริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้รับจาก บริการจากหน่วยงาน ภาครัฐด้วย ความเต็มใจและมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เอื้ออำนวย ความสะดวกบริการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องส่งผลต่อ ความคาด หวังและ ความพึงพอใจ ต่อการรับบริการ	1. การรับรู้ ความคาดหวัง ของประชาชนและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. การตอบสนอง การให้บริการภาครัฐ 3. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และการมีใจบริการ ของบุคลากรภาครัฐ	การตอบสนองการให้ บริการแก่ประชาชนผู้ มารับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียตามที่ คาดหวังจากการได้รับ จากบริการของ หน่วยงานภาครัฐจาก ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และ การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ ดีของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ส่งผลต่อความพึง พอใจต่อการได้รับ บริการ	1. ผู้บริหารองค์กร ดำเนินงานตาม โครงการ/ กิจกรรมโดย เรียงลำดับความสำคัญ 2. ผู้บริหารองค์กร ได้ให้บริการประชาชน ด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว 3. ผู้บริหารองค์กร จัดให้มีการให้บริการ ประชาชนหลายหลาย ช่องทางเพื่ออำนวย ความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ 4. ผู้บริหารองค์กรจัดให้ มีช่องทางร้องทุกข์ หรือร้องเรียนอย่าง หลากหลายช่องทาง เพื่อความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ 5. ผู้บริหารองค์กร ส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ แก่เจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ

4. หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

ภู ธิ อ้น เหวียน (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อาเซียนและหลักความรับผิดชอบในการปกป้อง พบว่า มีความเชื่อมโยงอย่างชัดเจนระหว่างบรรทัดฐานระหว่างประเทศ ซึ่งได้แก่ หลักความรับผิดชอบในการปกป้อง (R2P) และบรรทัดฐานในพื้นที่ ซึ่งได้แก่ การปกป้องคุ้มครองสิทธิมนุษยชนอาเซียนตามกฎหมายอาเซียนและแผนแม่บทว่าด้วยความร่วมมือด้านการเมืองและความมั่นคง (APSC)

4.2 ความหมายหลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 21) กล่าวว่า หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐสามารถชี้แจงข้อคำถามหรือข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและจัดวางระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องเพื่อทราบถึงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายทำให้สามารถตรวจสอบได้ง่าย ตลอดจนการมีมาตรการการป้องกัน การแก้ไขปัญหาและผลกระทบอย่างเป็นระบบ

ตามนี้นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของหลักการการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักการ การรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ว่าหมายถึง ความสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ สามารถตอบข้อซักถาม และชี้แจงประเด็นข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีมาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง

4.3 ตัวบ่งชี้การรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, หน้า 13) ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ ดังนี้

1. กำหนดระบบประเมินผลพร้อมตัวชี้วัด
2. การควบคุมและการบริหารความเสี่ยงภายใน
3. การจัดให้มีระบบให้คุณให้โทษ
4. ความรับผิดชอบต่อสังคม

4.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักภาวะรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ ตามที่ นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้มากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการ ของหลักภาวะรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ ว่าหมายถึงความสามารถในการบริหารงานให้ บรรลุเป้าหมาย โดยวางมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและควบคุมมิให้เกิดความเสี่ยงและ ข้อผิดพลาดอันเกิดจากการบริหารงานและจัดให้มีมาตรการความรับผิดชอบทางกฎหมายต่อบุคคล และต่อสังคม จากความหมายหลักภาวะรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ตามที่ผู้วิจัยได้ ทบทวน วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักภาวะรับผิดชอบ/ สามารถ ตรวจสอบได้ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและ ตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัยดังที่ปรากฏตาม ตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักภาวะรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบ ได้ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมายหลักภาวะ			
รับผิดชอบ/ สามารถ ตรวจสอบได้	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ความสามารถ ดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมายที่กำหนด ไว้ได้สามารถตอบ ข้อซักถาม และชี้แจง ประเด็นข้อสงสัยได้ อย่างชัดเจนถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย ที่กำหนดไว้ตลอดจน มีมาตรการในการ ป้องกันแก้ไขปัญหา ในการดำเนินงานให้	1. กำหนดระบบ ประเมินผลพร้อม ตัวชี้วัด 2. การควบคุมและ การบริหารความเสี่ยง ภายใน 3. การจัดให้มีระบบ ให้คุณให้โทษ 4. ความรับผิดชอบ ต่อสังคม	ความสามารถ ในการบริหารงานให้ บรรลุเป้าหมายโดย วางมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและควบคุม มิให้เกิดความเสี่ยงและ ข้อผิดพลาดอันเกิดจาก การบริหารงานและ จัดให้มีมาตรการ ความรับผิดชอบทาง กฎหมายต่อบุคคล และต่อสังคม	1. ผู้บริหารองค์กร ทำข้อตกลงการปฏิบัติ ราชการโดยระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบ อย่างชัดเจนระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ปฏิบัติงาน 2. ผู้บริหารองค์กร ประเมินผลการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ตาม ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความหมายหลักภาวะ รับผิดชอบ/ สามารถ ตรวจสอบได้	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
สำเร็จลุล่วง			3. ผู้บริหารองค์กร มีมาตรการควบคุม ความเสี่ยงที่อาจ เกิดขึ้นภายในองค์กร 4. ผู้บริหารองค์กร มีมาตรการลงโทษ แก่ผู้กระทำผิด ตามกฎหมายกำหนด ไว้

5. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักความเปิดเผย/ โปร่งใส

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักความเปิดเผย/ โปร่งใสของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

บุญยิ่ง ประทุม (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พัฒนาการการบริหารงานตามหลักความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามยอด จังหวัดลพบุรี พบว่า พัฒนาการกระบวนการบริหารงานตามหลักความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบไปด้วย 1) กระบวนการสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อประชาชน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสร้างเครือข่าย 2) กระบวนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้ายประกาศ การจัดทำเอกสารแผ่นพับวารสาร 3) กระบวนการตรวจสอบโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการภาคประชาชนในการดำเนินการตรวจสอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล 4) กระบวนการทำประชาคมโดยการมีกรรมากร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนและเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้เกิดความโปร่งใส

ดาราวรรณ อภิวัฒน์สิงหะ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ธรรมภิบาล ในหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสและหลักการมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา

จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับของธรรมาภิบาลในหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสและหลักการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 70.3

5.2 ความหมายหลักความเปิดเผย/ โปร่งใส

บุญยิ่ง ประทุม (2551, หน้า 34) กล่าวว่าความโปร่งใสเป็นสิ่งที่สำคัญ จากการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างหลากหลายช่องทาง สอดคล้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันส่งผลต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

ดาราวรรณ อภิวัฒน์สิงหะ (2551, หน้า 15) กล่าวสรุปว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งมีใช่เป็นเพียงหลักคำสอนทางศาสนาเท่านั้น แต่ยังคงหมายถึง การพึงปฏิบัติอย่างชอบธรรม ความโปร่งใสตรวจสอบได้ขององค์กร ซึ่งหากองค์กรมีความโปร่งใสร่วมสร้างเชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชนผู้รับบริการ ภาคเอกชน และยังสร้างความมั่นคงเชื่อมั่นให้กับภาครัฐ ตลอดจนนำพาความเจริญก้าวหน้ามาสู่ประเทศชาติ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 21) กล่าวว่า หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมีมาตรการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทางและสม่ำเสมอ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและการเข้าถึงง่ายของข้อมูล

ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของหลักความเปิดเผย/ โปร่งใสตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักความเปิดเผย/ โปร่งใสว่า หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างหลากหลายช่องทาง เพื่อร่วมกันตรวจสอบผลการบริหารงาน อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นและความมั่นคงแก่องค์กรและสังคม

5.3 ตัวบ่งชี้หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, หน้า 13) ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักความเปิดเผย/ โปร่งใส ดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
2. ระบบตรวจสอบภายใน
3. การป้องกันและปราบปรามการทุจริต

5.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักความเปิดเผย/ โปร่งใส ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้ที่กำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของหลักความเปิดเผย/ โปร่งใสว่า หมายถึง การบริหารงานด้วยความโปร่งใสตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ขอรับบริการ อย่างแพร่หลาย และจัดระบบติดตามตรวจสอบการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อป้องกันความเสี่ยงอันอาจสร้างความเสียหายและความเชื่อมั่นขององค์กร

จากความหมายหลักความเปิดเผย/ โปร่งใส ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักความเปิดเผย/ โปร่งใสของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้ที่กำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักความเปิดเผย/ โปร่งใสตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมายหลักภาวะ			
ความเปิดเผย/ โปร่งใส	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างหลากหลาย ช่องทางเพื่อร่วมกัน ตรวจสอบผล การบริหารงาน อันจะเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นและ ความมั่นคงแก่องค์กร และสังคม	1. การเปิดเผย ข้อมูลข่าวสาร 2. ระบบตรวจสอบ ภายใน 3. การป้องกันและ ปราบปราม การทุจริต	การบริหารงานด้วย ความโปร่งใสตาม กฎหมายที่ได้กำหนด ไว้ โดยการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารให้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ขอรับบริการ อย่างแพร่หลาย และจัดระบบติดตาม ตรวจสอบการ บริหารงานภายใน องค์กรเพื่อป้องกัน	1. ผู้บริหารองค์กร จัดให้มีช่องทาง การให้บริการข้อมูล อันเป็นประโยชน์แก่ ประชาชนโดยเป็นไป ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. 2540 2. ผู้บริหารองค์กร จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบภายใน ขององค์กร

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความหมายหลักภาวะ			
ความเปิดเผย/ โปร่งใส	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
		ความเสี่ยงอันอาจ สร้างความเสียหาย และความเชื่อมั่น ขององค์กร	3. ผู้บริหารองค์กรจัดให้ มีช่องทางแจ้งเบาะแส การทุจริตภาครัฐและ ปกปิดข้อมูลผู้ร้องเพื่อ ความปลอดภัย 4. ผู้บริหารองค์กรจัดให้ มีมาตรการยกย่อง ผู้กระทำความดีและ เป็นแบบอย่างที่ดี 5. ผู้บริหารองค์กร เปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้างและงบการเงิน ให้ประชาชนได้รับทราบ อย่างทั่วถึง

6. หลักนิติธรรม (Rule of law)

6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักนิติธรรม

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักนิติธรรมของการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

สุทธิพร วณิชนพรัตน์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสอดคล้องของ

พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 กับหลักนิติธรรม พบว่า
กระบวนการออกพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 เพื่อบังคับใช้
มิใช่เป็นกรณีเร่งด่วนอันอาจหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื้อหาสาระขัดต่อหลักรัฐและการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ
การแบ่งแยกการใช้อำนาจ ความชอบด้วยกฎหมาย กฎหมายที่ดีและความรับผิดชอบของรัฐ
การนำไปใช้ทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบในเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองและความเดือดร้อน

ความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ นอกจากนี้แล้วยังพบว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐในพื้นที่บังคับใช้กฎหมายดังกล่าวมีไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความสามารถ ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดแคลนงบประมาณ ขาดการมอบอำนาจให้คณะกรรมการอิสระเพื่อความสมานฉันท์แห่งชาติและคณะกรรมการเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงทำให้สภาพการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ไม่สอดคล้องและไม่ถูกต้องตามหลักนิติธรรม

ดาราวรรณ อภิวัฒน์สิงหะ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ธรรมนูญศาลในหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสและหลักการมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับของธรรมนูญศาลในหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสและหลักการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 70.3

จากรวรรณ พวงรอด (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิติธรรมกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ พบว่า การทดสอบความสัมพันธ์ของการปรับตัวในระยะสั้น (ECM) ของกลุ่มประเทศ กลุ่มทวีปเอเชีย กลุ่ม OECD เข้าสู่ระยะยาว ทำให้ GDP ทุกกลุ่มปรับตัวออกจากจุดดุลยภาพ GDP และทุกกลุ่มจะมีการปรับตัวเข้าสู่จุดดุลยภาพในภายหลัง ซึ่งเป็นเหตุเป็นผลกัน จึงสอดคล้องกับแบบจำลองทางทฤษฎีของ Mauro (2002) และ Barro (1990) จึงทำให้หลักนิติธรรมส่งผลบวกต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

6.2 ความหมายหลักนิติธรรม

สุนทรพา พลไตร (2553, หน้า 21) กล่าวว่าสรุปว่า หลักนิติธรรม หมายถึง ความเสมอภาคกันในทางกฎหมาย จากการถูกลงโทษจากความผิดที่กระทำต้องมาจากการบัญญัติไว้ในกฎหมาย และการพิจารณาคดีจากศาลยุติธรรม ระหว่างรัฐกับเอกชน เอกชนกับเอกชน จึงถือได้ว่าหลักนิติธรรมเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 21) กล่าวว่า หลักนิติธรรม หมายถึง หน่วยงานภาครัฐควรยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณาถึง ความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามนี้นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของหลักนิติธรรมตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักนิติธรรม ว่าหมายถึง การบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

6.3 ตัวบ่งชี้หลักนิติธรรม (Rule of law)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, หน้า 89)

ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักนิติธรรม ดังนี้

1. สิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เนื้อหาของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
3. ผู้ใช้อำนาจ

6.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักนิติธรรม ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐ ได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้มากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของหลักนิติธรรม ว่าหมายถึง การบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาค ตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ ต่อประชาชน เอกชน กลุ่มองค์กร หน่วยงานภาครัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากความหมายหลักนิติธรรม ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักนิติธรรมของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการ เพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักนิติธรรม ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมาย หลักนิติธรรม	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
การบังคับใช้กฎหมาย ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม ตามที่กฎหมาย บัญญัติไว้	1. สิทธิของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 2. เนื้อหาของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 3. ผู้ใช้อำนาจ	การบังคับใช้กฎหมาย ด้วยความเสมอภาค ตามที่กฎหมายได้ บัญญัติไว้ ต่อ ประชาชน เอกชน กลุ่มองค์กรหน่วยงาน ภาครัฐ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง	1. ผู้บริหารองค์กร ให้ความสำคัญต่อ การให้บริการแก่ ประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่กฎหมายกำหนดไว้

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความหมาย หลักนิติธรรม	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
			<p>2. ผู้บริหารองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิและประโยชน์ของประชาชน อันพึงมีพึงได้จากกรให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ</p> <p>3. ผู้บริหารองค์กรพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานสอดคล้องกับระเบียบกฎหมายที่มีการแก้ไขเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม</p> <p>4. ผู้มีอำนาจตามกฎหมายในองค์กรมีการใช้อำนาจตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ</p> <p>5. ผู้มีอำนาจตามกฎหมายในองค์กรของท่านมีความเป็นอิสระในการใช้อำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย</p>

7. หลักความเสมอภาค (Equity)

7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักความเสมอภาค

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักความเสมอภาคของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

เนติวงศ์ พละไชย (2547, หน้า 5) ศึกษาเรื่อง หลักความเสมอภาค: ศึกษากรณีการกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พบว่า การกำหนดคุณสมบัติผู้ที่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการจำกัดสิทธิบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามบทบัญญัติมาตรา 107(3) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังนั้นจึงควรแก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องการจำกัดคุณสมบัติการศึกษาที่ยกเว้นให้เฉพาะสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นั้นเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเกิดความเสมอภาค

7.2 ความหมายหลักความเสมอภาค (Equity)

เนติวงศ์ พละไชย (2547, หน้า 44) ได้สรุปความหมายของหลักความเสมอภาคว่า มีความสัมพันธ์กับหลักเสรีภาพ และเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของหนึ่งในสามของหลักเสรีภาพพื้นฐานของประชาชน หากหลักเสรีภาพไม่อยู่บนพื้นฐานหลักความเสมอภาคย่อมไม่อาจถือได้ว่ามีเสรีภาพ อีกทั้งยังเป็นหลักการพื้นฐานของระบอบประชาธิปไตย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 21) กล่าวว่า หลักความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติหรือแบ่งแยก ชั้นวรรณะ เพศเชื้อชาติ สัญชาติ ตำแหน่ง อาชีพ หรือสถานะใด ๆ ด้านส่วนบุคคล สถานะทางสังคม และผู้ด้อย โอกาสทางสังคม

ตามนี้นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของหลักความเสมอภาคตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักความเสมอภาค ว่าหมายถึง ความเท่าเทียมทางด้านสถานะส่วนบุคคลและความเท่าเทียมทางด้านสถานะทางสังคม โดยไม่แบ่งแยกและไม่เลือกปฏิบัติภายใต้หลักการพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย

7.3 ตัวอย่างหลักความเสมอภาค (Equity)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, หน้า 100) ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักความเสมอภาค ดังนี้

1. การสร้างกลไกด้านความเสมอภาค
2. มาตรการสร้างความเสมอภาคภายในและภายนอกองค์กร

7.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักความเสมอภาค ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้ที่กำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของหลักความเสมอภาค หมายความว่า การประพฤติปฏิบัติต่อบุคคล อันได้แก่ บุคลากรขององค์กรประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ ไม่แบ่งแยก ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเท่าเทียมและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล จากความหมายหลักความเสมอภาค ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักความเสมอภาคของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักความเสมอภาค ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมายหลักความเสมอภาค	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ความเท่าเทียมทางด้านสถานะส่วนบุคคลและความเท่าเทียมทางด้านสถานะทางสังคมโดยไม่แบ่งแยกและไม่เลือกปฏิบัติภายใต้หลักการ พื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย	1. การสร้างกลไกด้านความเสมอภาค	การประพฤติปฏิบัติต่อบุคคล อันได้แก่ บุคลากรขององค์กรประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ ไม่แบ่งแยก ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเท่าเทียมและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล	1. ผู้บริหารองค์กรปฏิบัติต่อบุคลากรระดับต่าง ๆ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม
	2. มาตรการสร้างความเสมอภาคภายในและภายนอกองค์กร	ได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ ไม่แบ่งแยก ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเท่าเทียมและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล	2. ผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม
			3. ผู้บริหารองค์กรสร้างระบบและกลไกในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค

8. หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)

8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้ อนันท์ งามสะอาด (2549, บทความย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดการศึกษาอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีด้วยหลักการมีส่วนร่วม: กรณีวิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม พบว่า การจัดการศึกษาอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีของวิทยาลัยเทคนิคเดชอุดมด้วยหลักการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารจัดการ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านบุคลากร ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน แผนการเรียนนักศึกษาระบบทวิภาคี แผนการฝึกอาชีพสาขาวิชาช่างยนต์ ช่างไฟฟ้า บริหารธุรกิจ ระบบติดตามการปฏิบัติงานของนักศึกษา

วิรัชภพ ธรรมรักชิต (2551, บทความย่อ) แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว อำเภอคอนสาร จังหวัดสระบุรี พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการมีส่วนร่วม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านแสดงออกด้วยวิธีอื่น รองลงมา คือ ด้านการเมือง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านนโยบาย

ดารารวรรณ อภิวัฒน์สิงหะ (2551, บทความย่อ) ศึกษาเรื่อง ธรรมภิบาล ในหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสและหลักการมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับของธรรมภิบาลในหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสและหลักการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 70.3

เชื่อมอารีย์ เงินใส (2551, บทความย่อ) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2551-2553 แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2551-2553 และแผนแม่บทชุมชน ด้านการตัดสินใจ การปฏิบัติ การ ผลประโยชน์ การพยายามประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง

สมเจต วิสัยสูงเนิน (2551, บทความย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา รวม 4 ด้าน

ด้านที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือ ด้านงบประมาณ หรือร้อยละ 61.31 รองลงมา คือ ด้านวิชาการหรือ ร้อยละ 56.98 รองลงมา คือ ด้านบริหารทั่วไป หรือร้อยละ 55.08 และด้านที่มีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ ด้านบริหารงานบุคคล หรือร้อยละ 38.28

8.2 ความหมายหลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ

อนันท์ งามสะอาด (2549, หน้า 35) กล่าวสรุปว่า หลักการมีส่วนร่วม คือ การมุ่งให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการบริหาร ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบต่อร่วมกัน

วรัทภพ ธรรมรักขิต (2551, หน้า 9) กล่าวสรุปว่า คือ กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีเป้าหมายให้ประชาชนในระดับบุคคล กลุ่มและระดับองค์กรต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมและมีบทบาทในกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ อันได้แก่ การตัดสินใจ การร่วมรับผิดชอบ การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

เอี่ยมอารีย์ เงินใส (2551, หน้า 26) กล่าวสรุปความหมายว่า การพัฒนาความสามารถของประชาชนในฐานะสมาชิกหรือผู้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมในการตรวจสอบ ควบคุม และบริหารจัดการ ทรัพยากรทางสังคมให้เกิดประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม จากการตัดสินใจของตนเองซึ่งเป็นการพัฒนาการรับรู้และการส่งเสริมประสบการณ์

สมเจต วิลัยสูงเนิน (2551, หน้า 8) กล่าวสรุปว่า สภาวะทางจิตใจและอารมณ์ที่บุคคลมีต่อกลุ่มในสถานการณ์ ณ ขณะนั้น เพื่อร่วมมือในกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดและบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม โดยมีความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มซึ่งสัมพันธ์กับการวิถีการดำรงชีวิต และวัฒนธรรมของชุมชน

สุภชัย ตริทศ (2555, หน้า 11) กล่าวสรุปความหมายของการมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจและร่วมประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาจากการเรียนรู้ร่วมกันตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการของการดำเนินการใด ๆ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 22) กล่าวว่า หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐได้พิจารณารับฟังความคิดเห็น และการเปิดโอกาสให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร่วมเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจในการเสนอปัญหา และการแก้ไขปัญหาตลอดจนตรวจสอบผลการดำเนินงาน การสร้างข้อตกลงร่วมกันของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ

ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของหลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ ตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติว่าหมายถึง การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ

ต่อการดำเนินการใด ๆ และการรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันส่งผลต่อการรับผิดชอบร่วมกันในการดำเนินงานนั้น ๆ

8.3 ตัวบ่งชี้หลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/ Consensus oriented)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, หน้า 77) ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ ดังนี้

1. ระบบเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
2. ระบบรับฟังความคิดเห็น
3. ระบบกลไกการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการกับหน่วยงาน

ภาครัฐ

4. ระบบกลไกการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการติดตามการบริหารราชการกับหน่วยงานภาครัฐ

8.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้ที่กำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ ว่าหมายถึง การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปิดเผยข้อมูลขององค์กรหลากหลายช่องทาง การรับฟังการแสดงความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างหลากหลายช่องทาง การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมกระบวนการบริหารและติดตามตรวจสอบการบริหารงานขององค์กร

จากความหมายหลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหา
ฉันทามติ ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมาย หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหา ฉันทามติ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
การมุ่งเน้นให้ ความสำคัญกับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจต่อ การดำเนินการใด ๆ และการรู้สึกถึง ความเป็นเจ้าของ ร่วมกันส่งผลต่อการ รับผิดชอบการ ดำเนินงานนั้น ๆ	1. ระบบเปิดเผย ข้อมูลข่าวสาร 2. ระบบรับฟัง ความคิดเห็น 3. ระบบกลไก การส่งเสริมการมี ส่วนร่วมในการ บริหารราชการกับ หน่วยงานภาครัฐ 4. ระบบกลไก การส่งเสริม การมีส่วนร่วม ในการติดตาม การบริหาร ราชการกับ หน่วยงานภาครัฐ	การมุ่งเน้นให้ ความสำคัญกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปิดเผยข้อมูล ขององค์กร หลากหลายช่องทาง การรับฟังการแสดง ความคิดเห็น เพื่อประกอบ การตัดสินใจอย่าง หลากหลายช่องทาง การให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีส่วนร่วม กระบวนการบริหาร และติดตามตรวจ สอบการบริหารงาน	1. ผู้บริหารองค์กรรับฟัง ความคิดเห็นจาก ประชาชนหลายช่องทาง 2. ผู้บริหารองค์กร นำความคิดเห็นของ ประชาชนมาใช้เพื่อ การพัฒนา 3. ผู้บริหารองค์กร ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชน ทุกภาคส่วน 4. ผู้บริหารองค์กร สร้างระบบและกลไกเพื่อ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม แก่ประชาชน

9. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

9.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการกระจายอำนาจ

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการกระจายอำนาจของ
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

ศุภรดา เกิดขาว (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานเทศบาล
ตามหลักการกระจายอำนาจในจังหวัดลพบุรีและสระบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานเทศบาล

ตามหลักกระจายอำนาจในจังหวัดลพบุรีและสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักการกระจายอำนาจในจังหวัดลพบุรีและสระบุรี รายด้าน ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามอาชีพ สมรส พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านงานการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม โดยจำแนกตามประเภทของเทศบาล พบว่าสมรส พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านงานการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยจำแนกตามจังหวัด พบว่าสมรส พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภชัย ตริทศ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมูลเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามหลักกระจายอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมูลเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

9.2 ความหมายหลักการกระจายอำนาจ

ศุภรดา เกิดขาว (2553, หน้า 21) กล่าวว่า หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจของราชการส่วนกลางในด้านบริการสาธารณะบางเรื่อง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารจัดการในพื้นที่ของตนเอง

บุญเพ็ญ มุลมณี (2554, หน้า 18) กล่าวว่า หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง หน่วยงานบริหารราชการส่วนกลางและหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคมอบอำนาจในภารกิจด้านการบริการสาธารณะให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 22) กล่าวว่า หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การพิจารณากระจายอำนาจของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจต่อการดำเนินการใด ๆ การมอบอำนาจแก่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

วิรามรัตน์ ศุภกิจ (2557, หน้า 15) ได้กล่าวถึง ความหมายการกระจายอำนาจ ว่า หมายถึง การมอบอำนาจจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังหน่วยงานระดับล่าง หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรับผิดชอบหรือกระทำแทน และมีอิสระในการตัดสินใจ

ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของหลักการกระจายอำนาจ ตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักการกระจายอำนาจ ว่าหมายถึง การมอบอำนาจการ

ให้บริการสาธารณะของหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงาน

9.3 ตัวบ่งชี้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, หน้า 13)

ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนี้

1. กลไกการกระจายอำนาจ
2. กลไกสนับสนุนเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ
3. กลไกการมอบอำนาจ
4. กลไกสนับสนุนเพื่อรองรับการมอบอำนาจ
5. ระบบการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติราชการ

9.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักการกระจายอำนาจ ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้มากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของหลักการกระจายอำนาจว่าหมายถึง การมอบอำนาจตามกฎหมายกำหนด ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการบริหารงานการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางส่วนภูมิภาค

จากความหมายหลักการกระจายอำนาจ ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักการกระจายอำนาจของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักการกระจายอำนาจ ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมายหลักการกระจายอำนาจ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
การมอบอำนาจ	1. กลไกการกระจายอำนาจ	การมอบอำนาจตามกฎหมายกำหนด	1. ผู้บริหารองค์กร
การให้บริการ			ดำเนินงานภารกิจถ่าย
สาธารณะของ	2. กลไกสนับสนุน	ให้กับองค์กรปกครอง	โอนตามมาตรฐานและ
หน่วยงานบริหาร	เพื่อรองรับการ	ส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิด	อำนาจหน้าที่กฎหมาย

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความหมายหลักการ กระจายอำนาจ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคให้กับ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามที่ กฎหมาย กำหนดไว้ โดยที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีอิสระ ในการบริหารงาน	กระจายอำนาจ 3. กลไกการมอบ อำนาจ 4. กลไกสนับสนุน เพื่อรองรับ การมอบอำนาจ 5. ระบบติดตาม และตรวจสอบ การปฏิบัติราชการ	การกระจายอำนาจ ในการบริหารงาน การบริการสาธารณะ ของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค	กำหนดไว้ 2. ผู้บริหารองค์กรมอบ อำนาจหน้าที่ให้ กับ บุคลากรตามตำแหน่ง อย่างเหมาะสม 3. ผู้บริหารองค์กร มีการติดตามตรวจสอบ ประเมินผล การดำเนินงานภารกิจ ที่รับถ่ายโอน 4. ผู้บริหารองค์กรสำรวจ ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานภารกิจ ถ่ายโอน

10. หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)

10.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักคุณธรรม/ จริยธรรม

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักคุณธรรม/ จริยธรรม
ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

วรนนท์ บุนนาค (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาวิจัยสังเคราะห์ และ
ถอดบทเรียนประสบการณ์คุณธรรม จริยธรรม กับการบริหารหน่วยงาน (กรณี ศูนย์ช่วยเหลือ
ทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขต 4) พบว่า ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขต 4
ใช้คุณธรรมจริยธรรมเพื่อปลูกฝังบุคลากรในการดำเนินงานของหน่วยงานบนพื้นฐานที่สำคัญ
ได้แก่ กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่เลือกปฏิบัติและ
การมุ่งสัมฤทธิ์ของงาน

ชรินทร์ จันวัฒน์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริหารการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลเมืองเบตง จังหวัดยะลา ตามแนวทางคุณธรรม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลเมืองเบตง จังหวัดยะลา ตามแนวคุณธรรม 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความสัจ การรู้จักข่มใจตนเอง ความอดทน การละความชั่ว การเสียสละ ความเมตตา ความสามัคคี ความสุจริต ความเที่ยงธรรม และด้านการส่งเสริมคนดี ในระดับปานกลาง

ฉลวยรักษ์ ประสงค์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าคุณธรรมและจริยธรรมของนักการเมืองมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้ คุณธรรมเชิงบวกของนักการเมือง ได้แก่ ความตระหนักไตร่ตรอง คุณธรรมเชิงลบ ได้แก่ ความกล้าหาญทางจิตใจ การรู้จักพอประมาณ ความยุติธรรม การรู้จักละความชั่ว ความสุจริต การรู้จักข่มใจตนให้ประพฤติและปฏิบัติอยู่ในความสัจความดี และจริยธรรมเชิงบวกของนักการเมือง ได้แก่ ความขยันอดทน จริยธรรมเชิงลบ ได้แก่ ระเบียบวินัย จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งโดยภาพรวมแล้วคุณธรรม จริยธรรมของนักการเมืองอยู่ในระดับดี

อรชร ไหว้พรหม (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง หลักคุณธรรมในการบริหารองค์การ: กรณีศึกษาโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับหลักคุณธรรมในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และจำแนกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านปลอดคอร์รัปชัน ปลอดจากการทำผิดวินัย ปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณและด้านหลักความเป็นกลางของผู้บริหาร

บุญเพ็ญ มูลมณี (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า บุคลากรของเทศบาลในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมแตกต่างกัน

10.2 ความหมายหลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)

อรชร ไหว้พรหม (2553, หน้า 17) กล่าวสรุปความหมายของคุณธรรมว่า หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลทางด้านร่างกาย วาจาและจิตใจ ที่บ่งบอกถึงความดีงาม ความถูกต้องและความชอบธรรม

ฉลวยรักษ์ ประสงค์ (2552, หน้า 10) กล่าวสรุปความหมายว่าคุณธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์กันโดยคุณธรรมเกิดจากบุคลิกภาพภายในของบุคคลที่มีความยึดมั่น

คือมัน ในคุณความดี ความดีงาม ความมีเหตุมีผลและความถูกต้อง จนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปและเมื่อมีคุณธรรมได้มีการประพฤติปฏิบัติหรือแสดงให้เห็นเป็นที่ปรากฏต่อผู้อื่น จะเรียกว่าการเป็นผู้มีจริยธรรม ทำให้คุณธรรมและจริยธรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

วันชัย ปานจันทร์ (2555, หน้า 58) กล่าวสรุปความหมายของคุณธรรมว่า หมายถึงหลักของผู้ประพฤติปฏิบัติที่แสดงออกมาเป็นลักษณะนิสัยที่ดีงามที่มาจากจิตใจที่มีได้เสแสร้งส่งผลให้เกิดคุณค่าต่อผู้ประพฤติปฏิบัติและคุณประโยชน์ของสังคมในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เพราะหลักคุณธรรม เป็นหลักประพฤติปฏิบัติของการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ส่งผลให้เกิดคุณงามความดีต่อตนเองและสังคม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 22) กล่าวว่า หลักคุณธรรม/ จริยธรรม หมายถึง การมีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบ ความเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม ในการปฏิบัติงานและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม ยึดถือค่านิยมหลักและมาตรฐานจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย “I AM READY”

ตามนี้นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายของหลักคุณธรรม/ จริยธรรมตามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปหลักคุณธรรม/ จริยธรรม ว่าหมายถึง หลักประพฤติปฏิบัติที่ดีงามที่แสดงออกมาจากจิตใจ ทำให้ผู้ประพฤติปฏิบัติมีจิตสำนึกที่ดี ดำรงตนอยู่ในศีลธรรม คุณธรรมอันดี และเป็นแบบอย่างของผู้ประพฤติตนที่ดีทั้งต่อตนเองและต่อสังคม ส่งผลต่อสังคมในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และความเจริญงอกงาม

10.3 ตัวบ่งชี้หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, หน้า 13) ได้กำหนดกรอบการพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักคุณธรรม/ จริยธรรม ดังนี้

1. ยึดมั่นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย “I AM READY”
2. รักษาวินัยความเป็นข้าราชการ
3. ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี

10.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายหลักคุณธรรม/ จริยธรรม ตามนี้นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้ที่กำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของหลักคุณธรรม/ จริยธรรมว่าหมายถึง การประพฤติปฏิบัติที่แสดงออกอย่างถูกต้องดีงาม จากการใช้ยึดมั่นคุณลักษณะที่

พึงประสงค์ของระบบราชการไทย “I AM READY” เป็นผู้มีระเบียบวินัย และเป็นประพฤติตัว เป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม

จากความหมายหลักคุณธรรม/ จริยธรรม ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้หลักคุณธรรม/ จริยธรรมของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยาม เชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายหลักคุณธรรม/ จริยธรรม ตัวบ่งชี้และนิยาม เชิงปฏิบัติการ

ความหมายหลัก คุณธรรม/ จริยธรรม	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
หลักประพฤติปฏิบัติ ที่ดั่งงามที่แสดงออก มาจากจิตใจ ทำให้ ผู้ประพฤติปฏิบัติ มีจิตสำนึกที่ดี	1. ยึดมั่น คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของ ระบบราชการไทย “I AM READY”	การประพฤติปฏิบัติที่ แสดงออกอย่าง ถูกต้องดั่งงาม จากการ ยึดมั่นคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของ	1. ผู้บริหารองค์กร ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ ยึดมั่นตามหลัก คุณธรรม/ จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน
ดำรงตนอยู่ในศีลธรรม คุณธรรม อันดี และ เป็นแบบอย่างของ	2. รักษาวินัย ความเป็น ข้าราชการ	ระบบราชการไทย “I AM READY” เป็นผู้มีระเบียบวินัย	2. ผู้บริหารองค์กร ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ ยึดมั่นประโยชน์สุขของ
ผู้ประพฤติตนที่ดี ทั้งต่อตนเองและ ต่อสังคม ส่งผล ต่อสังคมในการอยู่ ร่วมกันอย่างมี ความสุขและ ความเจริญงอกงาม	3. ประพฤติตัว เป็นแบบอย่างที่ดี	และเป็นประพฤติ ตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ต่อสังคม	ประชาชนเป็นที่ตั้ง 3. บริหารองค์กรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัย อย่างเคร่งครัด

จึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีจำนวนทั้งสิ้น 10 หลักการ
ดังนี้ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง

(Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบต่อสังคม/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** **ภาคตะวันออก**

การขับเคลื่อนองค์กรจำเป็นอย่างไรที่ผู้บริหารองค์กรต้องอาศัยหลักการบริหารเป็นกระบวนการในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยหรือเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้การบริหารงานสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายเกิดผลสัมฤทธิ์เกิดประโยชน์ คุ่มค่า และส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของทางการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวนทั้งสิ้น 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร จากปัจจัยทั้งหมดดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นได้มีการรวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่นักวิชาการได้ค้นพบ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปความหมายแต่ละปัจจัยของนักวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละปัจจัยโดยนำมากำหนดเป็นตัวบ่งชี้ นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังต่อไปนี้

ภาวะผู้นำส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

1. ความหมายภาวะผู้นำ

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, หน้า 67-68) กล่าวว่าสรุปว่า ภาวะผู้นำ คือ คุณสมบัติเฉพาะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อบุคคลอื่นจากการจูงใจให้สามารถดำเนินงาน ส่งเสริม กระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นดำเนินงานอย่างเต็มใจและมีส่วนร่วมต่อกระบวนการต่าง ๆ จนเกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยเน้นการบริหารงานในรูปแบบประชาธิปไตย และอาศัยหลักการเหตุผลตลอดจนหลักคุณธรรมประกอบการบริหารงานเป็นสำคัญ

พิชาย รัตนดิถก ณ ฎเก็ด (2552, หน้า 172) ได้กล่าวถึงนิยามภาวะผู้นำตามที่ นักวิชาการได้มีความเห็นร่วมกัน ว่าภาวะผู้นำ คือ กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ของผู้นำ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ตามเพื่อให้ผู้ตามดำเนินงานอย่างเต็มกำลังศักยภาพของตนและบรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งแหล่งอิทธิพลที่เป็นทางการ ได้แก่ ตำแหน่งอย่างเป็นทางการ เช่น คณบดี ผู้จัดการ อธิบดี ส่วนอิทธิพลที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การสื่อสาร และความเชี่ยวชาญ ซึ่งผู้นำอย่างไม่เป็นทางการบางองค์การมีอิทธิพลมากกว่าผู้นำอย่างเป็นทางการ

ขวัญจิตร บุญยีน (2551, หน้า 29) กล่าวสรุปความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง ผู้ที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มและสามารถนำกลุ่มให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีวิสัยทัศน์และวางเป้าหมายในอนาคตได้ เป็นผู้ที่สนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สามารถประเมินสภาพแวดล้อม การสรรหาทรัพยากรและพัฒนาองค์การได้ทันต่อการสถานการณ์ และเปลี่ยนแปลง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณสมบัติของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ยอมรับ เชื่อถือและสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลจำแนกไว้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ คุณสมบัติอย่างเป็นทางการ คือ การดำรง ตำแหน่งหัวหน้าสูงสุดขององค์กร การเลื่อนตำแหน่งให้ดำรงตำแหน่งระดับสูงตามสายการบังคับ บัญชาตามเงื่อนไขขององค์กร คุณสมบัติอย่างไม่เป็นทางการ คือ มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์การทำงานสูง มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้มีความริเริ่ม ใฝ่เรียนรู้ มีบุคลิก ลักษณะที่ดี เป็นต้น

2. องค์ประกอบภาวะผู้นำ

สุเมธ แสงนิมณฑล (2552, หน้า 10) กล่าวถึง ผู้บริหาร หัวหน้า และนักบริหาร จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่เป็นที่ยอมรับและการโน้มน้าวให้ผู้ตามยอมรับกระทำสิ่งใด ๆ จนประสบ ผลสำเร็จซึ่งเราเรียกคุณสมบัติเหล่านี้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) ดังนั้นผู้บริหาร หัวหน้า และ นักบริหารจำเป็นต้องมีวิธีการสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นในตัวเอง จากสูตรสำเร็จ 5 ประการ ดังนี้

1. เข้มแข็ง คือ การเป็นผู้มีกายและใจไม่หวั่นไหวต่อสิ่งใด ๆ หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่มา กระทบ
2. แกร่งกล้า คือ การมีความรับผิดชอบ หรือการเป็นผู้มีความแกร่งกล้า 2 ประการ ที่ต้องมีร่วมกันไม่สามารถแยกขาดกันได้อันได้แก่

2.1 แกร่งกล้ารับผิดชอบ

2.2 แกร่งกล้ารับชอบ

3. ศรัทธา คือ สิ่งที่ผู้บริหาร หัวหน้า และนักบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงความศรัทธาที่เป็นองค์ประกอบ 3 ประการ อันได้แก่

- 3.1 ศรัทธาตัวเอง
- 3.2 ศรัทธาเพื่อนร่วมงาน
- 3.3 ศรัทธาหน่วยงาน

4. คุณค่า คือ สิ่งที่ผู้บริหาร หัวหน้า และนักบริหารจำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้อื่นเชื่อถือ ยอมรับ เคารพและศรัทธาจากกระบวนการกลั่นกรองของการคิด การพูด การตัดสินใจ และการกระทำใด ๆ ซึ่งการสร้างคุณค่าจึงสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประการ อันได้แก่

- 4.1 คุณค่าแห่งการคิด
- 4.2 คุณค่าแห่งการพูด
- 4.3 คุณค่าแห่งการตัดสินใจ
- 4.4 คุณค่าแห่งการกระทำ

5. สามารถ คือ สิ่งที่เรียกว่าบทบาทหรือหน้าที่ของนักบริหารซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยหลักความสามารถ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

- 5.1 การวางแผน
- 5.2 การมอบหมายงาน
- 5.3 การควบคุมงาน
- 5.4 การประสานงาน
- 5.5 การพัฒนาคน พัฒนางาน

เมื่อผู้บริหาร หัวหน้า และนักบริหาร มีคุณสมบัติของภาวะผู้นำ 5 ประการแล้ว สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การมีคุณลักษณะที่ดีของผู้บริหาร หัวหน้าและนักบริหารเพราะคุณลักษณะ เป็นสิ่งที่ปรากฏทางกายภาพของผู้บริหาร หัวหน้า และนักบริหารที่ให้กับผู้อื่นพบเห็นรับรู้ได้ ดังนั้นผู้บริหาร หัวหน้า และนักบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณสมบัติและคุณลักษณะควบคู่กันเสมอ คุณลักษณะที่ดีของผู้บริหาร หัวหน้า และนักบริหารจำแนกไว้ 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ใ้วางใจ ไม่หวงอำนาจ
2. หยั่งรู้แล้วเตรียมพร้อม
3. รู้จักตัวเอง
4. มีจินตนาการและการจูงใจ
5. ประพฤติสิ่งที่น่านับถือ
6. เชื้อมั่นและรับฟัง

7. รู้จักปรับตัวและยืดหยุ่น
8. ยอมรับทั้งความผิดพลาดและความถูกต้อง

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2552, หน้า 172) กล่าวถึงทฤษฎีภาวะผู้นำ สามารถสรุปได้เป็น 4 แนวทาง ได้แก่

1. แนวทางคุณลักษณะ (Trait approach) คือ การเปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคคลทั่วไปและคุณลักษณะของบุคคลผู้เป็นผู้นำ
2. แนวทางพฤติกรรมนิยม (Behavior approach) คือ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลผู้เป็นผู้นำ
3. แนวทางทวิปฏิสัมพันธ์ (Dyadic approach) คือ พฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผู้เป็นผู้นำและบุคคลผู้เป็นผู้นับตาม
4. แนวทางสถานการณ์ (Contingency approach) คือ พฤติกรรมของบุคคลผู้เป็นผู้นำที่แสดงออกในแต่ละสถานการณ์

Kinicki & Williams (2009, pp. 225-226) กล่าวถึง ภาวะผู้นำ (Leadership) จากการพัฒนาประสิทธิภาพตนเอง ตามที่ศาสตราจารย์ Kelly ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถสูงกว่าบุคคลคนอื่นอย่างชัดเจน จากความพยายามหมั่นเรียนรู้และฝึกฝนอยู่เสมอ ตามกลยุทธ์ 9 ข้อ ดังนี้

1. การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative) จากการพิจารณาริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ จากการทำงานปกติโดยคำนึงถึงเป้าหมายของบริษัท ที่คำนึงถึงความเป็นไปได้หรือความสำเร็จ แม้อาจมีความเสี่ยงหรือความล้มเหลว
2. เครือข่าย (Networking) ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติต้องรอข้อมูลที่ต้องการแม่นยำก่อนดำเนินการใด ๆ จึงจำเป็นต้องสร้างเครือข่ายเพื่อให้ได้ข้อมูลเหล่านั้นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
3. การจัดการตนเอง (Self-management) จากการเป็นผู้ลงมือดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ทันทีโดยคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ จึงเป็นการมองภาพรวมแล้ววางแผนล่วงหน้าแล้วค้นหาวิธีการดำเนินงานที่ดีที่สุดจากศักยภาพของตนเอง
4. ทักษะ (Perspective) การนำเอาแนวคิดหรือข้อคิดเห็นของผู้อื่นมาใช้เป็นข้อมูลร่วมกับแนวคิดของตนเองเพื่อหาทางวิเคราะห์หาแนวทางที่ดีที่สุดก่อนดำเนินการใด ๆ
5. การเป็นผู้ตาม (Followership) จากคุณสมบัติและลักษณะบุคลิกที่โดดเด่นแล้ว ยังควรมีคุณสมบัติและลักษณะบุคลิกที่อ่อนน้อมถ่อมตนของการเป็นผู้ตามที่ดี รวมทั้งการช่วยเหลือผู้อื่นหรือผู้ที่ด้อยกว่าตนเองอย่างสม่ำเสมอ

6. การเป็นผู้นำ (Leadership) การคำนึงถึงสิ่งที่ผู้อื่นต้องการและให้ความสำคัญ และเลือกเอาสิ่งที่ดีที่สุด ซึ่งการเป็นผู้นำผู้ตามย่อมต้องการผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ เป็นที่ยอมรับและสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามสามารถดำเนินงานจนสำเร็จลุล่วง

7. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การเข้าร่วมกับผู้อื่นหรือทีมงานผู้มีภาวะผู้นำมักจะ พิจารณาที่ทีมงานที่มีความสามารถหรือประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีความโดดเด่น และสามารถเข้าร่วมกับทีมงานได้เป็นอย่างดี

8. ความเข้าใจในองค์กร (Organization savvy) เป็นความพยายามเรียนรู้ ในการจัดการขององค์กรเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของตนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

9. การนำเสนอ (Show and tell) การเป็นผู้เข้าใจต่อสถานการณ์สื่อสารระหว่างผู้รับ ข้อมูลในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

จากความหมายภาวะผู้นำ ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำ สรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถาม การวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายภาวะผู้นำ ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมาย ภาวะผู้นำ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
คุณสมบัติของบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อบุคคล อื่นยอมรับ เชื่อถือและ สามารถปฏิบัติงานได้	1. คุณลักษณะและ พฤติกรรมของ ผู้เป็นผู้นำ	คุณสมบัติของบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อบุคคล อื่นยอมรับ เชื่อถือและ	1. ผู้บริหารองค์กร มีความมุ่งมั่นต่อ การแก้ไขปัญหาที่มี
บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายและ	1.1 ความเข้มแข็ง	สามารถปฏิบัติงาน	ความยุ่งยากซับซ้อน
วัตถุประสงค์ที่วางไว้	1.2 ความแกร่งกล้า	ได้บรรลุผลสำเร็จ	2. ผู้บริหารองค์กร กำหนดวิสัยทัศน์
ซึ่งคุณสมบัติของ บุคคลจำแนกไว้เป็น 2 ประเภท ได้แก่	1.3 ความศรัทธา	ตามเป้าหมายและ	พันธกิจและเป้าหมาย
คุณสมบัติอย่างเป็น	1.4 การสร้างคุณค่า	วัตถุประสงค์ที่องค์กร	เพื่อจัดทำแผนพัฒนา
	1.5 ความสามารถ	ปกครองส่วนท้องถิ่น	ท้องถิ่น
	2. พฤติกรรมการ สร้างความสัมพันธ์ของ	วางไว้ ซึ่งคุณสมบัติ	
	ผู้เป็นผู้นำ	ของบุคคลจำแนก	3. ผู้บริหารองค์กร
		เป็น 2 ประเภท ได้แก่	ให้ความสำคัญกับ

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความหมาย ภาวะผู้นำ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ทางการ คือ การดำรงตำแหน่งหัวหน้าสูงสุดขององค์กร การเลื่อนตำแหน่งให้ดำรงตำแหน่งระดับสูงตามสายการบังคับบัญชาตามเงื่อนไขขององค์กร คุณสมบัติอย่างไม่เป็นทางการ คือ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์การทำงานสูง มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้มีความริเริ่ม ใฝ่เรียนรู้ มีบุคลิกลักษณะที่ดี เป็นต้น	3. พฤติกรรม การแสดงออก ในแต่ละสถานการณ์ ของผู้เป็นผู้นำ	คุณสมบัติอย่างเป็นทางการคือการดำรงตำแหน่งการเลื่อนตำแหน่ง คุณสมบัติ อย่างไรก็ตามเป็นทางการคือ ความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ เป็นต้น	การบริหารงาน เพื่อดูแลทุกข์สุขของประชาชน 4. ผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ที่ประชาชนและบุคลากรขององค์กรให้ความเชื่อมั่น 5. ผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำในการบริหาร

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำโดยพบว่ามีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

เขียว อันต์ตั้ง (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี: การถอดบทเรียนจากประสบการณ์ผู้บริหารท้องถิ่นดีเด่น พบว่า ภาวะผู้นำมีผลทำให้ประสบผลสำเร็จในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี

สลิลกร เชิงพัฒนนะ (2553, หน้า 127) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดโดยรวมได้ร้อยละ 84

มุกิตา วงศ์สงคราม (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลคูใต้ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารในทุกระดับขององค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วม นิติธรรมและด้านคุณธรรม

สุเมธ แสงนิมมวล (2556, หน้า 63-64) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การมีผู้นำองค์กรดีนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อลงกต แผนสนธิ (2557, หน้า 335) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาค

ฉัตรภา โพธิ์พุ่ม (2557, หน้า 112) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในระดับมาก

จักรพงษ์ กุศลเสนา และคณะ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยของรัฐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยของรัฐ

ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปได้ว่าการทบทวนวรรณกรรมพบว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับนักวิชาการ ดังนี้ เขียว อันตั้ง (2553, บทคัดย่อ); สลิลภร เชิงพัฒนา (2553, หน้า 127); สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ); มุกิตา วงศ์สงคราม (2555, บทคัดย่อ); สุขเมธ แสงนิ่มนวล (2556, หน้า 63-64); อลงกต แผนสนธิ (2557, หน้า 335); จักรพงศ์ กุศลเสนา และคณะ (2557, บทคัดย่อ); ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยภาวะผู้นำมาเป็นตัวแปรต้น

ค่านิยมสร้างสรรค์ (Core value) ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

1. ความหมายค่านิยมสร้างสรรค์ (Core value)

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 7) กล่าวถึงความหมายค่านิยมสร้างสรรค์ คือ ค่านิยมที่ดีมีประโยชน์ที่ได้รับการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นรวมถึงค่านิยมที่เกิดขึ้นใหม่ซึ่งมีประโยชน์สามารถทดแทนหรือแทนที่ค่านิยมเดิมที่ไม่อาจตอบสนองการแก้ไขปัญหาในสภาพสังคมยุคปัจจุบันหรือสังคมยุคโลกาภิวัตน์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นค่านิยมที่มีคุณประโยชน์ และค่านิยมปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาทดแทนใหม่

ณสรวง ก้อนวิมล (2552, หน้า 9) ให้ความหมายว่า ค่านิยมสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่ดีและมีคุณค่าก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อสังคมจึงสามารถปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาใหม่และเป็นที่พึงประสงค์สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐต่อการยึดถือปฏิบัติในการทำงาน

วัชรินทร์ พรหมโก (2556, หน้า 30) ให้ความหมายค่านิยมสร้างสรรค์แบ่งได้เป็นสองนัย อันได้แก่ ค่านิยมที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์และค่านิยมเดิมที่ถือปฏิบัติมานานซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาใหม่

นิตยา มาลัยวิจิตรนนท์ (2553, หน้า 32) ให้ความหมายโดยแบ่งเป็น 2 นัย อันได้แก่ ค่านิยมที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ และค่านิยมที่ถูกปรับปรุงขึ้นหรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ จากแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐได้มุ่งให้ความสำคัญกับระบบราชการเพื่อให้มีสมรรถนะสูง มีคุณภาพและคุณธรรม เกิดประสิทธิผลสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ซึ่งการปรับเปลี่ยนหรือการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานขึ้นมาใหม่จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย 5 ประการ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดไว้ ได้แก่

- 1) กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ 3) โปร่งใส ตรวจสอบได้
- 4) ไม่เลือกปฏิบัติ 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และจะส่งผลให้เกิดความเจริญรุ่งเรือง สันติสุข ต่อประเทศชาติที่ยั่งยืนนาน

โกล์รุ่ง กลั่นคันทา (2548, หน้า 11) สรุปความหมายว่า ค่านิยมคือสิ่งที่บุคคลหรือสังคมเกิดความพอใจ จนเห็นคุณประโยชน์ต่อค่านิยมนั้นและทำให้เกิดการยอมรับและเชื่อมั่น และนำมาปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ และตัดสิ้นใจแสดงออกต่อพฤติกรรมนั้น ๆ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ คือ ค่านิยมที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อสังคม จนได้รับการยอมรับและถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น และค่านิยมเหล่านั้นสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนา จนเกิดเป็นค่านิยมใหม่ที่สอดคล้องกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

2. องค์ประกอบค่านิยมสร้างสรรค์ (Core value)

จากความเป็นมาในการริเริ่มกำหนดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้ถูกกำหนดขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ซึ่งได้เห็นชอบให้จัดทำแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแผนปฏิบัติการในการปฏิรูประบบราชการในรูปแบบองค์รวม และยึดแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ จากแผนงานหลักรวม 5 ด้าน ดังนี้

1. แผนปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานภาครัฐ
2. แผนปฏิรูประบบงบประมาณ
3. แผนปฏิรูประบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ
4. แผนปฏิรูประบบกฎหมาย
5. แผนปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมในการบริหารงานภาครัฐ

สำหรับแผนงานหลักแผนที่ 5 หรือแผนปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมในการบริหารงานภาครัฐ ได้มุ่งให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ข้าราชการ การสนับสนุนส่งเสริมค่านิยมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ การสนับสนุนและระดมรงค์ต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ ตลอดจนการสร้างระบบให้ความคุ้มครองผู้เปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริง และศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 12-19) ได้กล่าวถึงการกำหนดภารกิจที่ต้องดำเนินการรวม 7 ภารกิจ ซึ่งในภารกิจแรกที่ต้องดำเนินการ คือ การกำหนดให้ภาครัฐจัดทำค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. สังเคราะห์รายละเอียดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักปฏิบัติงาน ทศนคติ ค่านิยมที่พึงประสงค์และแนวคิดที่ทันสมัยและมีความสอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ ได้แก่

- 1.1 พระบรมราชาโชาทจากการพระราชทานให้แก่ข้าราชการพลเรือน ในปี พ.ศ. 2524-2542 อันได้แก่ 1) คุณธรรม ประกอบด้วย ความสุจริต ความเที่ยงตรง ความเสียสละ

ความอดทน การฝึกตนให้มีระเบียบ 2) หลักการทำงาน ประกอบด้วย การเพียบพร้อมไปด้วย ความรู้ กุศโลบาย และการขยายสัมพันธ์ประสาน 3) คุณค่า ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ การทำหน้าที่ให้เสร็จทันการ การปฏิบัติงานยึดมั่นผลประโยชน์ของแผ่นดินและความถูกต้องด้วยความ เป็นธรรม

1.2 ทศพิธราชธรรม อันได้แก่ 1) การให้ 2) รักษาความประพฤติให้สงบเรียบร้อย 3) เสียสละ 4) ซื่อตรง 5) อ่อนโยน 6) ความเพียร 7) ไม่โกรธ 8) ไม่เบียดเบียนผู้อื่น 9) อดทน 10) การปฏิบัติไม่ให้ผิดจากที่ถูกต้อง

1.3 ปรัชญาในการร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

1.4 วิสัยทัศน์ของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ

1.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี พ.ศ. 2542

1.6 ค่านิยมที่พึงประสงค์ตามที่คณะของนายพจนอม แก้วกำเนิด คณะอนุกรรมการ ปรับปรุงวัฒนธรรมและค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

1.7 หลัก 7 ประการข้าราชการสหราชอาณาจักร อันได้แก่ 1) ความเสียสละหรือ การไม่คำนึงถึงตนเอง (Selflessness) 2) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) 3) ความแม่นยำหรือ ไม่เลือกปฏิบัติ (Objectivity) 4) ความพร้อมให้ผู้อื่นตรวจสอบหรือภาระที่ต้องชี้แจงหรือ ความพร้อมที่จะรับผิดชอบ (Accountability) 5) ความโปร่งใส (Openness) 6) ความซื่อตรง (Honesty) 7) ภาวะผู้นำด้านจริยธรรม (Leadership)

2. จัดให้มีการประชุมอนุคณะกรรมการ ปรับปรุงวัฒนธรรมและค่านิยมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ และกำหนดเป็นค่านิยมสร้างสรรคของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ประการ

3. นำค่านิยมสร้างสรรคของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่ได้กำหนดไว้นำไปสู่กับ กลุ่มตัวอย่างข้าราชการส่วนกลางและภูมิภาค

4. นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อมีมติเห็นชอบ

5. คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) นำเสนอในที่ประชุมเพื่อร่วมคิดพิจารณา ค่านิยมสร้างสรรคโดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่รอบรู้มีประสบการณ์จากทุกภาคส่วน ร่วมคิด ร่วมพิจารณาเป็นวงกว้างตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) มีมติเห็นชอบ

5. คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เห็นชอบ วันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ให้นำไปจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของทุกส่วนราชการโดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ กระทรวงนั้น ๆ และจัดให้มีรณรงค์ยกย่องเชิดชูผู้กระทำความดีตลอดจนการลงโทษผู้ละเมิด ค่านิยมสร้างสรรคของเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงยึดถือปฏิบัติ มี 5 ประการ

ประกอบด้วย

- 5.1 กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Moral courage)
- 5.2 ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ (Integrity and responsibility)
- 5.3 โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Transparency and accountability)
- 5.4 ไม่เลือกปฏิบัติ (Nondiscrimination)
- 5.5 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result orientation)

ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงควรพึงยึดถือปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานที่เหมาะสม โดยกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่เลือกปฏิบัติและมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิรูประบบบริหาร ภาครัฐที่มุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดของประชาชนและแผ่นดินสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ (2548, หน้า 16) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรคของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง การกระทำที่แสดงออกในขณะที่ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นความถูกต้องดีงาม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส การไม่เลือกปฏิบัติตลอดจนมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน สังคมและประเทศ และขณะนี้ สำนักมาตรฐานวินัย (2558, หน้า 27) ได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญถึงปัจจัยหลักในการรักษาวินัย ข้าราชการ และค่านิยมสร้างสรรคสำนักงานมาตรฐานวินัยได้กำหนดให้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริม จรรยาและวินัยข้าราชการ โดยกำหนดรูปแบบค่านิยมที่ใช้เป็นปัจจัยส่งเสริมจรรยาและวินัย คือ การนำแนวทางของค่านิยมสร้างสรรคของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Core value) 5 ประการมากำหนด มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม

จากความหมายค่านิยมสร้างสรรค ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้ค่านิยมสร้างสรรคที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อ สร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายค่านิยมสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้และนิยาม
เชิงปฏิบัติการ

ความหมายค่านิยม สร้างสรรค์	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ค่านิยมที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อ สังคม จนได้รับ การยอมรับและ ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น และค่านิยมเหล่านั้น สามารถนำมา ปรับปรุงพัฒนาจน เกิดเป็นค่านิยมใหม่ ที่สอดคล้องกับ ยุคสมัยที่มี การเปลี่ยนแปลง ได้อย่างเหมาะสม	1. กล้ายืนหยัดทำใน สิ่งที่ถูกต้อง (Moral courage) 2. ซื่อสัตย์และมี ความรับผิดชอบ (Integrity and responsibility) 3. โปร่งใสตรวจสอบ ได้ (Transparency and accountability) 4. ไม่เลือกปฏิบัติ (Nondiscrimination) 5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ ของงาน (Result orientation)	ค่านิยมที่มีคุณค่า เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จน ได้รับการยอมรับและ ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น และ ค่านิยมเหล่านั้นสามารถ นำมาปรับปรุงพัฒนาจน เกิดเป็นค่านิยมใหม่ที่ สอดคล้องกับยุคสมัย ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ อย่างเหมาะสม	1. ผู้บริหารองค์กร ยึดมั่นต่อการ ให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชน ด้วยความสุจริต 2. บุคลากรใน องค์กรยึดมั่นต่อ การปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต 3. ผู้บริหารองค์กร คำนึงถึง ความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านค่านิยมสร้างสรรค์โดย
พบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

โกล์รุ่ง กลั่นคันทา (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาค่านิยมสร้างสรรค์ของ
ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ด้านซื่อสัตย์
และมีความรับผิดชอบของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับ
ค่อนข้างสูงที่สุด และข้าราชการหญิงเพศหญิงมีค่านิยมสร้างสรรค์โดยรวมสูงกว่าข้าราชการ
เพศชายสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นฤมล ลือสุขประเสริฐ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงยุติธรรม พบว่า ข้าราชการกระทรวงอุตสาหกรรมมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่ามีการปฏิบัติมาก ข้าราชการที่มีเจตคติต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 สูงมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์สูง และเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์มากกว่าเพศหญิง

นาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการพัฒนาชุมชน ในสังกัดส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยด้านค่านิยมใหม่ของข้าราชการ “I AM READY” มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ โดยอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 76.2

ณสรวง ก้อนนิมล (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 พบว่า การปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

นิตยา มาลัยวิจิตรนนท์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 พบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 โดยรวมอยู่ในระดับสูงและอายุระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้แตกต่างกันมีค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรธนนารายณ์ เณนุผล (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลำทับ จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม ค่านิยมใหม่ของข้าราชการ “I AM READY” มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ที่ร้อยละ 81

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการนำหลักธรรมมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดโดยรวมได้ร้อยละ 84

วัลรินทร์ พรหมโมก (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร พบว่า พฤติกรรมค่านิยมสร้างสรรค์ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปิยวรรณ พลศรี (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านค่านิยมในการทำงานมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่าการทบทวนวรรณกรรมพบว่าค่านิยมสร้างสรรค์ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับนักวิชาการ ดังนี้ นาวีรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ); พรหมนารายณ์ เวกุผล (2554, บทคัดย่อ); สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ); ปิยวรรณ พลศรี (2557, บทคัดย่อ) ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยค่านิยมสร้างสรรค์มาเป็นตัวแปรต้น

กระบวนการบริหารส่งผลต่อการบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

1. ความหมายกระบวนการบริหาร

Gulick and Urwick (1973 อ้างถึงใน เกษมชาติ นเรศเสนีย์, 2550, หน้า 138)

สรุปกระบวนการบริหาร (POSDCRB) ได้ 7 ประการ ดังนี้

1. การวางแผนงาน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing)
4. การอำนวยการสั่งการ (Directing)
5. การประสานงาน (Coordinating)
6. การรายงานผล (Reporting)
7. การจัดงบประมาณ (Budgeting)

Taylor (1964 อ้างถึงใน เกษมชาติ นเรศเสนีย์, 2550, หน้า 138) ได้ออกแบบเครื่องมือการควบคุมงานตามขั้นตอนการบริหาร 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดงาน การพัฒนาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานที่คัดเลือกไว้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดผลผลิตที่มุ่งหวัง

ขั้นตอนที่ 5 การสมนาคุณแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลผลิตสูงกว่าที่มุ่งหวังหรือมาตรฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารคือ กระบวนการที่ผู้บริหารต้องดำเนินการให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนให้บรรลุความสำเร็จอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงานผล (Reporting) และการจัดงบประมาณ (Budgeting)

2. องค์ประกอบกระบวนการบริหารทรัพยากร

สุทธิพนธ์ สมบัติจิราภรณ์ (2551, หน้า 35) กล่าวสรุปถึงปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร จำแนกได้เป็น 4 ประเด็นหลัก หรือหลัก 4 M's ดังนี้

1. คน (Man)
2. เงิน (Money)
3. วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ (Materials)
4. การจัดการ (Management)

สุทธิญา มีกำลัง (2553, หน้า 37-44) กล่าวสรุปว่าปัจจัยการบริหาร หมายถึง ทรัพยากรบริหาร ในการบริหารงานขององค์กรทั้งภาครัฐหรือเอกชนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญยิ่ง ทรัพยากรบริหาร ประกอบด้วย 4 ประเด็น หรือเรียกว่า 4 M's ดังต่อไปนี้

1. กำลังคน (Man) อัตรากำลังคนในองค์กรว่ามีสัดส่วนที่เพียงพอต่องานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรหรือไม่ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จำเป็น และส่งผลต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้
2. งบประมาณ (Money) ทำให้การขับเคลื่อนระบบบริหารขององค์กรและทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นไปอย่างคล่องตัวและสำเร็จลุล่วง
3. วัสดุอุปกรณ์ (Materials) ในการบริหารงานผู้บริหารจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการดำเนินงานและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
4. กระบวนการบริหาร (Management) เป็นกระบวนการดำเนินงาน จากการนำทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการและการควบคุมกำกับ มาใช้และส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

บุคลากร

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2548, หน้า 7, 33) กล่าวสรุปความหมาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

การบริหารงานบุคคล จำแนกได้ 3 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ 1 เป็นการสรรหาให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่เหมาะสมกับงานและความต้องการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ประเด็นที่ 2 เป็นกระบวนการที่มีความครอบคลุม เริ่มจาก การสรรหา การคัดเลือก และการพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน

ประเด็นที่ 3 เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เริ่มจาก การวางนโยบาย การวางแผนความต้องการกำลังคน การสรรหา การพัฒนา การจัดสวัสดิการ การประเมินผลงาน การเลื่อนและการโยกย้ายตำแหน่ง และการพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resources management) คือ การใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ โดยผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องดูแลให้ทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละฝ่ายบังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการพิจารณาประเด็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ประเด็นที่ 2 การสรรหาและการคัดเลือก

ประเด็นที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ประเด็นที่ 4 การจ่ายค่าตอบแทนและการให้ประโยชน์เกื้อกูล

ประเด็นที่ 5 ความปลอดภัยและสุขภาพของทรัพยากรมนุษย์ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์

ประเด็นที่ 6 การวิจัยทรัพยากรมนุษย์

Kinicki and Williams (2009, pp. 138-139) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรม การวางแผน การจูงใจ การพัฒนารักษาไว้ของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการด้านบุคลากรที่มีอยู่และความต้องการในอนาคต ซึ่งในกลยุทธ์การวางแผนความต้องการด้านบุคลากร หรือทรัพยากรมนุษย์นั้น จำแนกได้เป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การทำความเข้าใจกำลังคนในปัจจุบัน ประเด็นนี้มีความจำเป็นมากก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการกำลังคนในอนาคตและทำให้ทราบว่าในอนาคตเราจำเป็นต้องสรรหากำลังคนอย่างไรที่เหมาะสม ซึ่งประกอบไปด้วยการพิจารณา 3 กิจกรรม ดังนี้

- 1.1 การวิเคราะห์งาน (Job analysis) จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประกอบของงาน
- 1.2 คำบรรยายลักษณะงานหรือคำพรรณาลักษณะงาน (Job description) จากการกำหนดวิธีการและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรต้องปฏิบัติในงานนั้น ๆ
- 1.3 การกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน (Job specification) จากการกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ

2. การพยากรณ์ความต้องการกำลังคนในอนาคต ประเด็นนี้เกิดจากสังเกตการณ์เคลื่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลงในกรณีที่มีการโยกย้าย ลาออก และเกษียณอายุ หรือความต้องการเพิ่มบุคลากร ซึ่งต้องพิจารณาว่าจะต้องสรรหาจากแหล่งใดจึงจะเหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์กร

งบประมาณ

สัญญา มีกำลัง (2553, หน้า 40) กล่าวสรุปปัจจัยด้านงบประมาณ ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากและทำให้การขับเคลื่อนระบบบริหารขององค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัวตลอดจนสามารถทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากความหมายกระบวนการบริหาร ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้กระบวนการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายกระบวนการบริหาร ตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมายกระบวนการบริหาร	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
กระบวนการที่ผู้บริหารต้องดำเนินการให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนให้บรรลุความสำเร็จอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การวางแผนงาน (Planning) การจัด	1. การวางแผนงาน (Planning)	กระบวนการที่ผู้บริหารต้องดำเนินการให้	1. ผู้บริหารองค์กร มีการวางแผนและ
	2. การจัดองค์กร (Organizing)	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ	กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน
	3. การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing)	ขับเคลื่อนให้บรรลุความสำเร็จอย่างเป็นระบบ ได้แก่	2. ผู้บริหารองค์กร คัดเลือกบุคลากร
	4. การอำนวยการสั่งการ (Directing)	ระบบ ได้แก่ การวางแผนงาน	โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับ

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความหมาย กระบวนการบริหาร	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
องค์การ (Organizing)	5. การประสานงาน (Coordinating)	(Planning) การจัด องค์การ (Organizing)	ภารกิจ
การจัดสรรบุคคลเข้า ทำงาน (Staffing)	6. การรายงานผล (Reporting)	การจัดสรรบุคคลเข้า ทำงาน (Staffing)	3. ผู้บริหารองค์การ มีการสั่งการ
การอำนวยความสะดวก (Directing) การ	7. การจัดทำ งบประมาณ	การอำนวยความสะดวก (Directing) การ	มีการสั่งการ การมอบหมายงาน ตามหน้าที่
ประสานงาน (Coordinating)	(Budgeting)	ประสานงาน (Coordinating) การ	ความรับผิดชอบ
การรายงานผล (Reporting) และ		รายงานผล (Reporting) และ	4. ผู้บริหารองค์การ มีกลไกการ
การจัดงบประมาณ (Budgeting)		การจัดงบประมาณ (Budgeting)	ประสานงานที่มี ประสิทธิภาพ
			5. ผู้บริหารองค์การ มีการวางแผนการ ใช้จ่ายอย่างรัดกุม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร โดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

พนม หอมทอง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น พบว่า กระบวนการบริหารเป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

วิจิตรา แป้นจันทร์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและด้านงบประมาณส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

อุบล ยะไวยุทธวิชัย (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยระดับองค์กร

กระบวนการบริหารในการมอบอำนาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามหลัก

ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

สุนันทา เงินแจ่ม (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2 พบว่า กระบวนการบริหาร ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา

สลิลภร เชิงพัฒนา (2553, หน้า 127) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา พบว่า กระบวนการบริหารส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

สุรีย์ สิริสมุทธาร และปภาวดี มนต์วีรัต (2555, หน้า 97) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกรมทางหลวง พบว่า การนำ การสั่งการ การควบคุม การวางแผนและการจัดองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกรมทางหลวง โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ได้ร้อยละ 70.2

มุทิตา วงศ์สงคราม (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลคูใต้ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า กระบวนการส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านความรับผิดชอบและความคุ้มค่า

สุเมธ แสงนิ่มนวล (2556, หน้า 63-64) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การบริหารจัดการครบถ้วนสมบูรณ์นำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิโรจน์ คงเทพ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านกระบวนการบริหารงานส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล

ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า กระบวนการบริหารส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน

สรุปได้ว่าการทบทวนวรรณกรรมพบว่ากระบวนการบริหารส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับนักวิชาการ ดังนี้ พนม หอมทอง (2552, บทคัดย่อ); วิจิตรา แป้นจันทร์ (2553, บทคัดย่อ); อุบล ยะไวทยณ์ะวิชัย (2553, บทคัดย่อ); สุนันทา เงินแจ่ม (2553, บทคัดย่อ); สลิลภร เชิงพัฒนา (2553, หน้า 127); มุทิตา วงศ์สงคราม (2555, บทคัดย่อ);

สุรีย์ สิริสมุทธาร และปภาวดี มนต์รีวัต, (2555, หน้า 97); สุเมธ แสงนิมิต (2556, หน้า 63-64); วิโรจน์ คงเทพ (2558, บทคัดย่อ); ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยกระบวนการบริหารมาเป็นตัวแปรต้น

แรงจูงใจส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

1. ความหมายแรงจูงใจ

วันรพี ถาวรชัย (2548, หน้า 7) กล่าวสรุปว่า แรงจูงใจ เกิดจากการถูกกระตุ้นให้บุคคลได้แสดงพฤติกรรมออกมาตามความมุ่งหวังหรือเป้าหมายที่ต้องการ

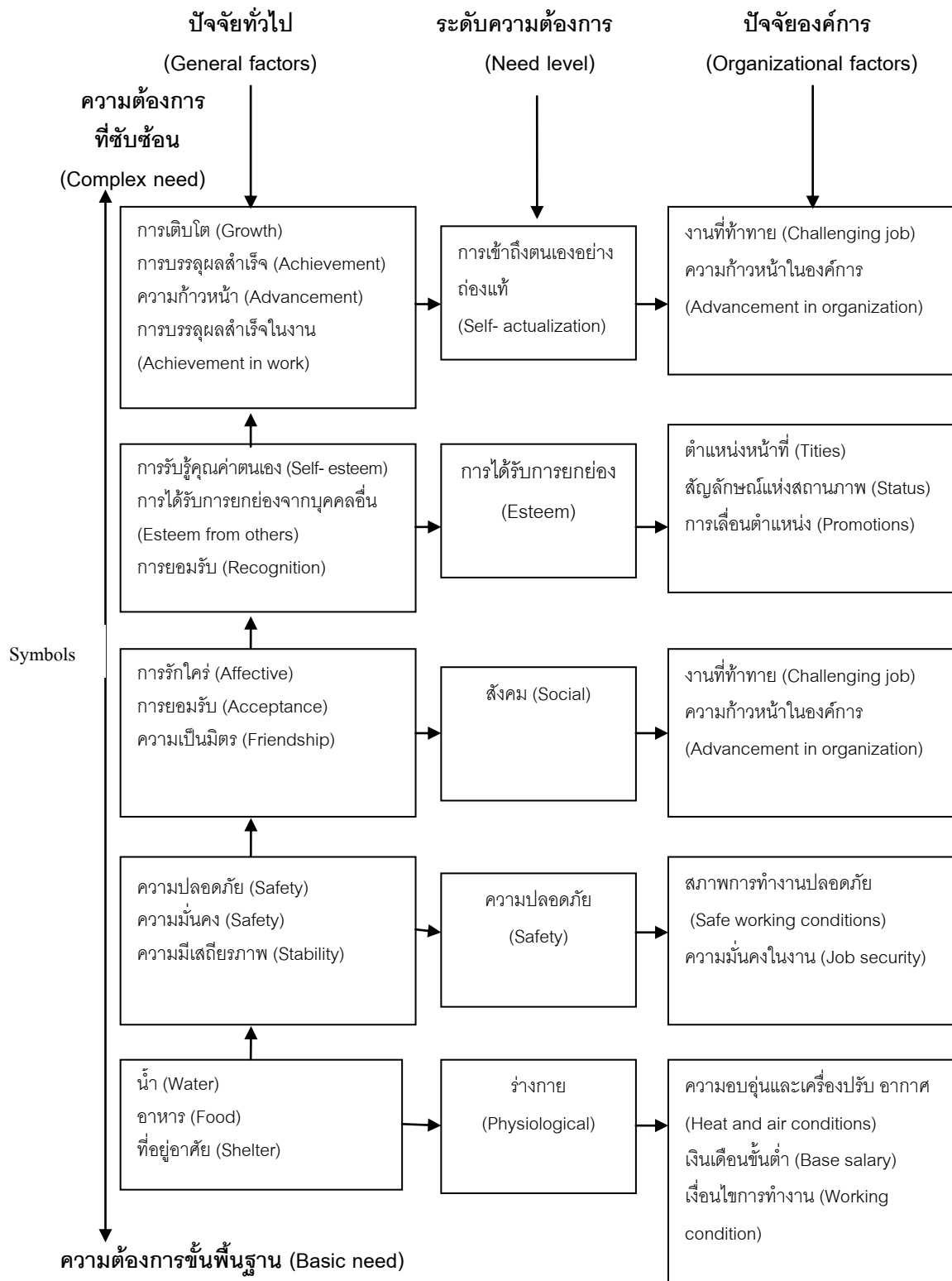
Robbins (1993, p. 207) กล่าวถึงการศึกษาแรงจูงใจของบุคคลากรในองค์การตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy theory) 5 ระดับ ได้แก่

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs)
4. ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs)
5. ความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างทอ่งแท้ (Self-actualization)

โดยลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทั้ง 5 ระดับยังสามารถแยกเป็นความต้องการขั้นต่ำและขั้นสูง ดังนี้

1. ความต้องการขั้นต่ำ คือ ระดับความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) และระดับความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
2. ความต้องการขั้นสูง คือ ความต้องการด้านสังคม (Social needs) ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs) และความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างทอ่งแท้ (Self-actualization)

จากการใช้เกณฑ์ความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจภายนอกเป็นเกณฑ์การแบ่งระดับความต้องการ



ภาพที่ 8 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ ความต้องการที่มาจากภายในและภายนอกของแต่ละบุคคลจากพื้นฐานความต้องการในแต่ละระดับ อันได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการด้านสังคม (Social needs) ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs) และ ความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างทอ้งแท้ (Self-actualization)

2. องค์ประกอบแรงจูงใจ

ทวี วงศ์พุดม (2542, หน้า 68) จำแนกองค์ประกอบแรงจูงใจออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ผู้รับการจูงใจ คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมาย ในกระบวนการจูงใจกระทำในสิ่งที่ต้องการและกระทำด้วยความเต็มใจ

องค์ประกอบที่ 2 วิธีการจูงใจ คือ กระบวนการที่ประกอบด้วยศาสตร์และศิลป์ในการจูงใจ ผู้รับการจูงใจให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ และเป็นเงื่อนไขที่สำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้รับการจูงใจ

องค์ประกอบที่ 3 เป้าหมายของการจูงใจ คือ การแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้ถูกจูงใจ ที่เกิดขึ้นตามที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากผ่านวิธีการจูงใจ

จากความหมายแรงจูงใจ ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบ สอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายแรงจูงใจตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมาย กระบวนการบริหาร	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
ความต้องการที่มาจากภายในและภายนอกของแต่ละบุคคลจากพื้นฐานความต้องการในแต่ละระดับ	1. ผู้รับการจูงใจ 2. วิธีการจูงใจ 3. เป้าหมายของการจูงใจ	ความต้องการภายในและภายนอกของแต่ละบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากพื้นฐานความต้องการแต่ละ	1. ผู้บริหารองค์กร ให้ความสำคัญต่อ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน อย่างเต็มกำลัง ความสามารถ 2. ผู้บริหารองค์กร

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ความหมาย กระบวนการบริหาร	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
อันได้แก่		ระดับ ดังนี้	สร้างแรงจูงใจให้แก่
ความต้องการ		ความต้องการทางด้าน	บุคลากรในการ
ทางด้านร่างกาย		ร่างกาย (Physiological	ทำงาน
(Physiological		needs) ความต้องการ	3. ผู้บริหารองค์กรได้
needs)		ความปลอดภัย (Safety	ส่งเสริม
ความต้องการ		needs) ความต้องการ	ให้องค์กรเป็นองค์กร
ความปลอดภัย		ด้านสังคม (Social	แห่งการเรียนรู้โดย
(Safety needs)		needs) ความต้องการ	เปิดโอกาสให้
ความต้องการ		ได้รับการยอมรับจาก	เจ้าหน้าที่ได้
ด้านสังคม (Social		บุคคลอื่น (Esteem	แลกเปลี่ยนเรียนรู้
needs)		needs) ความต้องการ	อย่างต่อเนื่อง
ความต้องการได้รับ		เข้าถึงตนเองอย่าง	4. ผู้บริหารองค์กร
การยอมรับจากบุคคล		ท่งแท้ (Self-	เสริมสร้างขวัญ
อื่น (Esteem needs)		actualization)	กำลังใจให้กับ
และความต้องการ			เจ้าหน้าที่
เข้าถึงตนเอง			
อย่างท่งแท้ (Self-			
actualization)			

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

นาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการพัฒนาชุมชน ในสังกัดส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ โดยอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 76.2

ณัฐพล มีพรหม (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีนามัยในจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านชีวิตความเป็นอยู่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล

วราภรณ์ ชูคันหอม (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหัวหน้าสถานีนามัย จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวมีผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีนามัย

พรรณนารายณ์ เณฺณผล (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลำทับ จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

เรณู หมื่นห่อ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ความก้าวหน้าและความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

สุจิตรา บุญมั่ง (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อธรรมาภิบาลในการบริหารงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเป็นธรรมาภิบาลในการบริหารงานของพนักงาน

ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปได้ว่าการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแรงจูงใจส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับนักวิชาการ ดังนี้ นาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ); ณัฐพล มีพรหม (2551, บทคัดย่อ); วราภรณ์ ชูคันหอม (2553, บทคัดย่อ); พรรณนารายณ์ เณฺณผล (2554, บทคัดย่อ); เรณู หมื่นห่อ (2554, บทคัดย่อ); สุจิตรา บุญมั่ง (2558, บทคัดย่อ) ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยแรงจูงใจมาเป็นตัวแปรต้น

วัฒนธรรมองค์กรส่งผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

1. ความหมายวัฒนธรรมองค์กร

พิชาย รัตนดิถก ณ ฎเกิต (2552, หน้า 262) กล่าวสรุปนิยามของวัฒนธรรมองค์กรตามจุดร่วมของเหล่านักวิชาการว่าเป็นแบบแผนฐานคติ ค่านิยมและความเชื่อของสมาชิกในองค์การในทิศทางเดียวกันที่จะร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงให้องค์การอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างเหมาะสมและเป็นการส่งผ่านไปยังสมาชิกขององค์การรุ่นต่อ ๆ ไปถือปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรในทางทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางศึกษา จำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. มุมมองแบบบูรณาการ คือ การตีความแบบคงเส้นคงวาและมองภาพของวัฒนธรรมในองค์การอย่างชัดเจนและครอบคลุมทั้งองค์การ

2. มุมมองแบบจำแนก คือ เป็นการมองตรงข้ามกันกับแบบบูรณาการคือมองว่ามีวัฒนธรรมกลุ่มย่อยในองค์การ จึงมีการแสดงออกที่ไม่คงเส้นคงวาของวัฒนธรรมองค์กร

3. มุมมองแบบกระจัดกระจาย คือ เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ที่คลุมเครือไม่ชัดเจนและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น ๆ

ขวัญจิตร บุญยีน (2551, หน้า 39) กล่าวสรุปวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ประเพณี และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่ถูกกำหนดขึ้นโดยบุคลากรในองค์การยอมรับ รู้ เรียนรู้และถือปฏิบัติโดยการแสดงออก

จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ (2553, หน้า 17) กล่าวสรุปวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งที่บุคลากรในองค์การได้ถือปฏิบัติร่วมกัน อันได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ วิธีคิด ความเข้าใจ วัตถุประสงค์และสัญลักษณ์โดยสามารถสังเกตได้จากการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการแสดงออกและถ่ายทอดให้สมาชิกรุ่นต่อไป

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งที่บุคลากรขององค์กรยึดถือและยอมรับในการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ การปฏิบัติงาน การรับรู้ การเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่ส่งผ่านรุ่นสู่รุ่นได้อย่างเหมาะสม

2. ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

Schein (1992, p. 10) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การแสดงออกทางพฤติกรรมเป็นปกติสม่ำเสมอ (Observed behavioral regularities) เช่น ภาษาพูด ประเพณี คำศัพท์เฉพาะซึ่งเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม

2. ปทัสถาน (Norms) เพื่อเป็นแนวทางให้กับสมาชิกในกลุ่มยึดถือและแสดงออกทางพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกัน
3. ค่านิยมร่วม (Dominant values) ซึ่งเป็นที่ยอมรับและยึดถือของสมาชิกในกลุ่ม
4. ปรัชญาร่วม (Philosophy) ที่สอดคล้องต่องาน นโยบาย บทบาทและหน้าที่ขององค์กร
5. ความรู้สึกร่วม (Feeling) บรรยากาศของการทำงานร่วมกันของสมาชิกในองค์กร จากความหมายวัฒนธรรมองค์กร ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้ที่นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายวัฒนธรรมองค์กรตัวบ่งชี้และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความหมายวัฒนธรรมองค์กร	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
สิ่งที่บุคลากรขององค์กรยึดถือและยอมรับในการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ การปฏิบัติงาน การรับรู้ การเรียนรู้ ร่วมกัน การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่ส่งผ่านรุ่นสู่รุ่นได้อย่างเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> 1. การแสดงออกทางพฤติกรรม 2. ปทัสถาน 3. ค่านิยมร่วม 4. ปรัชญาร่วม 5. ความรู้สึกร่วม 	<p>สิ่งที่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดถือและยอมรับในการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ การปฏิบัติงาน การรับรู้ การเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ส่งผ่านรุ่นสู่รุ่นได้อย่างเหมาะสม</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรในองค์กรยอมรับและยึดถือค่านิยมขององค์กรในการปฏิบัติงานร่วมกัน 2. บุคลากรในองค์กรปฏิบัติตามวัฒนธรรมที่ดีสืบทอดต่อกันมา 3. บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมร่วมที่เป็นเอกลักษณ์ที่ดี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

ชนิดา ยุวบูรณ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ปตท.เป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและต่อเนื่อง

นาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการพัฒนาชุมชน ในสังกัดส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ โดยอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 76.2

พนม หอมทอง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดโดยรวมได้ร้อยละ 84

จักรพงษ์ กุตเสนา และคณะ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยของรัฐภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก

ปิยวรรณ พลศรี (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธัญญ์พล ชะอุ่ม และปรีชา หงส์ไกรเลิศ (2558, หน้า 137) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลาง

สรุปได้ว่าจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับนักวิชาการ ดังนี้ นาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ); พนม หอมทอง (2552, บทคัดย่อ); สุรศักดิ์ ชะมารมย์ (2554, บทคัดย่อ); จักรพงษ์ กุตเสนา และคณะ (2557, บทคัดย่อ); ปิยวรรณ พลศรี (2557, บทคัดย่อ) ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยวัฒนธรรมองค์การมาเป็นตัวแปรต้น

ตารางที่ 21 องค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกของนักวิชาการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การบริหาร (ตัวแปรอิสระ)	ทัศนคติหรือผลงานวิจัยนักวิชาการ																							
	เทียวก อินตั่ง (2553)	สลิลภร เริงพัฒนา (2553)	สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554)	มูทิตา วงศ์สงคราม (2555)	สุเมธ แสงนิมมวล (2556)	อลงกต แผนสนิท (2557)	จักรพงษ์ กุตเสนา และคณะ (2557)	ธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559)	นาวิรัตน์ จำจด (2551)	พรธมนารายณ์ เวรุผล (2554)	ปิยวรรณ พลศรี (2557)	พนม หอมทอง (2552)	วิจิตรา แป้นจันทร์ (2553)	อุบล ยะไทย์ณะวิชัย (2553)	สุนันทา เงินแจ่ม (2553)	สุรีย์ สิริสมุทธาร และปภาวดี มนต์รีวัต (2555)	วิโรจน์ คงเทพ (2558)	ณัฐพล มีพรหม (2551)	วารารัตน์ ชูต้นหอม (2553)	เรณู หมิ่นห่อ (2554)	สุจิตรา บุญมั่ง (2558)	พชรวิทย์ จันทศิริศิริ, สุภาพร ชมระกา และจำเนียร พลหาญ (2557)	จำนวนปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหาร	ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหาร
1. ภาวะผู้นำ	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	36.36
2. ค่านิยมสร้างสรรค์	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	18.18
3. กระบวนการบริหาร	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	10	45.45
4. แรงจูงใจ	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	7	31.81
5. วัฒนธรรมองค์กร	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	31.81

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการโดยพบว่า มีนักวิชาการที่ค้นพบ ดังนี้

ชูชาติ แนนพลกรัง (2550, หน้า 20) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

สมบัติ ชัยมูล (2550, หน้า 57) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านประสานงานในการบริการด้านบุคลิกภาพให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการและด้านประสานงานในการบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลิกภาพให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

พนิดตา กลมเกลียว (2551, หน้า 58) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

บุญเรือง โพธิ์นิล (2551, หน้า 77-78) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะ 10 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ ด้านความเสมอภาคในการบริการ ด้านความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านความสำเร็จหลักจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านความสะดวกสบายในการติดต่อ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุธีร์ ยอดเพชร (2551, หน้า 31) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใช้

สมสุข ฐานะวร (2552, หน้า 42) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกวด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้าและด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

วรมงคล ลิ้มศิริตระกูล (2553, หน้า 47) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขของกองการแพทย์ เทศบาลเมืองลำพูน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านเทคนิคบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี

ธัญญธร สมพงษ์ (2553, หน้า 43) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีมติจริง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการและด้านการเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

วรรณิเพ็ญ พละศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอท่าลี่ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง

ทองใบ บาระพรม (2553, หน้า 109) ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความหมายคุณภาพการให้บริการ

จักรพันธ์ นาคสุข (2551, หน้า 8) กล่าวสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการประเมินของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการที่ผ่านการรับรู้ของตนในการให้บริการเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งหากการให้บริการตรงกับความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวังและส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

ธิดารัตน์ คำภามูล (2552, หน้า 8) กล่าวสรุปว่า คุณภาพการให้บริการสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประการได้แก่ ประการแรก คือการให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ประการที่สอง คือ ระดับของการให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และประการสุดท้าย คือ ระดับของความพึงพอใจภายหลังจากการได้รับบริการสิ่งหนึ่งว่าสามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

อรุโณทัย อุโนไธสง (2552, หน้า 12) กล่าวสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการต่อสิ่งที่คาดหวังและระดับการได้รับบริการที่เป็นไปตามความต้องการต่อสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการภายหลังจากการได้รับบริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เก็บบกิจ สอนศรี (2553, หน้า 16) กล่าวสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ดีไม่มีข้อผิดพลาดในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ให้บริการและเป็นไปตามมาตรฐานหรือเหนือกว่าส่งผลทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและจงรักภักดีต่อผู้ให้บริการ

กาญจนาถ โพธิศาสตร์ (2553, หน้า 14) กล่าวสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่มีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ ที่สอดคล้องหรือเหนือกว่าความต้องการของผู้รับบริการที่ความคาดหวังต่อสิ่งนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง และหากสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ และมีความจงรักภักดีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

รวีพรรณ อตุลวัฒนศิริ (2557, หน้า 27) กล่าวสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง การให้บริการที่ส่งผลตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นการให้บริการที่ส่งผลสูงกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

Buzzle and Gale (1987, p. 111) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความคิดเห็นใด ๆ ก็ตามที่รับรู้ได้ของลูกค้า "Service quality is what customers perceived" ไม่ว่าจะเป็นอย่างคุณภาพจากการได้รับบริการ และคุณภาพของสินค้า

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การได้รับการให้บริการของผู้รับบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวัง ในการได้รับการบริการของผู้รับบริการ

McCull-Kennedy (2003, p. 81) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลของการตัดสินใจจากกระบวนการประเมินของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ได้รับการว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่

Zeithaml, Bitner and Gremler (2006) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง การประเมินผลการรับบริการของผู้รับบริการที่มีผลของการให้บริการที่ดีเลิศหรือสูงกว่าในการให้บริการของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความคาดหวังหรือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของลูกค้า โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการได้รับการบริการกับการได้รับการจริงที่ลูกค้าได้รับ พบว่ามีองค์ประกอบ 10 ด้าน ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการใช้เป็นเงื่อนไขในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ด้านที่ 1 ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) คือ บริษัทได้ส่งมอบตามคุณลักษณะหรือบริการที่ถูกต้องเหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่น่าไว้วางใจของลูกค้า

ด้านที่ 2 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) คือ บริษัทให้บริการด้วยความเต็มใจและสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันต่อความต้องการ

ด้านที่ 3 ความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) คือ มีทักษะความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ด้านที่ 4 การเข้าถึง (Access) คือ การติดต่อสื่อสารมีความคล่องตัว รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึง

ด้านที่ 5 ความมีมารยาท และความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการคำนึงความรู้สึกของลูกค้า ให้เกียรติต่อลูกค้า มีมารยาทและมีความสุภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้านที่ 6 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ รับฟังความเห็นด้วยความเต็มใจ และสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย สามารถตอบคำถามลูกค้าให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน

ด้านที่ 7 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) คือ ความมีชื่อเสียงของบริษัท การคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า พฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ตลอดจนแสดงออกด้วยความจริงใจในการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้านที่ 8 ความปลอดภัย (Security) คือ ลูกค้ามีความรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ในขณะที่ไปใช้บริการ

ด้านที่ 9 ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the customer) คือ บริษัทให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เข้าถึงและเข้าใจว่าอะไรคือความต้องการของลูกค้า

ด้านที่ 10 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ความสามารถการสื่อให้ลูกค้าทราบในการให้บริการโดยการแสดงออกทางกายภาพ อันได้แก่ การอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ การตกแต่งอาคาร อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก การแต่งกายและความพร้อมของพนักงาน

Parasuraman, et al. (1990, p. 85) ได้ศึกษาแล้วจะพบว่าองค์ประกอบทั้ง 10 ด้านนั้น บางด้านมีความซ้ำซ้อนกันจึงนำมาปรับรวมกัน และคงเหลือองค์ประกอบที่ใช้ในการวัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน หรือที่เรียกว่า SERVQUAL model ได้แก่

ด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การคาดการณ์ของผู้รับบริการที่สามารถรับรู้ได้ว่าจะได้รับการบริการตามความต้องการที่มองเห็นและสัมผัสได้ชัดเจน อันได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และพนักงานบริการ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ผู้ให้บริการส่งมอบการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตามสัญญาที่ให้ต่อลูกค้าได้ทันตามกำหนด และมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง

ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ความพร้อมของการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) คือ ความน่าเชื่อถือที่เกิดจากชื่อเสียงของบริษัทจนทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นไว้วางใจในการใช้บริการ

ด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการวัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้านที่ปรับรวมกับองค์ประกอบหรือที่เรียกว่า SERVQUAL model จำนวน 5 ด้าน (Parasuraman, et al., 1990, p. 87)

การวัดคุณภาพการบริการรวม 10 ด้าน	1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	3. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4. ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
2. ด้านความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน					
3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง					
4. ด้านความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ					
5. ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ					
6. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้					
7. ด้านความปลอดภัย					
8. ด้านการเข้าถึง					
9. ด้านการติดต่อ สื่อสาร					
10. ด้านความเข้าใจตัวลูกค้า					

Millet (1954, p. 197)กล่าวถึงการให้บริการที่นำสู่ความพึงพอใจนั้นเมืองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการได้รับบริการตามมาตรฐานของการให้บริการเช่นเดียวกันในฐานะปัจเจกบุคคลของลูกค้าที่พึงได้รับการ

ด้านที่ 2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ความตรงต่อเวลาดำเนินการตามกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบบริการ หากการบริการไม่ทันตามกำหนดหรือไม่ตรงเวลา

จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร และส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ 3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble service) หมายถึง จำนวนครั้งของการให้บริการมีความเพียงพอและมีสถานที่ในการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม

ด้านที่ 4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง ความสม่ำเสมอของการให้บริการสาธารณะและมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับประโยชน์สาธารณะ โดยไม่ยึดติดกับความพอใจของหน่วยงาน

ด้านที่ 5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะและผลของการให้บริการ เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558, หน้า 9) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public sector management quality award: PMQA) ภายใต้อุดมมุ่งหมายให้หน่วยงานภาครัฐนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย นั่นคือ การส่งมอบการบริการและผลผลิตที่ดีและสูงขึ้น และเพิ่มความสามารถการแข่งขัน การบริหารงานอย่างเป็นระบบที่มีความสอดคล้องตามแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน บุคลากรและผลการดำเนินงาน และการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

1. ส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2. ปรับปรุงประสิทธิภาพผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ

3. มีการปรับปรุงและเกิดการเรียนรู้ของส่วนราชการ

4. บุคลากรทุกระดับในส่วนราชการมีการเรียนรู้และพัฒนา

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกค่าออกมาออกเป็น 7 หมวด ดังนี้

1. การนำองค์กร

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

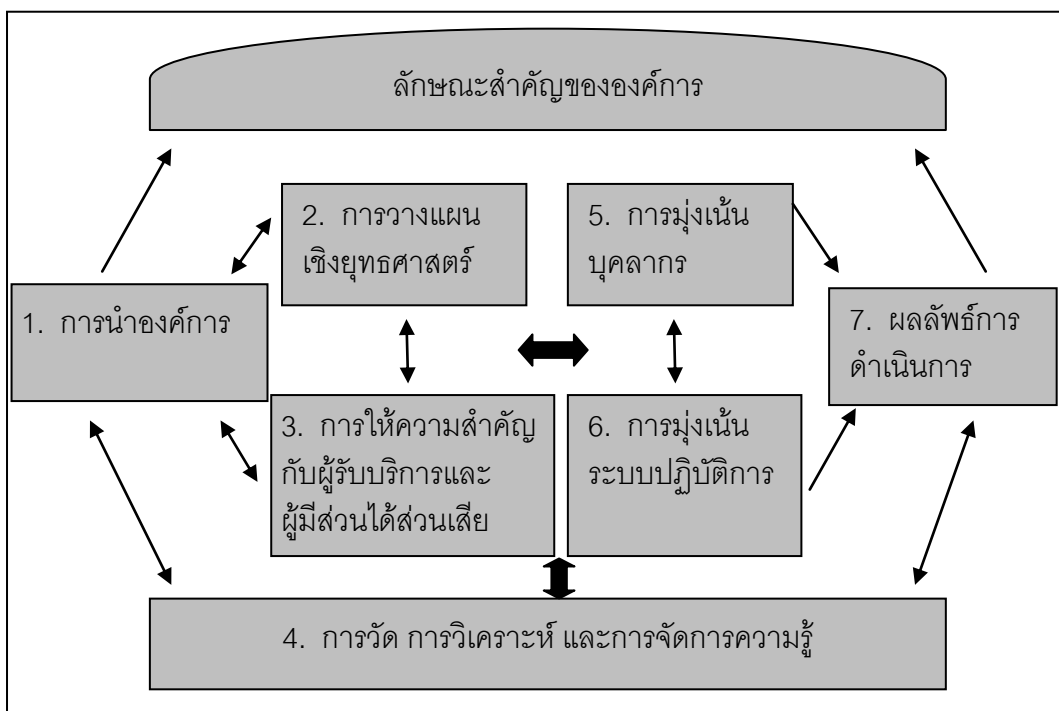
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

5. การมุ่งเน้นบุคลากร

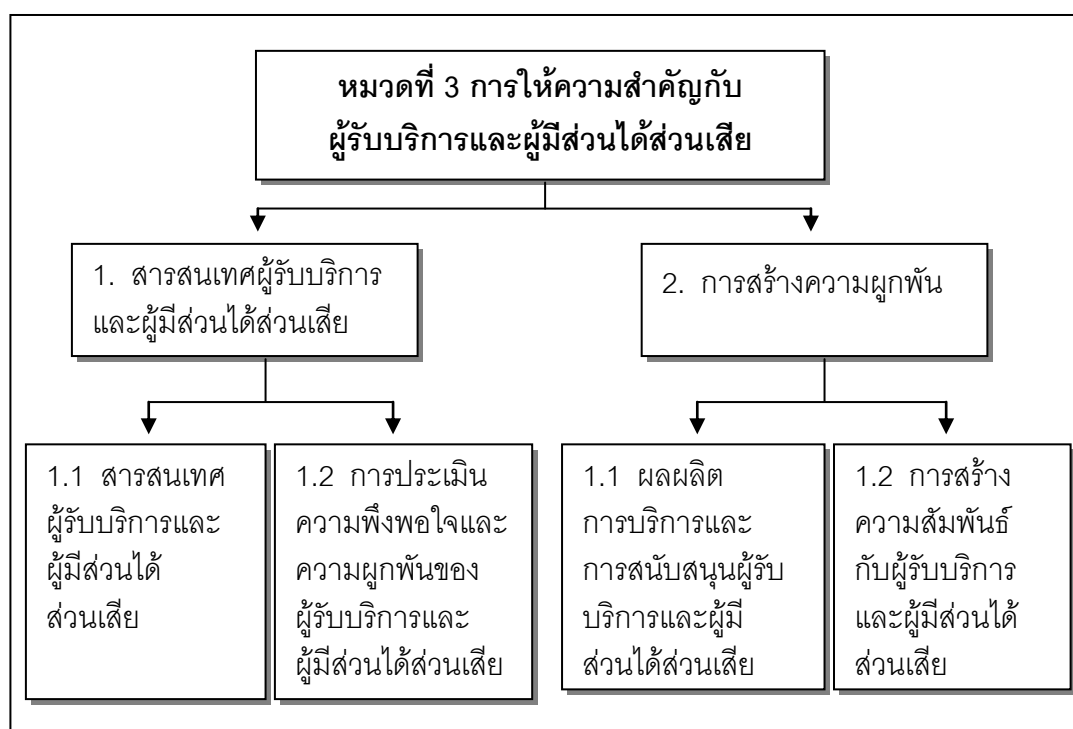
6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ



ภาพที่ 9 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558, หน้า 18)

สำหรับหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งเน้นให้ความสำคัญการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน โดยประเมินจากผลสำเร็จในระยะยาว วิธีการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ การสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งการใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาและการสร้างนวัตกรรมตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขต่อไปโดยแบ่งการประเมินในหมวดนี้เป็น 2 ประเด็นได้แก่ ประเด็นแรก คือ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจำแนกเป็น 2 ข้อ ได้แก่ ข้อแรก คือ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อที่ 2 คือ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่ 2 ได้แก่ การสร้างความผูกพันและจำแนกออกเป็น 2 ข้อ ได้แก่ ข้อแรก คือ ผลผลิตการบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อที่ 2 คือ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 10 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558, หน้า 43)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558, หน้า 44-46) ได้จัดทำข้อคำถาม ในแต่ละหัวข้อของแต่ละประเด็นเพื่อใช้เป็นแนวทางสอบถามหน่วยงานภาครัฐจากการประเมิน ในหมวด 3 และเพื่อให้หน่วยงานตอบคำถามดังนี้

ตารางที่ 23 ข้อคำถามในแต่ละหัวข้อของแต่ละประเด็นเพื่อใช้เป็นแนวทางสอบถามหน่วยงาน
ภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558, หน้า 44-46)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<p>ประเด็นที่ 1 สารสนเทศผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ให้ส่วนราชการอธิบายวิธีการที่ส่วนราชการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความนิยมชมชอบ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>หัวข้อที่ 1 สารสนเทศผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหา สารสนเทศจากผู้รับบริการ</p> <p>1. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในปัจจุบัน</p> <p>1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถ นำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่าง กันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>1.3 วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไร ตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมีวิธีการ อย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึงที่ และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของ ผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>
--	--

ตารางที่ 23 (ต่อ)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อที่ 2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต
ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง/ คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 วิธีการเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว

2. ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/ คู่เทียบ

1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจ

ตารางที่ 23 (ต่อ)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/
คู่เทียบ

1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหา
สารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการ
เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
ส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการ
ที่คล้ายคลึงกันหรือระดับเทียบเคียงของลักษณะ
งานประเภทอื่น

3. ความไม่พึงพอใจ

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมิน
ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสียการประเมินดังกล่าว
ให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์
ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ
ทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

ประเด็นที่ 2 การสร้างความผูกพัน

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย เพื่อสร้างความผูกพัน และสร้าง
ความสัมพันธ์

ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดผลผลิต บริการและกลไกการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 23 (ต่อ)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<p>หัวข้อที่ 1 ผลผลิตการบริการและการ สนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>1. ผลผลิตและการบริการ</p> <p>1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและ การบริการ</p> <p>1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดและปรับผลผลิตและ การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้ง วิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและ การบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยาย ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้เสียในปัจจุบัน</p> <p>2. การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</p> <p>2.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจาก ส่วนราชการและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ ผลผลิตและการบริการ</p> <p>2.2 รูปแบบและกลไกการสื่อสาร ที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้างรูปแบบและ</p>
--	--

ตารางที่ 23 (ต่อ)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร
ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีความต้องการแตกต่าง

2.3 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร

ในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุน
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนราชการ
มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้

ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและ
ทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. การจำแนกผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร

ในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการ
เพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

3.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมี
ในอนาคตประกอบการพิจารณาดังกล่าว
ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่า
กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ
กลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและ
มุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้น
โดยรวม

ตารางที่ 23 (ต่อ)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. การจัดการความสัมพันธ์

1.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร

ในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ

1) ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ 2) รักษา

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการและทำให้

เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจร

ชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย 3) เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ

1.2 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร

ในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยี

สารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ

ส่วนราชการ

2. การจัดการกับข้อร้องเรียน

2.1 ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร

ในการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อ

ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันที่และ

มีประสิทธิภาพ

2.2 การจัดการข้อร้องเรียนของ

ส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 23 (ต่อ)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจ
และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

นฤมล บุญกิตติ (2546, หน้า 12) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ จะประกอบไปด้วย องค์ประกอบหลัก 2 ประเด็น จำแนกได้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 คุณภาพการปฏิบัติ (Quality in practice) คือ คุณภาพของการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานของหน้าที่ที่กำหนด

ประเด็นที่ 2 คุณภาพการรับรู้ (Quality in perception) คือ คุณภาพของการบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

โดยคุณภาพการปฏิบัติ (Quality in practice) และคุณภาพการรับรู้ (Quality in perception) ต้องมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม

สุธีชัย ยอดเพชร (2551, หน้า 9) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ประเด็น จำแนกได้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การแสดงแผนผังขั้นตอนแนะนำในการให้บริการ ที่มีความชัดเจนถูกต้องมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง สะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นที่ 2 บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่อง ที่ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ ซื่อสัตย์ กระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ ให้บริการอย่าง เท่าเทียมและเสมอภาค

ประเด็นที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความพร้อมของอาคารสถานที่ ความเป็น ระเบียบของการจัดวางวัสดุอุปกรณ์ ความพร้อมในการต้อนรับผู้มารับบริการ ทั้งด้านที่พัก ที่รับรอง ความสะดวกในการติดต่อ ห้องน้ำ เอกสารต่าง ๆ และบริการเสริมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอันจะเป็น ประโยชน์แก่ผู้มารับบริการที่ครบครันและเพียงพอ

สิริชล สมพันธ์ (2551, หน้า 23) ประเมินคุณภาพการให้บริการ จากองค์ประกอบ 10 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ประสิทธิภาพ ได้แก่ มีแผนงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและการบริการ ที่สะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน

ด้านที่ 2 คุณภาพ ได้แก่ มีความพร้อมด้านเครื่องมือการทำงานและมีมาตรฐานการทำงาน

ด้านที่ 3 ความทั่วถึง ได้แก่ การให้บริการที่มีระบบการให้บริการที่ดีและอำนวยความสะดวกอย่างเป็นอย่างทั่วถึงแม้พื้นที่ห่างไกลและการร่วมมือกิจกรรมระหว่างประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

ด้านที่ 4 ความเสมอภาค ได้แก่ การบริการที่ให้ความสำคัญกับประชาชนภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

ด้านที่ 5 ความเป็นธรรม ได้แก่ จัดให้มีช่องทางกรร้องเรียน ทำงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้และไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการให้บริการ

ด้านที่ 6 สนองตอบความต้องการ ได้แก่ การให้บริการความสำคัญของปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีจิตสำนึกการให้บริการ

ด้านที่ 7 สนองตอบความพึงพอใจ ได้แก่ คำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนและมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ

ด้านที่ 8 ความต่อเนื่อง ได้แก่ จัดให้มีการบริการอย่างต่อเนื่องและการเพิ่มเวลาในการให้บริการ

ด้านที่ 9 ความสะดวกสบาย ได้แก่ จัดให้มีการแนะนำชี้แจงการให้บริการ และจัดสถานที่บริการอย่างสะดวกสบาย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกจากการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านที่ 10 ความพร้อมให้บริการ ได้แก่ มีความพร้อมด้านทรัพยากรที่ให้บริการและการเพิ่มช่องทางกรให้บริการ

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ เกิดจากกระบวนการการให้บริการที่สามารถมองเห็นได้หรือเป็นการแสดงออกทางกายภาพ (Tangibles) และเกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการที่ผู้ให้บริการสามารถบริการโดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลไปสู่ความพึงพอใจ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้งจากต่างประเทศและในประเทศตลอดจนนักวิชาการที่ได้กำหนดประเด็นหัวข้อและรายละเอียดเนื้อหาที่สำคัญของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการตามตารางที่ 23 ดังนี้

ตารางที่ 24 องค์กร สถาบัน กฎหมายและนักวิชาการ ที่กำหนดองค์ประกอบคุณภาพ
การให้บริการ

องค์กร/ สถาบัน/ กฎหมาย/ นักวิชาการ	องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ
Parasuraman et al. (1990)	กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 4. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) 5. การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)
Millet (1954)	กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) 2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (2558)	กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. สารสนเทศผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <ol style="list-style-type: none"> 1.1 สารสนเทศผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. การสร้างความผูกพัน <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ผลผลิตการบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 การสร้างความ สัมพันธ์กับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 24 (ต่อ)

องค์กร/ สถาบัน/ กฎหมาย/ นักวิชาการ	องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ
นฤมล บุญกิตติ (2546)	กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 1. คุณภาพการปฏิบัติ (Quality in practice) 2. คุณภาพการรับรู้ (Quality in perception)
คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแล องค์การภาครัฐตามหลัก ธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (Good governance rating) พ.ศ. 2552	กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ ความรวดเร็วในการตอบสนอง
วิพุธ อ่องสกุล (2550)	กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
สุธีรย์ ยอดเพชร (2551)	กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
สิริชล สมพันธ์ (2551)	กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 1. ด้านประสิทธิภาพ 2. ด้านคุณภาพ 3. ด้านความทั่วถึง 4. ด้านความเสมอภาค 5. ด้านความเป็นธรรม 6. ด้านสนองตอบความต้องการ 7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ 8. ด้านความต่อเนื่อง 9. ด้านความสะดวกสบาย 10. ด้านความพร้อมให้บริการ

ตารางที่ 25 สรุปองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ (ตัวแปรตาม)	Parasuraman, et al. (1990)	Millet (1954)	สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (2558)	วิพุธ อ่องสกุล (2550)	คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแล องค์การภาครัฐตามหลัก ธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2552 (Good governance rating) พ.ศ. 2552	สุธีชัย ยอดเพชร (2551)	นฤมล บุญกิตติ (2546)	สิริชล สมพันธ์ (2551)
1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)	√							
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	√							
3. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)	√					√		
4. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance)	√							
5. การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)	√							
6. การให้บริการอย่างเสมอภาค		√						√
7. การให้บริการอย่างเพียงพอ		√						
8. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		√						√
9. การให้บริการอย่างก้าวหน้า		√						
10. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย			√					
11. การสร้างความผูกพัน			√					
12. คุณภาพการปฏิบัติ							√	
13. คุณภาพการรับรู้							√	
14. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				√				

ตารางที่ 25 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ (ตัวแปรตาม)	Parasuraman, et al. (1990)	Millet (1954)	สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (2558)	วิพุธ อ่องสกุล (2550)	คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแล องค์การภาครัฐตามหลัก ธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2552 (Good governance rating) พ.ศ. 2552	สุธีย์ ยอดเพชร (2551)	นฤมล บุญกิตติ (2546)	สิริชล สมพันธ์ (2551)
15. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						√		
16. บุคลากรผู้ให้บริการ						√		
17. สิ่งอำนวยความสะดวก						√		
18. ด้านคุณภาพ								√
19. ประสิทธิภาพ								√
20. ความทั่วถึง								√
21. ความเป็นธรรม								√
22. สอดคล้องความต้องการ								√
23. สอดคล้องความพึงพอใจ								√
24. ความสะดวกสบาย								√
25. ความพร้อมให้บริการ								√

4. นิยามเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายคุณภาพการให้บริการ ตามที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐ ได้กล่าวไว้พร้อมนำตัวบ่งชี้มากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการของคุณภาพการให้บริการ ว่า หมายถึง การบริการที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

จากความหมายคุณภาพการให้บริการ ตามที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้วิจัยได้นำสรุปความหมายดังกล่าวและตัวบ่งชี้นำมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อ สร้างแบบสอบถามการวิจัย ดังที่ปรากฏตามตารางที่ 25 ดังนี้

ตารางที่ 26 การสร้างแบบสอบถามจากความหมายคุณภาพการให้บริการ ตัวบ่งชี้และนิยาม
เชิงปฏิบัติการ

ความหมายคุณภาพ การให้บริการ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
การบริการที่มี ประสิทธิภาพและ การพัฒนารูปแบบ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่องโดยเน้น การตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการ เป็นสำคัญ	ด้านที่ 1 ลักษณะ ทางกายภาพ (Tangibles) ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านที่ 3 ความรวดเร็ว ในการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ (Assurance)	การบริการที่มี ประสิทธิภาพและ การพัฒนารูปแบบ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่องโดยเน้น การตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการ เป็นสำคัญ	1. ท่านเห็นว่า ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ เจ้าหน้าที่คอย ให้บริการรวมทั้งวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการ 2. ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรม การให้บริการแก่ ประชาชนหรือ ผู้รับบริการได้ถูกต้อง ครบถ้วนในทุกครั้งที่ ที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ความหมายคุณภาพ การให้บริการ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
	ด้านที่ 5 การเข้าถึง จิตใจของลูกค้า (Empathy)		<p>3. ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรม ที่แสดงถึงความพร้อม ในการให้บริการ ประชาชนหรือ ผู้รับบริการให้บริการ เช่น รวดเร็วและ ถูกต้องเป็นต้น</p> <p>4. ท่านเห็นว่า ประชาชนหรือ ผู้รับบริการมี ความเชื่อมั่นในการให้ บริการของท้องถิ่น และให้ความไว้วางใจ เสมอมา</p> <p>5. ท่านเห็นว่า ผู้บริหารท้องถิ่นได้มี พฤติกรรมที่แสดงออก ถึงการเอาใจใส่ต่อ ปัญหาและ ความต้องการของ ประชาชนหรือผู้มารับ บริการ</p>

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ความหมายคุณภาพ การให้บริการ	ตัวบ่งชี้	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ประเด็นข้อคำถาม
			6. ท่านเห็นว่า ผู้บริหารท้องถิ่นได้จัด ให้มีช่องทางสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวก ความสะดวกให้แก่ ประชาชนหรือผู้รับ บริการที่หลากหลาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ

จากการยอมรับหลักการมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระดับนานาชาติและประเทศไทย ดังนั้นในการปฏิบัติตามหลักการมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้วยความเชื่อมั่นอยู่บนหลักการและเหตุผลว่าหากหน่วยงานภาครัฐบริหารงานตามหลักการมาภิบาลจะทำให้การบริการสามารถตอบสนองของความต้องการของประชาชนและส่งผลให้เกิดการพัฒนาประเทศ สำหรับภาครัฐของไทยได้ตราไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/ 1 บัญญัติให้ภาครัฐและหน่วยงานราชการและข้าราชการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, คำนำ) ซึ่งกล่าวว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้รับการยอมรับและความเชื่อมั่นทั้งนานาชาติรวมทั้งประเทศไทยว่าหลักการมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สามารถขับเคลื่อนและพัฒนาและการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนโดยสามารถตอบสนองความต้องการสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา และไว้วางใจของประชาชน อันนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชน สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้ประเทศไทยโดยหน่วยงานภาครัฐทุกระดับ นำหลักการมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นพื้นฐานการบริหารราชการตั้งแต่ หน่วยงานราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อขยายการให้บริการสาธารณะลงสู่

ประชาชนด้วยความรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม ดังนั้นเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการกิจการอันเป็นสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและทบทวนเอกสาร กฎหมาย ระเบียบ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของนักวิชาการและหน่วยงานองค์กรภาครัฐ มีดังนี้

พรพนนาราย เทียมทัน (2550, หน้า 107) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการบริหารองค์การด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่าและศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 9.2 เพชรบูรณ์ มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมีการบริการที่ดี ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีการบริการที่มีคุณภาพประชาชนได้รับความสะดวกในการบริการและตรงกับความต้องการ

ศิริกัญญา เสริมรัมย์ (2553, หน้า 86) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์แนวโน้มการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามและตำบลคลองเมือง พบว่า ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักความรับผิดชอบต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามและตำบลคลองเมือง จัดให้มีการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ดีและมีมาตรฐานตลอดจนให้บริการประชาชนหรือผู้บริการอย่างทั่วถึง

อัญชลี แสงสนิท (2558, หน้า 86) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า การบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการมากที่สุด

วิพุธ อ่องสกุล (2550, หน้า 7) ศึกษาเรื่อง รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพบว่า การมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี 2550 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้จัดมอบให้หน่วยงานภาครัฐที่มีการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, หน้า 37-38) กำหนดให้มีการวัดระดับ การบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อจัดระดับการกำกับดูแลหน่วยงาน ภาครัฐ ภายใต้วัตถุประสงค์และกรอบการพิจารณาที่ให้ความสำคัญของการมุ่งเน้นการบริหาร กิจการบ้าน เมืองที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐตามหลักการตอบสนองแห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น (2559 ก, หน้า 20) กำหนดการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) โดยยึดหลักเกณฑ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะด้านที่ 1 ด้าน บริหารจัดการ โดยประเมินผลการปฏิบัติราชการตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นนำไปพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการและการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

Luo (2013, Abstract) ศึกษาเรื่องการแบ่งปันและการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี: อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการสาธารณะต่อผลกระทบของการควบคุมคุณภาพ-บนพื้นฐานของ การวิเคราะห์เชิงประจักษ์ของข้อมูลชาวจีนขนาดใหญ่ พบว่า จากข้อมูลการสังเกตการณ์เชิงคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพไม่เพียงแต่ต้องการควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพซึ่งรวมถึงคุณภาพ การให้บริการสาธารณะที่ดีซึ่งจะช่วยให้การบริหารที่มีคุณภาพโดยภาครัฐจากการ “บริการจัดการ บ้านเมืองที่ดี”

ตารางที่ 27 สรุปองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลต่อ คุณภาพการให้บริการ	พรรณนาราย เทียบทัน (2550)	ศิริกัญญา เสริมรัมย์ (2553)	อัญชลี แปงสนิท (2558)	วิพุธ อ่องสกุล (2550)	สำนักงาน คณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (2552)	กรมส่งเสริม การปกครอง ท้องถิ่น (2559 ก)	Luo (2013)
หลักประสิทธิผล (Effectiveness)			√	√			
หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)						√	√
หลักการตอบสนอง (Responsiveness)					√		
หลักการรับผิดชอบต่อผู้ เกี่ยวข้อง / สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)		√					
หลักความเปิดเผย / โปร่งใส (Transparency)							
หลักนิติธรรม (Rule of law)							
หลักความเสมอภาค (Equity)							
หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)	√						
หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)							
หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/ ethics)							

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis)

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในการวิเคราะห์ข้อมูลและทำการตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์และวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1918 โดย Sewell Wright นักพันธุกรรมศาสตร์ ผู้ริเริ่มการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) จากการวิเคราะห์อิทธิพลโดยใช้วิธีการผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณโดยวัดจากค่าสหสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงคุณภาพตามทฤษฎีเชิงสาเหตุและผลเพื่ออธิบายเชิงสถิติ โดยเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ path model และการเสนอสมการโครงสร้างของสมการถดถอย อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวม (อัสนี ทองศิลป์, 2558, หน้า 19)

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2537, หน้า 71) กล่าวว่า การวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis) คือ การประยุกต์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปรเชิงปริมาณตามความรู้ทางทฤษฎี เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรผล ในลักษณะอย่างไร การมีอิทธิพลในแต่ละประเภทมีปริมาณและทิศทางอย่างไร และเพื่อตรวจสอบทฤษฎีว่ามีความสัมพันธ์หรือขัดแย้งเชิงสาเหตุและผลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

อัสนี ทองศิลป์ (2558, บทคัดย่อ) กล่าวว่า การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Path analysis) คือ การศึกษาสาเหตุหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลถึงตัวแปรตาม ในการศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ซึ่งมีรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางเดียว (Recursive model)

จึงสรุปได้ว่า การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรผล จากน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

หลักเกณฑ์การวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis)

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ (2548) กล่าวว่า การวิเคราะห์จะต้องมีโครงสร้างหรือรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุและผลตามสมมติฐานที่ได้วางไว้จากความรู้ ทฤษฎีแนวคิดและผลการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือ ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นสาเหตุต่อตัวแปรตาม และนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตามโครงสร้างหรือรูปแบบที่วางไว้

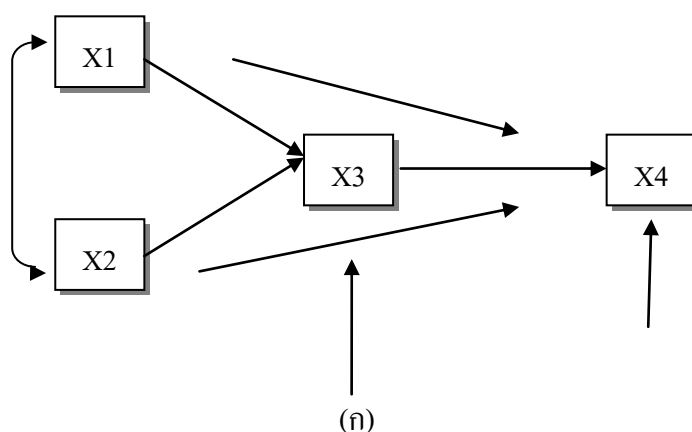
โดยการวิเคราะห์ค่าอิทธิพล (Path analysis) ซึ่งผลของการวิเคราะห์จึงเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของโครงสร้างหรือรูปแบบ และสนับสนุนการอ้างสาเหตุหากมีการปรับปรุงโครงสร้างหรือรูปแบบขึ้น

นางลักษณะณ์ วิรัชชัย (2537, หน้า 74) กล่าวว่า การวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis) ต้องดำเนินการโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณทั้งหมด และยังคงคำนึงถึงหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

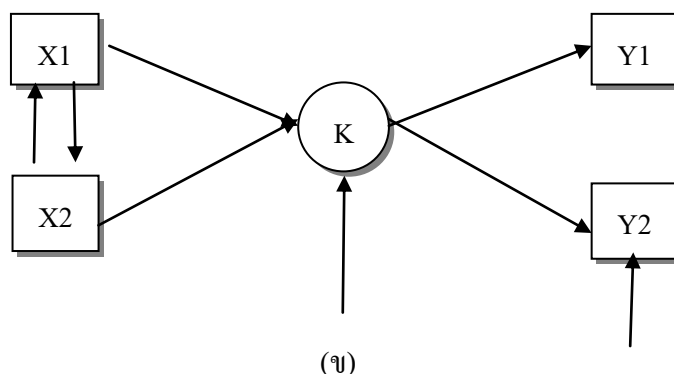
1. รูปแบบอิทธิพลรวมของตัวแปรต้องส่งผลต่อตัวแปรตาม หรือเป็นรูปแบบในลักษณะปิด (closed model)
2. ลำดับของตัวแปรเป็นไปตามทฤษฎี คือ ตัวแปรเชิงสาเหตุเกิดก่อนตัวแปรที่เป็นผล
3. การวัดตัวแปรทุกตัวมีความเชื่อมั่น แม่นยำสูงและไม่คลาดเคลื่อน
4. ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรมีความเป็นอิสระต่อกัน

รูปแบบแสดงอิทธิพลและทฤษฎีสัมประสิทธิ์อิทธิพล

นางลักษณะณ์ วิรัชชัย (2537, หน้า 72) กล่าวว่า รูปแบบแสดงอิทธิพลตามที่นักวิจัยได้กำหนดรูปแบบโครงสร้างจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัยซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ ดังภาพต่อไปนี้

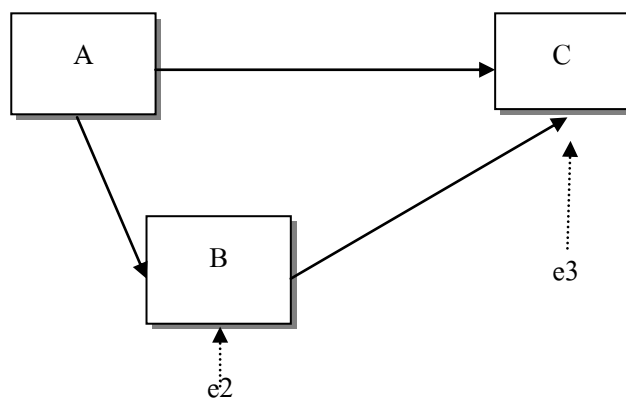


ภาพที่ 11 รูปแบบแสดงอิทธิพลทางเดียว (Recursive path model) (นางลักษณะณ์ วิรัชชัย, 2537, หน้า 72)

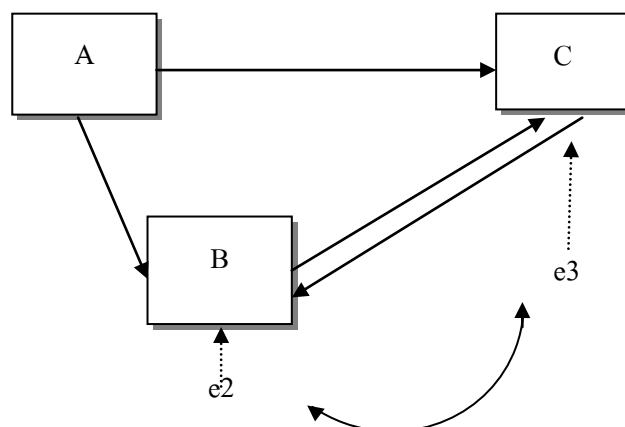


ภาพที่ 12 รูปแบบแสดงอิทธิพลย้อนกลับ (Non-recursive path model) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537, หน้า 72)

อัศนีย์ ทองศิลป์ (2558, หน้า 20) กล่าวว่า รูปแบบความสัมพันธ์สมการโครงการแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 13 โมเดลแบบทิศทางเดียว (Recursive model) (อัศนีย์ ทองศิลป์, 2558, หน้า 20)



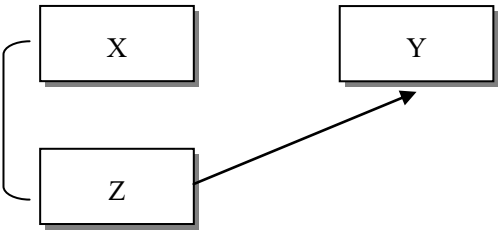
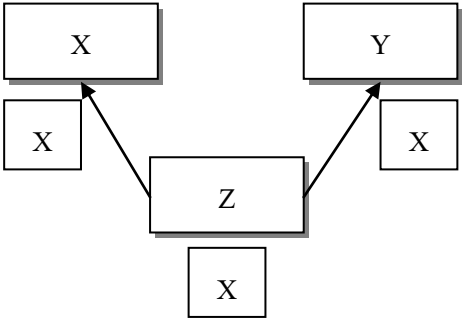
ภาพที่ 14 โมเดลแบบสองทิศทาง (Non-recursive model) (อัศนีย์ ทองศิลป์, 2558, หน้า 20)

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ (2548) กล่าวว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบ ดังภาพต่อไปนี้

ตารางที่ 28 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548)

ทิศทางความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
	1. อิทธิพลทางตรง (Direct effect) X ส่งผลไปยัง Y
	2. อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) X ส่งผลไปยัง Y โดยส่งผ่านตัวแปรคั่นกลาง

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ทิศทางความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
	<p>3. Unanalyzed component ไม่ทราบทิศทางหรือสาเหตุที่แน่ชัด ของ X และ Y</p>
	<p>4. ความสัมพันธ์หลอก(Spurious component) X และ Y มีตัวแปรที่เป็นสาเหตุตัวเดียวกัน</p>

ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

1. การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2558 ตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น จากการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา รวมระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา นั้น ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความพยายามพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้มีมาตรฐาน ตลอดจนการให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, คำนำ) ซึ่งบทบาทของกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีหน้าที่สร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ในระยะเริ่มแรกกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้แต่งตั้งทีมประเมินที่เรียกว่า “ทีมประเมิน Core team” โดยแต่งตั้งบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นระดับจังหวัดประมาณ 500 ทีมทั่วประเทศ ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (สถ-อปท) หรือ “Local performance assessment” (LPA) ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยดำเนินการตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี และนำข้อมูลผลการตรวจประเมินประสิทธิภาพนำมาเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้ประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานภาครัฐทั้งสิ้น 7,852 แห่ง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) ดังนี้

ตารางที่ 29 ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 4)

ลำดับที่	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน	รวม
1	องค์การบริหารส่วนจังหวัด	76	76
2	เทศบาล		2,440
	2.1 เทศบาลนคร	30	
	2.2 เทศบาลเมือง	178	
	2.3 เทศบาลตำบล	2,232	
3	องค์การบริหารส่วนตำบล	5,335	5,335
4	เมืองพัทยา	1	1
	รวม		7,852

จากการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ได้จัดทำเกณฑ์การประเมินตามหมวดและตัวชี้วัดโดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน รวม 30 หมวด 177 ตัวชี้วัด และค่าคะแนน 4 ระดับ โดยจำแนกเป็นเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพในภาพรวมการพิจารณาตามตารางที่ 30 ดังนี้

ตารางที่ 30 เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA)

ในภาพรวม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ก, หน้า 4)

ด้าน	ด้านที่ 1 การบริหาร จัดการ	ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคล และกิจการสภา	ด้านที่ 3 การบริหารงาน การเงินและการคลัง	ด้านที่ 4 การบริการ สาธารณะ
หมวด	7 หมวด	2 หมวด	5 หมวด	16 หมวด
ตัวชี้วัด	33 ตัวชี้วัด	36 ตัวชี้วัด	53 ตัวชี้วัด	55 ตัวชี้วัด
ค่าคะแนน	ระดับ 0, ระดับ 1, ระดับ 3, ระดับ 5			

การจำแนกนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และ การจัดแบ่งค่าระดับของผลการประเมิน
ประสิทธิภาพออกเป็น 5 ระดับตามตารางที่ 31 ดังนี้

ตารางที่ 31 ค่าระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA)

5 ระดับ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ก, หน้า 4)

ระดับ	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ร้อยละ	90-100	80-89.9	70-79.9	60-69.9	>60

สรุปผลการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จากการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ระดับประเทศ ทั้ง 4 ด้าน
ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 32 ต่อไปนี้

ตารางที่ 32 ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) 5 ระดับประเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 5)

ผลการประเมิน ประเภท อปท.	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
	90-100	80-89.9	70-79.9	60-69.9	>60
องค์กรบริหารส่วนจังหวัด	-	22	37	13	4
เทศบาลนคร	-	14	12	4	-
เทศบาลเมือง	3	42	84	45	4
เทศบาลตำบล	3	314	1,177	644	94
องค์กรบริหารส่วนตำบล	3	503	2,748	1,765	316
เมืองพัทยา	-	1	-	-	-
รวมทั้งสิ้น (แห่ง)	9	896	4,058	2,471	418

จากการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ทั้ง 5 ระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับประเทศ พบว่า มีผลการประเมินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 71.85 หรืออยู่ในระดับดี และในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ มีผลการประเมินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 73.35 ด้านที่ 2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มีผลการประเมินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 77.23 ด้านที่ 3 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง มีผลการประเมินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 66.09 และด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ มีผลการประเมินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 71.68 ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 33 ต่อไปนี้

ตารางที่ 33 ข้อมูลค่าเฉลี่ยค่าระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ทั้ง 4 ด้าน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับประเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 5)

ผลการประเมิน (LPA)	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	เฉลี่ยรวม
ค่าระดับผลการประเมิน	73.35	77.23	66.09	71.68	71.85

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ทั้ง 5 ระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับประเทศ ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ มีผลการประเมินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 73.35 และมีค่าระดับของผลการประเมินทั้ง 5 ระดับตามตารางที่ 34 ต่อไปนี้

ตารางที่ 34 ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ ระดับประเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 9)

ผลการประเมิน ประเภท อปท.	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
	90-100	80-89.9	70-79.9	60-69.9	>60
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	3	17	28	27	1
เทศบาลนคร	-	14	8	7	1
เทศบาลเมือง	8	35	64	61	10
เทศบาลตำบล	54	525	831	729	93
องค์การบริหารส่วนตำบล	141	1,321	2,056	1,645	172
เมืองพัทยา	-	1	-	-	-
รวมทั้งสิ้น (แห่ง)	206	1,913	2,987	2,469	277

สรุปข้อมูลอันดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากผลการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ระดับประเทศ ทั้ง 4 ด้านสูงสุดจำนวน 10 แห่ง ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 35 ต่อไปนี้

ตารางที่ 35 ข้อมูลอันดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ทั้ง 4 ด้านสูงสุด ระดับประเทศ จำนวน 10 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 21)

อันดับ ที่	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จังหวัด	ค่าระดับ (ร้อยละ)	ระดับ
1	เทศบาลเมืองแม่เหียะ	เชียงใหม่	93.37	ดีเด่น
2	เทศบาลตำบลบัวบาน	กาฬสินธุ์	91.59	ดีเด่น
3	เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด	ร้อยเอ็ด	91.53	ดีเด่น
4	องค์การบริหารส่วนตำบลสามตาม	เลย	91.15	ดีเด่น
5	องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่	กำแพงเพชร	91.11	ดีเด่น
6	เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	กาฬสินธุ์	91.01	ดีเด่น
7	องค์การบริหารส่วนตำบลบางน้ำผึ้ง	สมุทรปราการ	90.79	ดีเด่น
8	เทศบาลตำบลหนองบัว	กาญจนบุรี	90.75	ดีเด่น
9	เทศบาลตำบลท่าขนุน	กาญจนบุรี	90.57	ดีเด่น
10	องค์การบริหารส่วนตำบลไทรใหญ่	นนทบุรี	89.88	ดีมาก

สรุปข้อมูลอันดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากผลการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ สูงสุดระดับประเทศ ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 36 ต่อไปนี้

ตารางที่ 36 ข้อมูลอันดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ สูงสุดระดับประเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 21)

อันดับ ที่	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จังหวัด	ค่าระดับ (ร้อยละ)	ระดับ
1	องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม	เพชรบุรี	98.79	ดีเด่น
2	องค์การบริหารส่วนตำบลโสน	ศรีสะเกษ	98.79	ดีเด่น
3	องค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์	สมุทรปราการ	96.97	ดีเด่น
4	เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	กาฬสินธุ์	96.36	ดีเด่น
5	เทศบาลตำบลหนองลาด	สกลนคร	96.36	ดีเด่น
6	องค์การบริหารส่วนตำบลมะนังตายอ	นราธิวาส	96.25	ดีเด่น
7	องค์การบริหารส่วนตำบลสามตม	เลย	95.76	ดีเด่น
8	องค์การบริหารส่วนตำบลอินทประมูล	อ่างทอง	95.15	ดีเด่น
9	องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ	ตรัง	95.15	ดีเด่น
10	องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสมบูนูรณ์	กาฬสินธุ์	95.15	ดีเด่น
11	เทศบาลตำบลด่านซ้าย	เลย	95.15	ดีเด่น
12	องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด	ปทุมธานี	95.15	ดีเด่น
13	เทศบาลตำบลโพนสูง	ร้อยเอ็ด	95.15	ดีเด่น
14	เทศบาลเมืองพิมลราช	นนทบุรี	95.15	ดีเด่น
15	องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ	ชลบุรี	95.15	ดีเด่น
16	องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์	สกลนคร	95.15	ดีเด่น
17	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน	ขอนแก่น	95.15	ดีเด่น
18	องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน	ขอนแก่น	95.15	ดีเด่น
19	เทศบาลตำบลสตึก	บุรีรัมย์	95.15	ดีเด่น
20	เทศบาลโนนสะอาด	สกลนคร	95.15	ดีเด่น

2. สภาพทั่วไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล จัดตั้งขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และเทศบาล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 จากภาพรวมข้อมูล รวมจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง แยกเป็น

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด	จำนวน	76	แห่ง
2. เทศบาล	จำนวน	2,441	แห่ง
2.1 เทศบาลนคร		30	แห่ง
2.2 เทศบาลเมือง		178	แห่ง
2.3 เทศบาลตำบล		2,233	แห่ง
3. องค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	5,334	แห่ง
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	จำนวน	2	แห่ง (กรุงเทพฯ

เมืองพัทยา)

และจำแนกเป็นรายจังหวัด รวมทั้งสิ้น 7 จังหวัด ได้แก่ จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด ปราจีนบุรี สระแก้ว ได้ดังนี้

ตารางที่ 37 ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทของ 7 จังหวัด ภาคตะวันออก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข)

ลำดับ	จังหวัด	อบจ.	ทน.	ทม.	ทต.	อบต.	รวม
1	จันทบุรี	1	-	5	42	34	82
2	ฉะเชิงเทรา	1	-	1	33	74	109
3	ชลบุรี	1	2	10	35	50	98
4	ตราด	1	-	1	13	29	44
5	ปราจีนบุรี	1	-	1	12	56	70
6	ระยอง	1	1	2	27	37	68
7	สระแก้ว	1	-	3	33	49	86
	รวม	7	3	23	195	329	557



ภาพที่ 15 แผนที่ประเทศไทยแสดงตำแหน่งจังหวัดภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด ปราจีนบุรี ระยอง สระแก้ว รวมทั้งสิ้น 7 จังหวัด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข)

ตารางที่ 38 ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละอำเภอของ 7 จังหวัด ภาคตะวันออก

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
1.	จันทบุรี	อบจ. จันทบุรี	อำเภอเมืองจันทบุรี	
			ทม. จันทบุรี	อบต. ท่าช้าง
			ทม. ท่าช้าง	อบต. หนองบัว
			ทม. จันทนิมิต	อบต. คมบาง
			ทต. หนองบัว	อบต. คลองนารายณ์
			ทต. พลับพลา	
			ทต. บางกระเจาะ	
			ทต. เกาะขวาง	
			ทต. แสลง	
			ทต. ค่ายเนินวง	
			ทต. พลับพลา	
			อำเภอท่าใหม่	
			ทม. ท่าใหม่	อบต. พุ่มเบญจา
			ทต. หนองคล้า	อบต. เขาแก้ว
			ทต. เนินสูง	อบต. ไชยมง
			ทต. เขาบายศรี	อบต. คลองขุด
			ทต. เขาหัว-พลอยแหวน	อบต. ไร่พัน
			ทต. สองพี่น้อง	อบต. ตะกาดเจ้า
				อบต. สีพยา-บ่อพุ
			อำเภอนายายอาม	
			ทต. นายายอาม	อบต. นายายอาม
			ทต. ช้างข้าม	อบต. วังโตนด
			ทต. สนามไชย	อบต. วังใหม่
				อบต. กระเจาะ

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			อำเภอมะขาม	
			ทต. มะขาม	
			ทต. อ่างศิรี	
			ทต. มะขามเมืองใหม่	
			ทต. วังแฉิม	
			ทต. ท่าหลวง	
			ทต. ฌม้น	
			ทต. ปัตวี	
			อำเภอโป่งน้ำร้อน	
		ทต. โป่งน้ำร้อน	อบต. โป่งน้ำร้อน	
		ทต. หนองตาคง	อบต. เทพนิมิต	
		ทต. คลองใหญ่		
		ทต. ทับไทร		
			อำเภอขลุง	
		ทม. ขลุง	อบต. วังสรรพรส	
		ทต. บ่อเวฬุ	อบต. ตะปอน	
		ทต. บ่อ	อบต. บางชัน	
		ทต. เกวียนหัก	อบต. มาบไฟ	
		ทต. ตกพรหม	อบต. ตระกอนอง	
		ทต. วันยาว		
		ทต. ช้าง		
			อำเภอแหลมสิงห์	
		ทต. ปากน้ำแหลมสิงห์	อบต. กระชาย	
		ทต. พลิ้ว	อบต. บางสระแก้ว	

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
				อบต. หนองซิม
				อบต. เกาะเปริด
				อำเภอสอยดาว
		ทต. ทรายขาว		อบต. ทรายขาว
		ทต. ทับช้าง		อบต. ปะตง
				อบต. ทุ่งขนาน
				อบต. สะตอน
				อำเภอแก่งหางแมว
		ทต. พวา		อบต. แก่งหางแมว
				อบต. ชุนช่อง
				อบต. สามพี่น้อง
				อบต. เขาวงกต
				อำเภอเขาคิชฌกูฏ
		ทต. พลวง		
		ทต. ชากไทย		
		ทต. ตะเคียนทอง		
		ทต. จันทเขลม		
		ทต. คลองพลู		
2.	ฉะเชิงเทรา	อบจ. ฉะเชิงเทรา		อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา
			ทม. ฉะเชิงเทรา	อบต. คลองจุกกระแอม
			ทต. นครเนื่องเขต	อบต. คลองนครเนื่องเขต
				อบต. คลองเปรง
				อบต. คลองนา
				อบต. คลองหลวงแพ่ง

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
				อบต. คลองอุดมชลจร
				อบต. ท่าไข่
				อบต. บางเตย
				อบต. บางแก้ว
				อบต. บางขวัญ
				อบต. ดินเบ็ด
				อบต. บางกระไห
				อบต. บางไผ่
				อบต. บางพระ
				อบต. บ้านใหม่
				อบต. วังตะเคียน
				อบต. โสธร
				อบต. หนามแดง
				อำเภอท่าตะเกียบ
				อบต. ท่าตะเกียบ
				อบต. คลองตะเภา
				อำเภอบางคล้า
		ทต. บางคล้า		อบต. บางกระเจ็ด
		ทต. ปากน้ำ		อบต. เสม็ดใต้
				อบต. บางสวน
				อบต. เสม็ดเหนือ
				อบต. ท่าทองกลาง
				อบต. สวาทะโงก
				อบต. หัวไทร

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			อำเภอบางน้ำเปรี้ยว	
			ทต. ดอนฉิมพลี	อบต. บางน้ำเปรี้ยว
			ทต. บางน้ำเปรี้ยว	อบต. ดอนฉิมพลี
			ทต. บางชนาก	อบต. บึงน้ำรักษ์
			ทต. ศาลาแดง	อบต. โพรงอากาศ
			ทต. คลองแสนแสบ	อบต. หมอนทอง
			ทต. ดอนเกาะกา	อบต. โยธะกา
				อบต. สิงโตทอง
				อบต. ศาลาแดง
			อำเภอบางปะกง	
			ทต. ท่าข้าม	อบต. บางเกลือ
			ทต. ท่าสะพาน	อบต. เขาดิน
			ทต. บางปะกง	อบต. ท่าสะพาน
			ทต. บางวัว	อบต. สองคลอง
			ทต. หอมศีล	อบต. หนองจอก
			ทต. บางวัวคณารักษ์	อบต. หอมศีล
			ทต. พิมพา	
			ทต. บางผึ้ง	
			ทต. บางปะกง	
			พรหมเทพรังสรรค์	
			ทต. บางสมัคร	
			อำเภอบ้านโพธิ์	
			ทต. บ้านโพธิ์	อบต. เกาะไร่
			ทต. เทพราช	อบต. คลองขุด
			ทต. ลาดขวาง	อบต. คลองบ้านโพธิ์

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			ทต. แสลงภูดาษ	อบต. คลองประเวศ อบต. ดอนทราย อบต. เทพราช อบต. บางกรูด อบต. สนามจันทร์ อบต. สิบเอ็ดศอก อบต. หนองตีนนก อบต. หนองบัว อบต. แหลมประดู่
			อำเภอแปลงยาว	
			ทต. แปลงยาว	อบต. หนองไม้แก่น
			ทต. หัวลำโพง	อบต. หัวลำโรง
			ทต. วังเย็น	อบต. แปลงยาว
			ทต. พุ่งสะเดา	
			อำเภอพนมสารคาม	
			ทต. พนมสารคาม	อบต. เกาะขนุน
			ทต. เกาะขนุน	อบต. เขาคินซ้อน
			ทต. เขาคินซ้อน	อบต. พนมสารคาม
			ทต. บ้านซ่อง	อบต. เมืองเก่า
			ทต. ท่าถ่าน	อบต. หนองยาว อบต. หนองแหน
			อำเภอราชสาส์น	
				อบต. บางคา อบต. เมืองใหม่

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
				อบต. ดงน้อย
				อำเภอสนามชัยเขต
			ทต. สนามชัยเขต	อบต. คู้ยายหมี
				อบต. ท่ากระดาน
				อบต. พุ่มพะยา
				อบต. ลาดกระทิง
				อำเภอคลองเขื่อน
				อบต. ก้อนแก้ว
				อบต. คลองเขื่อน
				อบต. บางตลาด
				อบต. บางโรง
				อบต. บางเล่า
3.	ชลบุรี	อบจ. ชลบุรี		อำเภอเมืองชลบุรี
			ทม. ชลบุรี	อบต. คลองตำหรุ
			ทม. บ้านสวน	อบต. หนองข้างคอก
			ทม. แสนสุข	อบต. สำนักบก
			ทม. อ่างศิลา	อบต. หนองรี
			ทต. บางทราย	
			ทต. คลองตำหรุ	
			ทต. ดอนหัวฬ่อ	
			ทต. เสม็ด	
			ทต. ห้วยกะปิ	
			ทต. หนองไม้แดง	
			ทต. นาป่า	

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			ทต. เหมือง	
				อำเภอศรีราชา
		ทน. แหลมฉบัง		อบต. บางพระ
		ทน. เจ้าพระยาสุรศักดิ์		อบต. เขาคันทรง
		ทม. ศรีราชา		อบต. หนองขาม
		ทต. บางพระ		อบต. บ่อวิน
				อำเภอบางละมุง
		ทม. หนองบรีอ		อบต. เขาไม้แก้ว
		ทต. บางละมุง		
		ทต. ห้วยใหญ่		
		ทต. ตะเคียนเตี้ย		
		ทต. โป่ง		
		ทต. หนองปลาไหล		
				อำเภอบ้านบึง
		ทม. บ้านบึง		อบต. หนองบอนแดง
		ทต. หัวกุญแจ		อบต. หนองไผ่แก้ว
		ทต. หนองไผ่แก้ว		อบต. หนองอิฐถน
		ทต. หนองซาก		อบต. มาบไผ่
		ทต. บ้านบึง		อบต. คลองกิว
		ทต. หนองซ้าซาก		
				อำเภอพานทอง
		ทต. พานทอง		อบต. บ้านเก่า
		ทต. หนองตำลึง		อบต. พานทองหนองกะขะ
				อบต. หน้าประดู่
				อบต. บางนาง

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหารส่วน จังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
				อบต. เกาะลอยบางหัก
				อบต. โคกขี้หนอน
				อบต. มาบโป่ง
				อบต. หนองหงษ์
				อำเภอบ่อทอง
		ทต. บ่อทอง		อบต. บ่อทอง
		ทต. บ่อทอง		อบต. บ่อทอง
		ทต. ธาตุทอง		อบต. ปอแก้วทอง
				อบต. พลวงทอง
				อบต. เกษตรสุวรรณ
				อบต. วัดสุวรรณ
				อำเภอหนองใหญ่
		ทต. หนองใหญ่		อบต. เขาชก
				อบต. หนองเสือช้าง
				อบต. ห้างสูง
				อำเภอเกาะสีชัง
		ทต. เกาะสีชัง		
				อำเภอเกาะจันทร์
		ทต. ปรกฟ้า		อบต. ท่าบุญมี
		ทต. เกาะจันทร์		
		ทต. ท่าบุญมี		
				อำเภอสัตหีบ
		ทต. สัตหีบ		อบต. พลุตาหลวง
		ทต. บางเสร่		อบต. แสมสาร

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			ทต. นาจอมเทียน	
			ทต. เขตรอุดมศักดิ์	
			ทต. เกล็ดแก้ว	
			ทต. เขาชี้จรรย์	
			อำเภอพนัสนิคม	
		ทม. พนัสนิคม		อบต. นาเว็ก
		ทต. กุฏโง้ง		อบต. หนองขยาด
		ทต. หัวถนน		อบต. บ้านเข็ด
				อบต. สระสีเหลียม
				อบต. โคกเพลาะ
				อบต. ท่าข้าม
				อบต. นาวังหิน
				อบต. ทุ่งขวาง
				อบต. หน้าพระธาตุ
				อบต. นามะตุ่ม
				อบต. ไร่หลักทอง
				อบต. วัดหลวง
				อบต. บ้านช้าง
				อบต. วัดโบสถ์
				อบต. หนองปรือ
			เมืองพัทยาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	
4.	ตราด	อบจ. ตราด	อำเภอเมืองตราด	
			ทม. ตราด	อบต. วังกระแจะ
			ทต. ท่าพริกเนินทราย	อบต. เนินทราย
			ทต. ตะกาง	อบต. อ่าวใหญ่

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			ทต. ชำราก	อบต. หนองโสน
			ทต. หนองเสม็ด	อบต. หนองคันทรอง
				อบต. ห้วยน้ำขาว
				อบต. ท่ากุ่ม
				อบต. แหลมกลัด
				อบต. ห้วยแร้ง
				อำเภอเขาสมิง
			ทต. เขาสมิง	อบต. เขาสมิง
			ทต. แสนตั้ง	อบต. แสนตั้ง
				อบต. ทุ่งนนทรี
				อบต. ท่าโสม
				อบต. ประณีต
				อบต. วังตะเคียน
				อบต. เทพนิมิต
				อบต. สะตอ
				อำเภอแหลมงอบ
			ทต. แหลมงอบ	อบต. แหลมงอบ
			ทต. น้ำเขียว	อบต. บางปัด
				อบต. คลองใหญ่
				อำเภอคลองใหญ่
			ทต. คลองใหญ่	อบต. คลองใหญ่
			ทต. หาดเล็ก	อบต. ไม้รูด
				อำเภอบ่อไร่
			ทต. บ่อพลอย	อบต. บ่อพลอย
			ทต. หนองบอน	อบต. ด่านชุมพล

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
				อบต. ช้างพูน อบต. นนทรีย์ อำเภอเกาะช้าง อบต. เกาะช้างใต้ อำเภอเกาะกูด อบต. เกาะกูด อบต. เกาะหมาก
5.	ปราจีนบุรี	อบจ. ปราจีนบุรี	อำเภอเมืองปราจีนบุรี ทต. ปราจีนบุรี ทต. บ้านนาปรือ ทต. โคกมะกอก	อบต. ดงขี้เหล็ก อบต. ดงพระราม อบต. ไม้เค็ด อบต. บางพระ อบต. รอบเมือง อบต. บางเดชะ อบต. เนินหอม อบต. ท่างาม อบต. โคกไม้ลาย อบต. โนนห้อม อบต. วัดโบสถ์
			อำเภอกบินทร์บุรี ทต. กบินทร์ ทต. สระบัว	อบต. เมืองเก่า อบต. นนทรีย์ อบต. วังตาล อบต. ลาดตะเคียน อบต. กบินทร์

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
				อบต. ย่านรี
				อบต. นาแหม
				อบต. บ้านนา
				อบต. ป่อทอง
				อบต. หนองกี้
				อบต. วังตะเคียน
				อบต. วังท่าช้าง
				อบต. เขาไม้แก้ว
				อบต. หาดนางแก้ว
			อำเภอนาดี้	
		ทต. นาดี้		อบต. นาดี้
				อบต. สำพันตา
				อบต. สะพานหิน
				อบต. พุงโพธิ์
				อบต. แก่งดินสอ
				อบต. บุพราหมณ์
			อำเภอบ้านสร้าง	
		ทต. บ้านสร้าง		อบต. บางเตย
				อบต. บางยาง
				อบต. บางกระบือ
				อบต. บางพลวง
				อบต. บางปลาร้า
				อบต. บ้านสร้าง
				อบต. บางแตน

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			อำเภอประจันตคาม	
			ทต. ประจันตคาม	อบต. ประจันตคาม
			ทต. โพธิ์งาม	อบต. เกาะลอย
				อบต. บ้านหอย
				อบต. ดงบัง
				อบต. คำโตนด
				อบต. บุไผ่
				อบต. หนองแก้ว
				อบต. หนองแสง
			อำเภอศรีมหาโพธิ์	
			ทต. ศรีมหาโพธิ์	อบต. นาตุ้ม
			ทต. กรอกสมบุญ	อบต. หนองโพรง
				อบต. หัวหว่า
				อบต. กรอกสมบุญ
				อบต. ศรีมหาโพธิ์
				อบต. ดงกระทงยาม
				อบต. บ้านทาม
			อำเภอศรีมหาโพธิ์	
			ทต. โคกบิน	อบต. โคกปี่
				อบต. โคกไทย
				อบต. ไร่ชะเลือด
6.	ระยอง	อบจ. ระยอง	อำเภอเมืองระยอง	
			ทน. ระยอง	อบต. กระเจ็ด
			ทม. มาบตาพุด	อบต. นาตาขวัญ
			ทต. บ้านเพ	อบต. ตะพง

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล องค์การบริหาร ส่วนตำบล
		ทต. แกลงกระเจ็ด	อบต. เพ
		ทต. ทับมา	อบต. สำนักทอง
		ทต. เนินพระ	อบต. บ้านแลง
		ทต. น้ำคอก	อบต. แกลง
		ทต. เขิงเนิน	
			อำเภอแกลง
		ทต. เมืองแกลง	อบต. กองดิน
		ทต. สุนทรภู่	อบต. กระแสบน
		ทต. กองดิน	อบต. คลองปูน
		ทต. หุ้งควายกิน	อบต. ชากโดน
		ทต. ปากน้ำประแส	อบต. ทางเกวียน
		ทต. เนินซ้อ	อบต. หุ้งควายกิน
		ทต. บ้านนา	อบต. วังห้ว
		ทต. สองสลึง	อบต. พังราด
			อบต. ห้วยยาง
		ทต. เนินซ้อ	อบต. หุ้งควายกิน
		ทต. บ้านนา	อบต. วังห้ว
		ทต. สองสลึง	อบต. พังราด
			อบต. ห้วยยาง
			อำเภอบ้านค่าย
		ทต. บ้านค่าย	อบต. ตาขัน
		ทต. ชากบก	อบต. บางบุตร
		ทต. บ้านค่ายพัฒนา	อบต. หนองบัว
			อบต. หนองตะพาน
			อบต. หนองละลอก

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			อำเภอบ้านฉาง	
			ทม. บ้านฉาง	อบต. สำนักท้อน
			ทต. สำนักท้อน	
			ทต. บ้านฉาง	
			ทต. พลา	
			อำเภอปลวกแดง	
			ทต. บ้านปลวกแดง	อบต. ปลวกแดง
			ทต. จอมพลเจ้าพระยา	อบต. มาบยางพร
				อบต. ตาสีทิพย์
				อบต. ละหาร
				อบต. แม่น้ำคู่
				อบต. หนองไร่
			อำเภอวังจันทร์	
			ทต. ชุมแสง	อบต. ป่ายุบใน
				อบต. วังจันทร์
				อบต. พลงตาเทียม
				อบต. ชุมแสง
			อำเภอนิคมน้ำอูน	
			ทต. มาบข่า	อบต. นิคมน้ำอูน
			ทต. มะขามคู่	อบต. พนานิคม
			ทต. มาบข่าพัฒนา	
7.	สระแก้ว	อบจ. สระแก้ว	อำเภอเมืองสระแก้ว	
			ทม. สระแก้ว	อบต. โคกปีฮ่อง
			ทต. ศาลาลำดวน	อบต. ท่าเกษม
			ทต. ท่าเกษม	อบต. ท่าแยก

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
				อบต. บ้านแก้ง
				อบต. ศาลาลำดวน
				อบต. สระแก้ว
				อบต. สระขวัญ
				อบต. หนองบอน
			อำเภอคลองหาด	
		ทต. คลองหาด		อบต. คลองไก่อี้น
				อบต. ชำมะกรูด
				อบต. ไทยอุดม
				อบต. ไทรเดี่ยว
				อบต. ไทรทอง
				อบต. เบญจขจร
			อำเภอวัฒนานคร	
		ทต. วัฒนานคร		อบต. ช่อกลุ่ม
				อบต. แซร์ฮอ
				อบต. ท่าเกวียน
				อบต. โนนหมากเค็ง
				อบต. ผักชะ
				อบต. วัฒนานคร
				อบต. หนองตะเคียนบอน
				อบต. หนองน้ำใส
				อบต. หนองแวง
				อบต. หนองหมากฝ้าย
				อบต. ห้วยโจด

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			อำเภออรัญประเทศ	
		ทม. อรัญประเทศ		อบต. คลองทับจันทร์
		ทต. ป่าไร่		อบต. คลองน้ำใส
		ทต. ฟากห้วย		อบต. ทับพริก
		ทต. บ้านด่าน		อบต. ท่าข้าม
		ทต. บ้านใหม่หนองไทร		อบต. ผ่านศึก
				อบต. เมืองไผ่
				อบต. หนองสังข์
				อบต. หันทราย
			อำเภอเขาฉกรรจ์	
		ทต. เขาฉกรรจ์		อบต. เขาฉกรรจ์
				อบต. เขาสามสืบ
				อบต. พระเพลิง
				อบต. หนองหว้า
			อำเภอวังน้ำเย็น	
		ทม. วังน้ำเย็น		อบต. คลองหินปูน
				อบต. ตาหลังโน
				อบต. ทุ่งมหาเจริญ
			อำเภอตาพระยา	
		ทต. ตาพระยา		อบต. โคคลาน
				อบต. ตาพระยา
				อบต. ทัพไทย
				อบต. ทัพราช
				อบต. ทัพเสด็จ

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
		องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	เทศบาล	องค์การบริหาร ส่วนตำบล
			อำเภอวังสมบูรณ์	
			ทต. วังทอง	อบต. วังใหม่
			ทต. วังสมบูรณ์	
			อำเภอโคกสูง	
			ทต. โคกสูง	อบต. โนนหมากมุ่น
				อบต. หนองม่วง
				อบต. หนองแวง

3. สถานการณ์การเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก
รายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแหล่งที่มาของรายได้แตกต่างกันและจำแนก
ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. รายได้ที่เกิดจากการจัดเก็บขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและ
ที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต รายได้อันเกิดจากทรัพย์สิน
เช่น ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร และรายได้เบ็ดเตล็ด

2. รายได้ที่เกิดจากการจัดสรรของรัฐ ได้แก่ ภาษีจัดสรร เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่มตาม
พ.ร.บ. กำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจ ภาษีมูลค่าเพิ่มตาม พ.ร.บ. จัดสรรรายได้ ฯ
ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตาม
ประมวลกฎหมายที่ดิน อากรประทานบัตรและอาชญาบัตรประมง ค่าภาคหลวงแร่

3. รายได้ที่เกิดจากการอุดหนุนของรัฐ ได้แก่ เงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนที่กำหนด
วัตถุประสงค์เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลแหลมกลัด (2559, หน้า 20-21) สอดคล้องกับรายงานรายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2559 ค, หน้า 7) ได้กล่าวถึงรายรับขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ข้อ 17 จำนวนทั้งสิ้น 7 หมวด ดังนี้

1. หมวดภาษีอากร
2. หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต
3. หมวดรายได้จากทรัพย์สิน
4. หมวดรายได้จากสาธารณูปโภค และกิจการพาณิชย์
5. หมวดเงินอุดหนุน
6. หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด

ซึ่งข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 จังหวัด ภาคตะวันออก มีรายรับทั้ง 3 ประเภท ดังตารางจำแนก จังหวัด จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พื้นที่ ประชากร รายได้จากการจัดเก็บเอง รายได้จากการจัดสรรของรัฐ รายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐ และรายได้รวม ดังนี้

ตารางที่ 39 รายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก รวมทั้งสิ้น 7 จังหวัด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ค)

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน อปท.	พื้นที่ (ตร.กม.)	ประชากร ณ 30 ก.ย. 57 (คน)	จัดเก็บเอง (ล้านบาท)	รัฐจัดสรร (ล้านบาท)	เงินอุดหนุน (ล้านบาท)	รายได้รวม (ล้านบาท)
1	จันทบุรี	82	6,584.44	524,615	330.38	2,001.65	2,259.10	4,591.13
2	ฉะเชิงเทรา	109	4,908.54	692,375	710.97	3,113.95	2,689.16	6,514.08
3	ชลบุรี	98	4,628.79	1,299,673	2,970.01	8,624.52	4,476.21	16,070.74
4	ตราด	44	2,854.87	222,808	163.18	885.70	936.73	1,985.61
5	ปราจีนบุรี	70	5,141.32	478,923	336.99	1,922.40	1,934.34	4,193.73
6	ระยอง	68	3,817.42	668,105	1,554.78	4,549.32	3,097.37	9,201.47
7	สระแก้ว	66	7,042.17	542,698	221.92	1,609.95	2,195.67	4,027.54
รวมทั้งสิ้น		537	34,977.55	4,429,197	6,288.23	22,707.49	17,588.58	46,584.30
ระดับประเทศ		7,853	508,555.36	64,850,711	56,700.93	274,820.28	259,787.99	591,309.20

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ทัศนีย์ โดมมี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทักษะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ทดสอบด้วยค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดอุดรดิษฐ์ ด้านอายุ อาชีพและรายได้ ที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ ระดับการศึกษา มีทัศนคติต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

นิชรา พิณรัตน์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้วิธีการของเซฟเฟ่เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในหลักยุทธวิธีแตกต่างกันในระดับมาก และในภาพรวมเห็นว่ามีการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ด้านอายุ ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 44-56 ปี และ 57 ปีขึ้นไป เห็นว่ามีการใช้ธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

บังอร กันสุข (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลท่าแร่ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ประชากรได้แก่ประชากรที่มีสิทธิ์เลือกตั้งภายในเขตเทศบาลตำบลท่าแร่ จำนวน 5 หมู่บ้าน จำนวน 5,313 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่มีสิทธิ์เลือกตั้งภายในเขตเทศบาลตำบลท่าแร่ จำนวน 5 หมู่บ้าน มากำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบวิธีเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลท่าแร่ จำแนกรายด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุและอาชีพ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ด้านการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สำหรับด้านเพศและรายได้ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

บุศยา นำเจริญลาภ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามแบบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที่ (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน ที่ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ปณิดา พงษ์พันธ์ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จำนวน 278 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที่ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกรายด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างก็มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2553, หน้า 105) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชากรเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 370 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม แบบตรวจจสอบรายการ (Check list) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที่ (t-test) ใช้สถิติ One-way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จำแนก

รายด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

พิศมัย แจ่มอารมณ์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการชุมชน จำนวน 99 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามปลายปิดและเปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test ใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่วิธีเชฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนต่อระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกรายด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สาทิพย์ บุญมี (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานจ้าง จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) ใช้สถิติ One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกรายด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกัน พบว่ามีการบริหารจัดการในด้านหลักนิติธรรมหลักความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่าไม่แตกต่างกัน ด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน พบว่ามีการบริหารจัดการในด้านหลักคุณธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหลักธรรมาภิบาลด้านอื่นอีก 5 ด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า มีการบริหารจัดการในด้านหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สายัณห์ มะหะหมัด (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้บริหารเอกชน ในจังหวัดจำนวน 396 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนนทบุรี จำแนกรายด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านวุฒิการศึกษา พบว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาโท และปริญญาโท มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปีและ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านเพศ พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อรรถัย ใจแก้ว (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 290 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) และ F-test ใช้สถิติ One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกรายด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศและระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้านของหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ด้านระดับการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่ารายด้านของหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมและด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอายุราชการต่างกัน พบว่า รายด้านของหลักธรรมาภิบาล ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านความรับผิดชอบและด้านการมีส่วนร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

อริยะวรรณ พิมภา (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สังกัดกระทรวงแรงงาน ประชากร ได้แก่ บุคลากร กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สังกัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 505 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 223 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สังกัดกระทรวงแรงงาน จำแนกรายด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุ

ราชการ พบว่า บุคลากรที่ด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสและหลักความคุ้มค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นตามหลักธรรมาภิบาลด้านคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิโรจน์ คงเทพ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของเทศบาลเมืองพัทลุง จำนวน 342 คน ผู้บริหาร ข้าราชการฝ่ายการเมือง ข้าราชการฝ่ายประจำ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง จากการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการหาค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงาน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการบุคลากร งบประมาณ ทรัพยากร กระบวนการบริหารงาน

วิจิตรา แป้นจันทร์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ด้านผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล งบประมาณ และการวางแผน

ทวีชัย สายทอง (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุพระระดับที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล จำนวน 1,166 คน หัวหน้าส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 523 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียว พระระดับและการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุ พระระดับ ตรวจสอบความตรงของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม Mplus 5.21

ผลการวิจัยพบว่า ในระดับองค์กรประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้รับอิทธิพลจาก การนำนโยบายไปปฏิบัติ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร หลักธรรมาภิบาล และ บรรยากาศขององค์กร

พรทิพย์ ชมเดช (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรคได้แก่ ปัจจัยด้านระบบงาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร ภาวะ ผู้นำ โครงสร้างองค์กร ค่านิยมร่วม วัฒนธรรมองค์กร และทักษะของบุคลากร

ดาวริกา อักษรถึง (2557, หน้า 3) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัย ความสำเร็จกับระดับความสำเร็จของการนำธรรมาภิบาลไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: เทศบาลนครหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติของเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบาย ด้านผู้บริหาร ด้าน บุคลากรปฏิบัติ ด้านการกำหนดภารกิจ ด้านการมอบหมายงาน ด้านการจัดหาและส่งเสริม ควบคุม ประเมินผล และการให้คุณให้โทษ ด้านสภาพแวดล้อม กลุ่มเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับปานกลาง

อุมาภรณ์ เตโชพันธ์ (2551, หน้า 76,113) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงาน ของกองทุนหมู่บ้านให้ประสบความสำเร็จ ในระดับมาตรฐานที่ 1AAA ของจังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการกองทุน จำนวน 70 กองทุน ที่ประสบความสำเร็จ ในระดับมาตรฐานที่ 1 AAA จำนวน 425 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การหาค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานของกองทุน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ในบทบาทและ หน้าที่ของคณะกรรมการกองทุน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ และด้านการรับรู้ ข่าวสาร

ธนภุต โพธิ์เงิน (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 332 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การหาค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ การพัฒนาองค์กรและผลลัพธ์การดำเนินการ จากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ หน่วยที่ใช้ในการศึกษาคือ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 19 แห่ง ประชากรที่เป็นตัวแทนสำนักงานพระพุทธ จำนวน 248 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression) และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยความเหมาะสมด้านโครงสร้างของหน่วยงาน และปัจจัยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการอธิบายรวมกันคิดเป็นร้อยละ 84

ชนิดา ยุวบูรณ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้การเก็บข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึก ในผู้บริหารระดับสูง กลาง ตัน พนักงานปฏิบัติการ พนักงานทั่วไป นักวิชาการที่ปรึกษาและผู้มีส่วนได้เสีย และการใช้แบบสอบถามในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลทุกแหล่งเพื่อให้เกิดความตรงและความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพและ

ความสามารถของผู้นำเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญต่อการเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ และเป็นที่ยืนยันถึงความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำและความสำเร็จขององค์การ โดยเฉพาะความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนยังขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนผ่านอำนาจผู้นำในรุ่นหนึ่งสู่รุ่นหนึ่งจึงเป็นการ สืบทอดตำแหน่งของผู้นำองค์การในแต่ละช่วงสมัย

ศรีนวล ศิริคะรินทร์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประชากรที่ใช้ ในการวิจัย คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งสิ้น 1,101 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 293 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความผูกพันและการยอมรับ และด้านการทำงานเป็นทีม สามารถพยากรณ์ความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ตามเป้าหมายและทันเวลาที่ กำหนดคิดเป็นร้อยละ 82.50 และที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สุนันท์ ศิริวิรัตน์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย คือประธานคณะกรรมการส่งเสริมสุขภาพของโรงเรียนทุกโรงเรียนที่รับนโยบายโรงเรียน ส่งเสริมสุขภาพ ปี พ.ศ. 2541-2543 ในสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสงขลา จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม และแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงาน คือ แรงจูงใจ การมีส่วนร่วม โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ธณัฐพล ชะอุ่ม และปรีชา หงษ์ไกรเลิศ (2558, หน้า 137) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ของกลุ่มจังหวัดภาคกลาง ตามการแบ่งกลุ่มจังหวัดของสำนัก บริหารยุทธศาสตร์ กระทรวงมหาดไทย จำนวน 424 แห่ง แบ่งเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม และแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสถิติ

สหสัมพันธ์ สถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการในภาพรวม มีระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือสมรรถนะ/ ความสามารถทางการบริหาร รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ กลยุทธ์องค์การ วัฒนธรรม องค์การ ทรัพยากรการบริหาร บุคลากร/ ทรัพยากรมนุษย์ การมีส่วนร่วมและโครงสร้างองค์การ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

สุเมธ แสงนันทนวล (2556, หน้า 63) ศึกษาเรื่อง ต้นแบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ 1) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง 2) เทศบาลตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 3) เทศบาลตำบลบ้านเขียน อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท 4) องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 5) องค์กรบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 50 คน สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 82 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและการจัดสนทนากลุ่ม และแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ต้นแบบ (Prototype) การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มีทั้งสิ้นรวม 9 ประการ ได้แก่ 1) มีผู้นำองค์กรดี 2) มีการมีส่วนร่วม 3) มีการบริหารจัดการครบถ้วนสมบูรณ์ 4) มีการพัฒนาท้องถิ่น แก้ปัญหา พัฒนาคุณภาพชีวิต 5) มีจิตใจ “ธรรมมาภิบาล” 6) มีการสามัคคีปรองดอง 7) มีนวัตกรรม 8) มีมาตรฐาน 9) มีต้นทุนที่ดี จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนาทางการบริหารให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ขวัญจิตร บุญยีน (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารงานองค์กรบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารองค์กรบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์กรบริหารส่วนตำบล และหัวหน้าส่วนราชการ รวมทั้งสิ้น 37 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางปลาที่สำคัญ ด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ทศนคติและการจูงใจ ด้านองค์การ ได้แก่ กระบวนการบริหาร ด้านกลุ่ม ได้แก่ ภาวะผู้นำ

เสนอ อัครมโนตา (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการตามหลักการบริหารนิยธรรมขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กับการวิจัย

เชิงคุณภาพ (Qualitative research) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 309 คน จากประชากร 1,324 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ พระสงฆ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด ประธานสภา รองประธานสภา เลขานุการสภา สมาชิกสภาจังหวัด ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ทรงคุณวุฒิ และบุคลากร รวม 31 คน ผู้มีส่วนร่วมในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกไม่มีโครงสร้าง (Structured in-depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการพรรณนาความ (Descriptive interpretation) ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักอปริยธรรม ไปใช้ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีได้ทุกขั้นตอนในการกระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาการบริหารงานและทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ความสามัคคีเป็นทีม (Teamwork) การจัดการบุคลากร (Staffing) การประสานงาน (Coordinating) และการจัดองค์กร (Organizing) และยังเป็นแนวทางการทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลทางปฏิบัติอย่างยั่งยืน

ณสรวง ก้อนวิมล (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา 117 คนและครูผู้สอน 216 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขนาดเล็กมีการปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรค์สูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขนาดใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 การจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และการปฏิบัติรายด้าน ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ความโปร่งใสตรวจสอบได้ อยู่ในระดับต่ำที่สุด

นฤมล ลือสุขประเสริฐ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการกระทรวงอุตสาหกรรมระดับ 1-7 ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามตามที่ปรับปรุงขึ้นเองของผู้วิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบ Stepwise ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์มีการปฏิบัติมากในเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระทรวงอุตสาหกรรม ข้าราชการที่มีเจตคติที่ดีต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลัก

อิทธิบาท 4 สูง จะแสดงพฤติกรรมการทำงานดีตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และข้าราชการเพศชายแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐมากกว่าเพศหญิงและตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทรวงอุตสาหกรรม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 อันได้แก่ ด้านวิมังสา ฉันทะ จิตตะและด้านวิริยะ เจตคติต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการความรู้เพื่อเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และเพศ

ปิยวรรณ บุญเพ็ญ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องค่านิยมสร้างสรรค์และสถานการณ์การทำงานที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบมาตราประเมินรวมค่า (Summated rating scales) จำนวน 5 แบบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ วิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อหาปัจจัยทำนาย วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way analysis of variance) เพื่อค้นหาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (t-test) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพที่มีลักษณะชีวสังคมและภูมิหลังต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทำนายของพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ค่านิยมชื่อเสียงและความรับผิดชอบ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมไปถึงลักษณะมุ่งอนาคต การควบคุมตน

วัชรินทร์ พรหมโมก (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการและมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียง 3 อันดับที่อยู่ในระดับมาก จากค่ามากไปหาค่าน้อย ดังนี้ พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ด้านไม่เลือกปฏิบัติ พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ด้านชื่อเสียงและมีความรับผิดชอบ และยังพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรม

การทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นิตยา มาลัยวิจิตรนนท์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามและใช้การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 ในภาพรวมมีค่านิยมสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง หากพิจารณารายด้านพบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานในระดับสูงเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ ด้านไม่เลือกปฏิบัติ ด้านโปร่งใสตรวจสอบได้ และด้านกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างด้านเพศ สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงานมีค่านิยมสร้างสรรค์ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่านิยมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2550) ศึกษาวิจัย ตามโครงการวิจัยเรื่อง “วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” และได้ร่วมนำเสนอผลงานจากการวิจัย ในการประชุมทางวิชาการ “นวัตกรรมท้องถิ่นไทยครั้งที่ 1” จากนวัตกรรมท้องถิ่น 529 ตัวอย่าง ซึ่งจะพบว่าการทำงานแบบเครือข่ายสามารถแก้ไขปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้น จากความหลากหลายในเชิงนโยบาย สาธารณะ อันได้แก่ ปัญหาสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การพัฒนาคุณภาพชีวิต สาธารณสุข และสวัสดิการสังคม การจัดการศึกษาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมอาชีพและการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและการบริหารทั่วไป

ปราณี กุรุพินทาร์ักษ์ (2549, หน้า 15) ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างทีมงานเพื่อพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาเฉพาะบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้นในสำนักงานอธิการบดี คณะ สำนักและสถาบันของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 151 คน จากการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร t-test, F-test ที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมทัศนะบุคลากรต่อการทำงานเป็นทีมเห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งในด้านลักษณะการทำงานเป็นทีมต้องมีเจตนาที่ดีและตั้งใจทำงานร่วมกัน เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ภาพรวมทัศนะของบุคลากรต่อปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากหน่วยงานไม่มีการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นทีม ด้านการไม่มีนโยบายที่แน่นอน พบว่า หน่วยงานมีนโยบายทำงานเป็นทีมไม่ชัดเจน ในด้านปัญหาการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้แก่ ขาดการพัฒนา ด้านภาวะผู้นำของทีมงาน ทัศนะของบุคลากรต่อแนวทางการสร้างทีมงาน พบว่า ควรมีการพัฒนาทีมงานด้านการกำหนดเป้าหมาย สำหรับหน่วยงานควรส่งเสริมให้สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการทำงานเป็นทีม ควรมีการพัฒนาทีมงานด้านการพัฒนาภาวะผู้นำในเรื่องการชี้แนะและตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมเน้นสมาชิกในทีมให้มีส่วนร่วมในผลงานและความสำเร็จของทีม การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเน้นที่หัวหน้าทีม ควรอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

พินิตา สุภารากูญ (2552, บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาทีมงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 262 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทีมงานของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างส่วนใหญ่สมาชิกมีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเอง ไม่อึดอัดหรือน่าเบื่อหน่าย รองลงมาได้แก่ สมาชิกของทีมงานมีอิสระต่อการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน สำหรับการพัฒนาทีมงานของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ทีมงานได้รับมอบหมายและสิ่งที่ต้องการพัฒนาตามความคิดเห็นของสมาชิก คือ การพัฒนาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม ด้านการปฏิบัติตามภารกิจของทีม สิ่งที่สมาชิกต้องการพัฒนา คือ การทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ การพัฒนาเครื่องมือในการทำงานของทีม สมาชิกต้องการให้พัฒนาแผนการตรวจสอบรายการของงานที่ปฏิบัติ การพัฒนาด้านการประเมินทีมงาน สมาชิกต้องการให้พัฒนาด้านความก้าวหน้าและอุปสรรคของทีม

สุพัฒน์ ศิริประภานนท์กุล (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทีมงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง กิ่งอำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ คณะผู้บริหาร สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง ส่วนราชการในพื้นที่ ผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กรชุมชนและเจ้าคณะตำบล จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม และแบบทดสอบ

(Pre-test, Post-test) แผนปฏิบัติการ แบบสรุปบทเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถของทีมงาน ได้แก่ การอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมาชิกบางรายไม่ให้ความร่วมมือดำเนินงานตามแผน ไม่เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ขาดทักษะ ภารกิจงานของบุคคลมากเกินไป การไม่มีส่วนร่วม และไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ในทีมงาน ขาดการบูรณาการกับหน่วยงานในระดับพื้นที่ ช่วงฤดูทำนาจะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนอย่างเต็มที่ ช่วงระยะเวลาสั้นเกินไปในการปฏิบัติตามแผนส่งผลต่อความไม่เป็นที่ประจักษ์ของกิจกรรม ขาดปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานของทีมงาน ได้แก่ งบประมาณ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ทำให้การทำงานของทีมงานเป็นไปด้วยความล่าช้า อีกทั้งไม่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมและช่วยเหลือตลอดจนการติดตามจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความมั่นใจของทีมงาน

บตีศร กษมางกูร (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารและการจัดการทีมงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของบริษัทไดเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ (Survey research method) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรทุกระดับทุกสายงานในทีมขายต่างจังหวัด (Upcountry team) บริษัท ไดเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ยกเว้นตำแหน่งที่ทำงานประจำสำนักงาน ณ อาคารวานิช กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแบบวัดผลครั้งเดียว (One-shot case study) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) F-test, Correlation ผลการวิจัยพบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้างานมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้จากเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ การรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางโทรศัพท์ และอันดับสุดท้าย คือ การเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ณ อาคารวานิช ด้านความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารจากหัวหน้างานมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ รองลงมาได้แก่ ช่องทางการ ลำดับสุดท้าย ได้แก่ การเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ณ อาคารวานิช ด้านความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ ซึ่งรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนสูงสุด พึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง รองลงมา ได้แก่ การสื่อสารแบบล่างสู่บน และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การสื่อสารข้ามสายงาน

จารุวรรณ นาดัน (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนของโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 1 จากโรงเรียนจำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง แยกเป็นผู้บริหาร จำนวน 16 คน ครูผู้สอน จำนวน 201 คน รวมจำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสำรวจรายการ (Check list) แบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 1 ในขอบข่ายการบริหารงาน 4 งาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบคือ ครูผู้สอนนำเทคโนโลยีมาใช้ในเรียนรู้น้อย คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ งบประมาณมีไม่เพียงพอ ไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ ครูขาดความรู้ความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ยอมรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ใช้คนไม่ตรงกับงาน และไม่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ

วิโรจน์ หามณี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการในการวิเคราะห์บททวน ผลการวิจัยพบว่าการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยได้ปรับปรุงวิสัยทัศน์ใหม่ ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งเทคโนโลยีทันสมัยและเป็นแหล่งความรู้ทุกประเภท เพื่อพัฒนาไปสู่ท้องถิ่นและสากล โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ICT ในมหาวิทยาลัยและวิทยาเขต 2) การบริการวิชาการ 3) การพัฒนานุเคราะห์ด้าน ICT 4) การถ่ายทอดเทคโนโลยี

ปิยธิดา บุนนาค (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 2 จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 142 คน ครูผู้สอน จำนวน 205 คน นักเรียน จำนวน 447 คน รวมจำนวน 794 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารส่งเสริมบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถานศึกษาส่งเสริมการกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสาร ผู้บริหารคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา จากสภาพที่ได้ดำเนินการ อยู่ในระดับมาก และสถานศึกษามีบุคลากรที่มีวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากสภาพที่ได้ดำเนินการ อยู่ในระดับน้อย

ดลเดช พิทักษ์เขตต์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร วิทยาลัยการอาชีพฝาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพฝาง จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีความคล่องตัวสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล ด้านที่มีความคล่องตัวปานกลาง ได้แก่ สภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร และด้านที่มีความคล่องตัวน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้งานสารสนเทศ และเป็นไปตามแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ในภาพรวมต้องการพัฒนาปรับปรุงมากทุกด้าน และที่ต้องการพัฒนาปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อสืบค้นและนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

ศศิธร เหลือแยม, สุนทร ภูเสม และสุพัฒน์ ลือดารา (2549, หน้า 157) ศึกษาเรื่องผลการลดขั้นตอน และระยะเวลารอคอยของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก จำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า ทีมสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลารอคอย ร้อยละ 82.2 ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลารอคอย ให้ความร่วมมือส่วนมากร้อยละ 66.0 บางครั้งร้อยละ 25.6 ไม่มีส่วนร่วมร้อยละ 8.3 ด้านปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานพบว่ามีปัญหา บางครั้งร้อยละ 63.8 มีปัญหาต่อการดำเนินงานทุกครั้งร้อยละ 18.6 และไม่มีปัญหาร้อยละ 16.6

เปรมิกา ศรีสุวรรณ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการลดขั้นตอนการปฏิบัติธุรการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ และประชาชนผู้มารับบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานธุรการ ด้านงานสารบรรณ ได้แก่ การกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณไว้ วิเคราะห์หาข้อบกพร่อง เช่น การจัดทำการรับส่งหนังสือ งานดูแลรักษาความพร้อมสถานที่บริการ งานติดต่อ

และอำนวยความสะดวก งานประชาสัมพันธ์ งานประกาศและคำสั่ง งานเลขานุการ การวิเคราะห์งานเพื่อปรับปรุงงานใหม่และตัดหรือลดงานที่ไม่จำเป็นตลอดจนเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ให้กระชับคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น ปัญหาอุปสรรคภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย วิธีการดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านธุรการ สำหรับผู้บริหารมีความเห็นว่ายังไม่สำเร็จตามเป้าหมาย แต่สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการกลับมีความเห็นว่าได้รับบริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ทุกด้านในระดับดีมาก

สุรดา สิริธิมงคล (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประเมินผลนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำปางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง จำนวน 100 คน และกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง จำนวน 178 คน ผลการวิจัยพบว่า การนำนโยบายลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปางมาใช้ ด้านประชาชน มีความพึงพอใจในระดับสูง และก่อนนำนโยบายมาใช้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งก่อนและหลังการนำนโยบายมาใช้ ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมต่อการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จการดำเนินงานตามนโยบาย และด้านองค์กร ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จการดำเนินงานตามนโยบาย

กมลวรรณ อิมสุวรรณ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการบริหารองค์กรภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สถานประกอบกิจการ 132 แห่ง แบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ ปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2546 และกลุ่มที่ไม่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ ปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหาร คือ ด้านการกระจายอำนาจ ด้านการลดขนาดองค์กร และการแรงงานสัมพันธ์ ทำให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลการเงิน การตลาด โครงสร้างองค์กรและผลของการดำเนินงานเพิ่มขึ้น การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้ลูกจ้างแสดงความคิดเห็นและอำนาจในการตัดสินใจร่วมกับฝ่ายบริหารยังอยู่ในระดับต่ำแต่มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น และส่งเสริมการทำงานเป็นที่มออย่างชัดเจน สำหรับกลุ่มที่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ มีการเปิดการรับรู้ข้อมูลแก่ลูกจ้าง การมีส่วนร่วม การแสดงความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์

เขียว อันต์ง (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแนวทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี: การถอดบทเรียนจากประสบการณ์ผู้บริหารท้องถิ่นดีเด่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารท้องถิ่นดีเด่น จำนวน 3 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์ การสังเกตจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง วิจัยพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จต่อการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี ได้แก่ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชน การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน

ชำนาญ คงรอด (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำและทัณฑสถานเขต 8 กรมราชทัณฑ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดเรือนจำและทัณฑสถานเขต 8 กรมราชทัณฑ์ 14 หน่วยงาน 664 ราย กลุ่มตัวอย่าง 250 ราย จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ การมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วม ความโปร่งใส การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ การมีศีลธรรม การมีคุณธรรม การมุ่งเน้นผลงาน การมีวัตถุประสงค์และมาตรฐาน การกำหนดนโยบาย การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และความสำเร็จในการทำงานของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

Obiwuru, Okwu, Akpa, and Nwankwere (2011, p. 100) ศึกษาเรื่องลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กลงใน “Iksi-ketu” พื้นที่การพัฒนาของรัฐรากูส ประเทศไนจีเรีย การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรในผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กลง วัตถุประสงค์ในการศึกษาทำตามแบบสำรวจและใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ การวิเคราะห์จากข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อสร้างแบบสอบถาม ปัจจัยของภาวะผู้นำ เป็นข้อคำถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถามรายงานผลการวิจัย เป็นการวัดข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้คู่มือรหัสที่พัฒนาขึ้นเพื่อการศึกษาเพื่อจัดกลุ่มข้อมูลตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ได้มาจากการพิจารณาภาวะผู้นำและตัวแปรด้านประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้อง แบบจำลองการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (OLS) การประมาณค่าและการประเมินผลผลการวิจัยพบว่าขณะที่ลักษณะภาวะผู้นำในการทำธุรกรรมส่งผลด้านบวกต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ แต่ภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงส่งผลด้านบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพองค์กร

Dayanandan (2013, p. 10) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้นของการทำงานร่วมกันในองค์กร-ความเชื่อและความจริง ประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันในองค์กรต้องยึดถือหลักธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพของ

สมาชิกในองค์กรสร้างความมั่นใจที่จำเป็นต่อการสร้างความรับผิดชอบร่วมกันระหว่าง คณะกรรมการและบุคลากร ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ซึ่งได้ประเมินการปฏิบัติตาม หลักธรรมาภิบาลและผลกระทบของการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การทำงานสหกรณ์ในย่านฮาบาบา ประเทศเอธิโอเปีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ใช้การสุ่มตัวอย่างสมาชิก สหกรณ์ จำนวน 125 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามกึ่งโครงสร้างวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Version 20) และ วิเคราะห์สถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และทดสอบไคสแควร์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ นอกจากนี้ใช้รูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยลอจิสติกไบนารี เพื่อมุ่งหาปัจจัยที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพของสหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในทางธุรกิจอยู่ในระดับต่ำ การตอบสนองน้อย ขาดความตระหนักในการบริหารจัดการ ขาดความเป็นประชาธิปไตย การทุจริตคอร์รัปชัน ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของมีน้อยมาก ขาดความรับผิดชอบร่วมกันและขาดความตระหนักของสมาชิกสหกรณ์นำไปสู่เหตุผลของ การขาดประสิทธิภาพ จากตัวแปรพยากรณ์ทั้งสิ้น ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อ หลักความโปร่งใส และหลักนิติธรรม มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญและส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพของสหกรณ์ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียในการปฏิบัติงานตามหลัก ธรรมาภิบาล

Mohamad, Daud and Yahya (2014, p. 320) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของบุคลากร ภาครัฐจากการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลโดยกำหนดให้บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น ปัจจัยหลัก ทุกวันนี้ความคาดหวังที่สูงขึ้นและการศึกษาที่เพิ่มขึ้นของประชาชนในสังคมโดยเฉพาะ อย่างยิ่งผู้ที่อาศัยอยู่เขตเมืองระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการ โดยองค์กรภาครัฐจากการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในมุมมองด้านทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรภาครัฐถือว่าเป็นทรัพยากรไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลซึ่ง ถือว่าเป็นลำดับแรก ๆ ของความสำเร็จในการให้บริการสู่ประชาชนของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ความล้มเหลวในการตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังนำไปสู่การร้องเรียนของประชาชน จากสถานการณ์นี้แสดงให้เห็นถึงความบกพร่องของการบริหารงานขององค์กรภาครัฐดังนั้น เรื่องนี้ มีสำคัญมากสำหรับองค์กรภาครัฐในการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับบุคลากร ภาครัฐสามารถให้บริการที่ดี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่าเป็นความเป็นได้ในการเป็นผู้นำซึ่งมี อิทธิพลต่อการชี้แนะและการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีให้กับบุคลากรภาครัฐ วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรภาครัฐ การวิเคราะห์นี้มีความสำคัญต่อ

การเสริมสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเทศมาเลเซีย (LGAs) จากการศึกษาทบทวนตัวแปรดังกล่าวและการนิยามถึงลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและบุคลากรภาครัฐซึ่งนำมาอ้างอิงสำหรับการศึกษาในบริบทของภาครัฐ

Powers and Been (2014, p. 3) ศึกษาเรื่อง ค่านิยมองค์กรของการจัดการ เปลี่ยนแปลงองค์กร "การเชื่อมโยงช่องว่าง" ระดับผลตอบแทนจากการลงทุน การศึกษานี้นำเสนอ ข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนยืนยันถึงค่านิยมองค์กรของการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กรก่อให้เกิด ความสำเร็จของโครงการทางธุรกิจ กล่าวถึงผลที่อาจเกิดขึ้นของโครงการที่ไม่สามารถแก้ไข ด้านการเปลี่ยนแปลงของโครงการได้อย่างถูกต้องและเป็นการตัวอย่างของ การประยุกต์ใช้ในทาง ปฏิบัติของโปรแกรมการจัดการการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่ประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติหลายปี ที่ผ่านมา "ฮอลี่ เกรล" คือ ผู้นำการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กรมีความสามารถในการหาด้านธุรกิจ สมัยนั้น ความสามารถที่สามารถพิสูจน์ได้ถึงความเป็นผู้นำขององค์กร (บุคคลที่มีความรับผิดชอบ ในการสรรหาทรัพยากรด้านธุรกิจ) หากพวกเขาลงทุนในการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กร พวกเขา จะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนและจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนนอกจากนี้เมื่อ โครงการและสิ่งทีริเริ่มไม่สามารถจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลของโครงการได้นั้นคือ สิ่งที่ยังบอกมีความเป็นไปได้ต่ำเป็นอย่างมากจากผลลัพธ์ที่คาดหวังและผลลัพธ์ที่จะสำเร็จได้ นี่คือ ความเป็นไปได้ที่ต่ำของความสำเร็จของโครงการตามเวลาที่กำหนดหรือความสำเร็จของโครงการ ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ทั้งหมดนี้ คือผลของการไม่ปรับเปลี่ยนการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กร ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์กับโครงการส่งผลให้ผลตอบแทนต่ำกว่าที่คาดหวัง การศึกษา ได้นำเสนอข้อมูลสนับสนุนและข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างประสิทธิภาพการจัดการ เปลี่ยนแปลงองค์กรและค่านิยมองค์กรที่ได้รับจากโครงการ

Wahid, Abu, Latif and Smith (2013, p. 63) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการองค์กรและ ทุนทางปัญญา: มหาวิทยาลัยภาครัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา การรับรู้ของนักวิชาการต่อทุนทางปัญญา และการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยมาเลเซีย จำนวน 2 แห่ง: มหาวิทยาลัย A (มหาวิทยาลัยของรัฐ) และมหาวิทยาลัย B (มหาวิทยาลัยเอกชน) นอกจากนี้ยังศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการรักษานักวิชาการที่มีชื่อเสียงและศึกษาถึงความสัมพันธ์ ระหว่างทุนทางปัญญา กับการบริหารจัดการองค์กร ในมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน จากการศึกษาวิเคราะห์พบว่าในขณะที่ การบริหารจัดการองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อ การยึดเหนี่ยวและการรักษานักวิชาการ และ ทุนทางปัญญา เป็นปัจจัยสำคัญที่ยึดเหนี่ยว นักวิชาการเข้าสู่มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นโอกาสสำหรับความก้าวหน้าของนักวิชาการ ในขณะที่การ วิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าทั้งมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชนได้ใช้กระบวนการตามหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งล้วนยังมีจุดอ่อน: มหาวิทยาลัยภาครัฐจำเป็นต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการปรับปรุงความโปร่งใสและความถูกต้องของระบบสารสนเทศ และในการให้โอกาสนักวิชาการได้เสนอแนะหรือข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า ขาดการสนับสนุนที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาอาชีพและการวิจัยทางวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ทูทางปัญญากับการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้นระดับการบริหารจัดการองค์กรที่สูงจะรักษาระดับทุนทางปัญญาที่สูงตาม โดยการรักษาไว้ของมหาวิทยาลัย การค้นพบนี้ได้รับการสนับสนุน 71.1 เปอร์เซ็นต์ของนักวิชาการผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระบุว่าพวกเขาไม่ได้มีความประสงค์ออกจากมหาวิทยาลัยที่พวกเขาทำงานในปัจจุบัน

Shibru, Bibiso and Ousman (2017, p. 55) ศึกษาเรื่องคุณภาพภาวะผู้นำของผู้จัดการระดับกลางและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพขององค์กรของมหาวิทยาลัยวอไลดาไซโต วัตถุประสงค์เรื่องนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพภาวะผู้นำของผู้จัดการระดับกลางและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพขององค์กรของมหาวิทยาลัย วอไลดาไซโต การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจเชิงพรรณนาและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณบดีวิทยาลัย/ หัวหน้าภาควิชาและผู้ประสานงาน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างความพร้อมผู้จัดการระดับกลาง จำนวน 61 คนในมหาวิทยาลัย นำมาเป็นข้อมูลในการศึกษา จากนั้นใช้เครื่องมือ IQAP-self และใช้แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบตัวแปรของประชากรที่นำมาใช้ เพื่อใช้รวบรวมข้อมูลข้อมูลที่วิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยายและอนุมานสถิติ ผลของการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มเป้าหมายทั้งหมดตามวัตถุประสงค์ระบุถึงความต้องการถึงประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับอีกฝ่ายหนึ่ง สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ นักวิจัยเสนอแนะว่า สำหรับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยควรระบุว่าผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดซื้อที่มีทักษะ นำข้อมูลที่รวบรวมไว้รายงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำระบบรายงานและประเมินผลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ ควรมีมาตรการทันทีเมื่อเกิดความไม่สมเหตุสมผลในการจัดซื้อวัสดุ การเก็บรักษาที่เหมาะสมเพื่อความปลอดภัยในการดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาหรือคุณสมบัติของวัสดุไม่ถูกต้องตามที่ลงทะเบียนไว้ สถานที่จัดเก็บและการจัดเก็บมีความเหมาะสมและปลอดภัยเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดซื้อวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ

Abubakar (2017, p. 2) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารงานองค์กรภายใต้ความสามารถในการผลิตของบริษัท การวิจัยนี้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานองค์กรกับประสิทธิภาพขององค์กรโดยผ่านการดำเนินการวิจัย จากตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ทดสอบ

ความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับคณะกรรมการของคณะผู้บริหาร ผู้จัดการ ผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า เจ้าหนี้ และการบริหารงานองค์กรอย่างไรที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรูปแบบของงานวิจัย เครื่องมือในการวิจัยใช้การสัมภาษณ์ ศึกษาจาก ตำรา วารสารและบทความต่าง ๆ คำถามสัมภาษณ์มุ่งเน้นไปที่ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบริษัท ตำราวารสารและบทความถูกใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิเพื่อให้เข้าใจถึงประสิทธิภาพขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อบริษัท การวิจัยเรื่องนี้แสดงให้เห็นว่า ความเสี่ยงด้านการบริหารงานสูงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพที่ลดลงและการบริหารงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง บริษัทที่มีมาตรฐานที่สูงมากขึ้นในการบริหารงานจะพบว่า มีประสิทธิภาพที่สูงมากขึ้นผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าสิ่งที่ยากมากในการประเมินอิทธิพลของการบริหารงานของบริษัท คือข้อมูลที่ถูกนำมาใช้ในผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของตลาด ในช่วงเวลาที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วของบริษัทต่าง ๆ จะดำเนินธุรกิจได้ดี แต่ในช่วงเวลาที่เกิดภาวะถดถอยบริษัทส่วนใหญ่จะพบว่ามีการดำเนินงานที่ยากมากขึ้นจึงเห็นว่าควรมุ่งเน้นการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรในฐานะผู้ถือหุ้นและเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ผู้จัดการ เจ้าหนี้ และลูกค้า มุ่งสู่การบริหารงานที่เหมาะสม เหล่านี้คือความสำเร็จในระดับหนึ่งของการบริหารงานที่จะส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพของ บริษัท ทั้งทางตรงและทางอ้อม

Luo (2013) ศึกษาเรื่องการแบ่งปันและการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี: อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการสาธารณะต่อผลกระทบของการควบคุมคุณภาพ-บนพื้นฐานของการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ของข้อมูลขนาดใหญ่-ข้อมูลการสังเกตการณ์เชิงคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพไม่เพียงแต่ต้องการควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพแต่ยังหมายรวมถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่ดีระหว่างการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ, มันเป็นเรื่องที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการบริการสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้การบริหารที่มีคุณภาพโดยภาครัฐจากการ “บริการจัดการบ้านเมืองที่ดี” ข้อมูลขนาดใหญ่จากการสังเกตการณ์เชิงคุณภาพที่ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยหวู่ฮั่น สถาบันยุทธศาสตร์การพัฒนาคคุณภาพในปี 2012 ชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกระหว่างภารกิจของรัฐบาลในการให้บริการสาธารณะและกฎเกณฑ์ในด้านคุณภาพการจัดการการเพิ่มขึ้นของระดับของการบริการสาธารณะคือการสามารถส่งเสริมการแบ่งปันคุณภาพได้และส่งเสริมรูปแบบ “การบริหารจัดการที่ดี” เพื่อให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพของ “การบริหารจัดการที่ดี” โดยคุณภาพการ “แบ่งปัน” และปรับปรุงระดับโดยรวมของคุณภาพการจัดการขนาดใหญ่, ประเทศที่มีระบบบริการสาธารณะหมายถึงการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพอย่างชัดเจนและผลของการควบคุมคุณภาพควรปรับปรุงหน้าที่การบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เราควรมุ่งเน้นที่การปรับปรุงระดับกฎหมายการบริการที่มี

คุณภาพและการรักษาคุณภาพการบริการ รัฐบาลควรมีบทบาทสำคัญในสารสนเทศของ “ความร่วมมือ” จัดให้มีสถาบันคุณภาพการบริการสาธารณะ และเราจำเป็นต้องนำปัจจัยเชิงบวก ต่าง ๆ ที่ มาจากความหลากหลายของประชาชนเหล่านั้น.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยโดยจำแนกออกเป็น 5 ประเด็นหลักดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. เพื่อศึกษานำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแสดงรายละเอียดเนื้อหาสำคัญของระเบียบวิธีวิจัยจำแนกเป็นรายข้อดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.3 การสร้างและการตรวจสอบของเครื่องมือวิจัย

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.5 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.7 การแปลผลข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

เนื่องจากผู้วิจัย ต้องการศึกษาดังปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจกฎระเบียบและการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างชัดเจนถูกต้อง ซึ่งต้องใช้เวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสภาพตาม

ข้อเท็จจริงที่ปรากฏขึ้นจริง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

จากการสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในพื้นที่จริงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่มีผลการ ประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ จากข้อมูลรายงานผล การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ-อปท) ประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวน 8 แห่ง ของ 6 จังหวัด ภาคตะวันออก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวนทั้งสิ้น 35,763 คน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ที่มีผลการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ภาคตะวันออก จากรายงานผลการประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ-อปท) ประจำปี พ.ศ. 2558 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข) ซึ่งจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวม 8 แห่งใน 6 จังหวัด ภาคตะวันออก ดังนี้

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1.1 จังหวัดจันทบุรี | รวมจำนวน 2 แห่ง |
| 1.2 จังหวัดชลบุรี | รวมจำนวน 1 แห่ง |
| 1.3 จังหวัดระยอง | รวมจำนวน 1 แห่ง |
| 1.4 จังหวัดฉะเชิงเทรา | รวมจำนวน 1 แห่ง |
| 1.5 จังหวัดปราจีนบุรี | รวมจำนวน 2 แห่ง |
| 1.6 จังหวัดสระแก้ว | รวมจำนวน 1 แห่ง |

ตารางที่ 40 จำนวนหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละประเภท ของ 6 จังหวัด ภาคตะวันออก

ลำดับที่	จังหวัด	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวนแห่ง	จำนวนคน
1	จันทบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลสามพี่น้อง	1	2,468
		เทศบาลตำบลเขาบายศรี	1	2,303
2	ชลบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ	1	2,151
3	ระยอง	องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง	1	9,832

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ลำดับ ที่	จังหวัด	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน แห่ง	จำนวนคน
4	ฉะเชิงเทรา	องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช	1	877
5	ปราจีนบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพระ	1	6,035
		องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม	1	3,488
6	สระแก้ว	เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น	1	8,609
จำนวนรวม			8	35,763

2. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวนทั้งสิ้น 35,763 คน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ที่มีผลการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากร ดังนี้

การประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Schumacker and Lomax (2010, p. 49) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ Path analysis โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ไว้อย่างน้อย 400 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการดังกล่าวเป็น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้ นำมาจากหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก รวมทั้งสิ้น 8 แห่ง ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีผลการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ของ 6 จังหวัด ภาคตะวันออก ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (Proportional to size) ดังตาราง ต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนหัวหน้าครัวเรือนของท้องถิ่นแต่ละจังหวัด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 41 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรในแต่ละจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวม 6 จังหวัด

ลำดับ ที่	จังหวัด	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน คน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1	จันทบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลสามพี่น้อง	2,468	28
		เทศบาลตำบลเขาบายศรี	2,303	26
2	ชลบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ	2,151	24
3	ระยอง	องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง	9,832	110
4	ฉะเชิงเทรา	องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช	877	10
5	ปราจีนบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพระ	6,035	67
		องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม	3,488	39
6	สระแก้ว	เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น	8,609	96
จำนวนรวม			35,763	400

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีการจับสลาก (Lottery method) กล่าวคือ นำประชากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท มาทำการกำหนดหมายเลขให้กับหน่วยแต่ละหน่วยที่มีอยู่ในบัญชีรายชื่อ เรียงลำดับกันไปโดยไม่เว้น หรือซ้ำกัน หลังจากนั้นจึงทำการจับสลากหมายเลขตามจำนวนที่ต้องการ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 55) โดยการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีขอความร่วมมือโดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และลงรหัสข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) ขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากข้อมูลพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้แก่

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)
4. หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
5. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)
6. หลักนิติธรรม (Rule of law)
7. หลักความเสมอภาค (Equity)
8. หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ ((Participation/ consensus oriented)
9. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
10. หลักการหลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)

และได้ปรับใช้เกณฑ์การพิจารณาประเมินการจัดระดับการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรภาครัฐ จากการจัดระดับของเกณฑ์การพิจารณาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง เป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง เป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง เป็นจริงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก รวม 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์วัดระดับความคิดเห็น รวม 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง เป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง เป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง เป็นจริงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงต่อคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

หรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์วัดระดับความคิดเห็น รวม 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง เป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง เป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง เป็นจริงน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบของเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแบบวัดระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากนั้นมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย การกำหนดนิยามศัพท์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่
3. การหาค่าความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของผู้เชี่ยวชาญจากการตรวจสอบคำถามตามแบบสอบถามการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์สอดคล้อง

ระหว่างหัวข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ตามรายละเอียดของเนื้อหาหรือความหมาย

นิยามศัพท์เฉพาะ จากการใช้เกณฑ์การตรวจพิจารณาหัวข้อคำถาม ดังนี้

คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อความคำถามวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์
คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความคำถามวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์
คะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อความคำถามวัดได้ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

ภายหลังจากได้นำแบบประเมินตามที่คุณเชี่ยวชาญได้ทำการประเมินความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามรายละเอียดของเนื้อหาหรือตามความหมายนิยามศัพท์เฉพาะมาทำการคำนวณเพื่อหาค่าความสอดคล้อง จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\frac{\sum R}{N}$ หมายถึง ผลรวมคะแนนทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญ

N

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

จากนั้นดำเนินการคัดเลือกหัวข้อคำถาม จากค่า IOC ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 ซึ่งหมายความว่าหัวข้อคำถามมีความตรงเชิงเนื้อหา (วรฤณี แกมเกตต์, 2551, หน้า 221) และหัวข้อคำถามมีค่าความเที่ยงตรง จากนั้นปรับปรุงหัวข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อความคำถามตามแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยนำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์

และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

4.3 ดร.ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัย

บูรพา

4.4 นายกู้เกียรติ นิ่มเนียม ท้องถิ่นจังหวัดตราด สำนักงานส่งเสริมการปกครอง

ท้องถิ่นจังหวัดตราด

4.5 นายเฉลิม ปราสาททอง ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

เพื่อให้หัวข้อคำถามตามแบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อความให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ พร้อมปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. การหาความเที่ยง (Reliability) จากแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรแต่ไม่ใช่ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม จากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หากการหาค่าความเที่ยงมีค่าเท่ากับ 0.8 สามารถถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

การรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนในพื้นที่เขตรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2 ประเภท ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด ภาคตะวันออก รวม 6 จังหวัด จำนวน 400 คน
2. ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่แจกไป และคำนวณแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 400 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ หลังจากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. ทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมมา โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 1 ปี 9 เดือน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มีขั้นตอนและวิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) อันได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยทำการประมวลผลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประกอบด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การบันทึกข้อมูลจากการลงรหัสในแบบบันทึกข้อมูล และการบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
 - 1.1 ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
 - 1.2 ดำเนินการประมวลผลของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้
 - 2.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.2 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการอธิบายความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
 - 2.3 การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก กับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์
 - 2.4 การวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์

การแปลผลข้อมูล

เกณฑ์ในการแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาค่าอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.21-5.00 เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในระดับดีมากที่สุด

3.41-4.20 เป็นจริงมาก หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในระดับดีมาก

2.61-3.40 เป็นจริงปานกลาง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในระดับดีปานกลาง

1.81-2.60 เป็นจริงน้อย หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในระดับดีน้อย

1.00-1.80 เป็นจริงน้อยที่สุด หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในระดับดีน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.21-5.00 เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับดีมากที่สุด

3.41-4.20 เป็นจริงมาก หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับดีมาก

2.61-3.40 เป็นจริงปานกลาง หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับดีปานกลาง

1.81-2.60 เป็นจริงน้อย หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับดีน้อย

1.00-1.80 เป็นจริงน้อยที่สุด หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

4.21-5.00 เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง มีค่านิยมสร้างสรรค์อยู่ในระดับดีมากที่สุด

3.41-4.20 เป็นจริงมาก หมายถึง มีค่านิยมสร้างสรรค์อยู่ในระดับดีมาก

2.61-3.40 เป็นจริงปานกลาง หมายถึง มีค่านิยมสร้างสรรค์อยู่ในระดับดีปานกลาง

1.81-2.60 เป็นจริงน้อย หมายถึง มีค่านิยมสร้างสรรค์อยู่ในระดับดีน้อย

1.00-1.80 เป็นจริงน้อยที่สุด หมายถึง มีค่านิยมสร้างสรรค์อยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

4.21-5.00	เป็นจริงมากที่สุด	หมายถึง	มีกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดีมากที่สุด
3.41-4.20	เป็นจริงมาก	หมายถึง	มีกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดีมาก
2.61-3.40	เป็นจริงปานกลาง	หมายถึง	มีกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดีปานกลาง
1.81-2.60	เป็นจริงน้อย	หมายถึง	มีกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดีน้อย
1.00-1.80	เป็นจริงน้อยที่สุด	หมายถึง	มีกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด
4.21-5.00	เป็นจริงมากที่สุด	หมายถึง	มีแรงจูงใจอยู่ในระดับดีมากที่สุด
3.41-4.20	เป็นจริงมาก	หมายถึง	มีแรงจูงใจอยู่ในระดับดีมาก
2.61-3.40	เป็นจริงปานกลาง	หมายถึง	มีแรงจูงใจอยู่ในระดับดีปานกลาง
1.81-2.60	เป็นจริงน้อย	หมายถึง	มีแรงจูงใจอยู่ในระดับดีน้อย
1.00-1.80	เป็นจริงน้อยที่สุด	หมายถึง	มีแรงจูงใจอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด
4.21-5.00	เป็นจริงมากที่สุด	หมายถึง	มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดีมากที่สุด
3.41-4.20	เป็นจริงมาก	หมายถึง	มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดีมาก
2.61-3.40	เป็นจริงปานกลาง	หมายถึง	มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดีปานกลาง
1.81-2.60	เป็นจริงน้อย	หมายถึง	มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดีน้อย
1.00-1.80	เป็นจริงน้อยที่สุด	หมายถึง	มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้

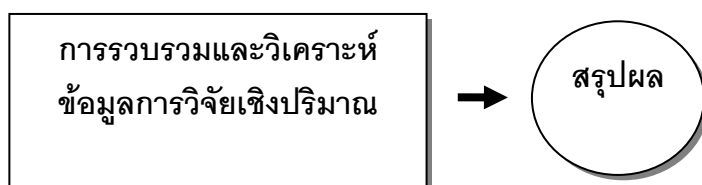
4.21-5.00	เป็นจริงมากที่สุด	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด
3.41-4.20	เป็นจริงมาก	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
2.61-3.40	เป็นจริงปานกลาง	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง
1.81-2.60	เป็นจริงน้อย	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีน้อย
1.00-1.80	เป็นจริงน้อยที่สุด	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

กลาง

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ขั้นตอนที่ 1



ภาพที่ 16 ขั้นตอนการออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ข้อที่ 3 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

สรุปผล จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ว่า

1. ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับใด ?

2. ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกอยู่ในระดับใด ?

3. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ?

4. ปัจจัยเชิงสาเหตุใดบ้างที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ?

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ จำแนกออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก กับข้อมูล เชิงประจักษ์

4. เพื่อศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัย เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวนทั้งสิ้น 400 คนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ที่มีผลการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 10 หลักการได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการ มีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) 9) หลักการ กระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) และ 5) การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดในข้อที่ 3 และข้อที่ 4 งานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย สมมติฐานที่ 1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอสัญลักษณ์และความหมายของค่าสถิติและตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ (สุวิมล ตีรกานันท์, 2555)

สัญลักษณ์ที่ใช้	ความหมาย
\bar{X}	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SE	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error)
χ^2	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
Df	ค่าระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
χ^2 / df	(Relative Chi-square)
P	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) ของสถิติทดสอบ
RMSEA	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root mean square error of approximation)
SRMR	ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Standardized root mean square residual)
R^2	ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (Coefficient of determination)

β	สัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized coefficients)
TLI	ค่าแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูล (Tucker-lewis index)
CFI	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Comparative fit index)
TE	อิทธิพลโดยรวม (Total effect)
IE	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect)
DE	อิทธิพลทางตรง (Direct effect)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

สัญลักษณ์ที่ใช้	ตัวแปร
F1	ภาวะผู้นำ
F2	ค่านิยมสร้างสรรค์
F3	กระบวนการบริหาร
F4	แรงจูงใจ
F5	วัฒนธรรมองค์กร
F6	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
F7	คุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษานี้มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนจำนวนทั้งสิ้น 35,763 คนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างรายละเอียดปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	155	38.75
1.2 หญิง	245	61.25
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.50
2.2 20 ปีขึ้นไป-30 ปี	104	26.00
2.3 30 ปีขึ้นไป-40 ปี	122	30.50
2.4 40 ปีขึ้นไป-50 ปี	88	22.00
2.5 50 ปีขึ้นไป-60 ปี	47	11.75
2.6 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	29	7.25
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	40	10.00
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	27	6.75
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	55	13.75
3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส.	62	15.50
3.5 ปริญญาตรี	179	44.75
3.6 สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป	37	9.25
4. อาชีพ		
4.1 รับจ้างทั่วไป	57	14.25
4.2 เกษตรกร	59	14.75
4.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	51	12.75
4.4 พนักงานบริษัท	43	10.75
4.5 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	154	38.50
4.6 อื่น ๆ	36	9.00

ตารางที่ 41 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	57	14.25
5.2 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	197	49.25
5.3 20,000 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	97	24.25
5.4 30,000 บาทขึ้นไป-40,000 บาท	34	8.50
5.5 40,000 บาทขึ้นไป-50,000 บาท	5	1.25
5.6 50,000 บาทขึ้นไป	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.75 มีช่วงอายุระหว่าง 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ มีช่วงอายุระหว่าง 20 ปีขึ้นไป-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ มีช่วงอายุระหว่าง 40 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.75 รองลงมา คือ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.25 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.50 เป็นอันดับสุดท้าย จบการศึกษายู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคือ ร้อยละ 44.75 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.75 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.25 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 6.75 เป็นอันดับสุดท้าย ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 14.75 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 14.25 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.75 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.75 และประกอบอาชีพอื่น คิดเป็นร้อยละ 9.00 เป็นอันดับสุดท้าย มีรายได้ต่อเดือน ช่วงระหว่าง 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาคือ ช่วงระหว่าง 20,000 บาทขึ้นไป-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมาคือต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.25 รองลงมาคือช่วงระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.50 รองลงมา

คือ มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.50 และช่วงระหว่าง 40,000 บาทขึ้นไป-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.25 เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 10 ประเด็น

ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) การวิเคราะห์ส่วนนี้ เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ตามที่เป็นจริงซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อแสดงถึงระดับและลักษณะการกระจายของตัวแปรที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำนวน 10 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) ดังมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นที่ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง
เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในประเด็นที่ 1 หลักประสิทธิผล (Effectiveness)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)									
1.1 ผู้บริหารท้องถิ่นได้ กำหนดเป้าหมายและ ทิศทางการพัฒนา ท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติ ได้จริง	106 (26.50)	237 (59.25)	53 (13.25)	2 (0.50)	2 (0.50)	4.10	0.67	3	ดีมาก
1.2 ผู้บริหารท้องถิ่นได้ วางแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ อย่างเหมาะสมกับสภาพ พื้นที่และสอดคล้องกับ แผนพัฒนาจังหวัด	104 (26.00)	236 (59.00)	57 (14.25)	1 (0.25)	2 (0.50)	4.09	0.67	4	ดีมาก
1.3 ผู้บริหารท้องถิ่นได้ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตรงกับความต้องการของ ประชาชนอย่างแท้จริง	128 (32.00)	199 (49.75)	67 (16.75)	4 (1.00)	2 (0.50)	4.11	0.74	1	ดีมาก
1.4 ผู้บริหารท้องถิ่น ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับ ขนาดความรับผิดชอบและ แผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน	119 (29.75)	196 (49.00)	77 (19.25)	5 (1.25)	3 (0.75)	4.05	0.77	5	ดีมาก
1.5 ผู้บริหารท้องถิ่น ได้นำคอมพิวเตอร์และ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ ทันสมัยมาใช้ ในหน่วยงาน และ การให้บริการประชาชน หรือผู้รับบริการได้ อย่างเหมาะสม	127 (31.75)	202 (50.50)	62 (15.50)	8 (2.00)	1 (0.25)	4.11	0.75	2	ดีมาก
	รวม					4.09	0.61		ดีมาก

จากตารางที่ 43 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริงในประเด็นที่ 1 หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = 0.74) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้นำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงาน และทำให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = 0.75) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนาท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้จริง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 (SD = 0.67) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้วางแผนพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = 0.67) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับขนาดความรับผิดชอบและแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 (SD = 0.77)

ตารางที่ 44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 2 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกตามที่เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับความคิดเห็น
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด				
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)									
2.1 ท่านเห็นว่า	108	230	56	4	2	4.09	0.69	3	ดีมาก
ผู้บริหารท้องถิ่นได้บริหารงานตรงกับเป้าหมายและสิ่งที่จะต้องกระทำตามขอบเขตของเป้าหมาย	(27.00)	(57.50)	(14.00)	(1.00)	(0.50)				

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
2.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้บริหารงานโดย ให้ความสำคัญกับ ความคุ้มค่า ประหยัด และเหมาะสม	106 (26.50)	217 (54.25)	70 (17.50)	5 (1.25)	2 (0.50)	4.05	0.73	4	ดีมาก
2.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้บริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับ ความต้องการของ ประชาชนและผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้อง	152 (38.00)	184 (46.00)	59 (14.75)	4 (1.00)	1 (0.25)	4.20	0.74	1	ดีมาก
2.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้บริหารงาน เป็นไปตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่กฎหมาย กำหนดไว้	125 (31.25)	209 (52.25)	62 (15.50)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.13	0.70	2	ดีมาก
						รวม	4.12	0.62	ดีมาก

จากตารางที่ 44 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริงในประเด็นที่ 2 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้บริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 (SD = 0.74) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้บริหารงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กฎหมายกำหนดไว้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 0.70) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้บริหารงานตรงกับเป้าหมายและสิ่งที่ต้องกระทำ ตามขอบเขตของเป้าหมาย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = 0.69) และอันดับสุดท้าย คือ

ผู้บริหารท้องถิ่นได้บริหารงานโดยให้ความสำคัญกับความคุ้มค่า ประหยัด และเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 (SD = 0.73)

ตารางที่ 45 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในประเด็นที่ 3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับความคิดเห็น
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด				
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)									
3.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นมีการสำรวจข้อมูลปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อประกอบการจัดทำแผนพัฒนาโดยเรียงลำดับโครงการตามความสำคัญเร่งด่วน	143 (35.75)	184 (46.00)	67 (16.75)	5 (1.25)	1 (0.25)	4.15	0.75	3	ดีมาก
3.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมรวดเร็วตามมาตรฐานกำหนดไว้	136 (34.00)	200 (50.00)	60 (15.00)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.16	0.71	2	ดีมาก
3.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้จัดระบบในการตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างหลากหลาย	106 (26.50)	225 (56.25)	63 (15.75)	5 (1.25)	1 (0.25)	4.07	0.70	4	ดีมาก

ตารางที่ 45 (ต่อ)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง เป็นจริง	128 (32.00)	214 (53.50)	55 (13.75)	2 (0.50)	1 (0.25)	4.16	0.68	1	ดีมาก
3.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นจัดให้มีช่องทางการ ร้องทุกข์หรือร้องเรียน อย่างหลากหลายเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการ									
			รวม			4.14	0.60		ดีมาก

จากตารางที่ 45 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ในประเด็นที่ 3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง คือ ผู้บริหารท้องถิ่นจัดให้มีช่องทางการร้องทุกข์หรือร้องเรียนอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.68) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมรวดเร็วตามมาตรฐานกำหนดไว้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.71) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีการสำรวจข้อมูล ปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อประกอบการจัดทำแผนพัฒนาโดยเรียงลำดับโครงการตามความสำคัญเร่งด่วน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.75) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้จัดระบบในการตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างหลากหลาย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 (SD = 0.70)

ตารางที่ 46 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง
เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในประเด็นที่ 4 หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้
(Accountability)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
4. หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)									
4.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้สร้างมาตรการ หรือเงื่อนไขต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงาน ประสบความสำเร็จ เช่น การทำข้อตกลง การปฏิบัติงาน การออก คำสั่งแต่งตั้ง เป็นต้น	131 (32.75)	193 (48.25)	70 (17.50)	3 (0.75)	3 (0.75)	4.11	0.76	1	ดีมาก
4.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีความเป็นธรรม และไม่มีความลำเอียง ต่อการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน	123 (30.75)	185 (46.25)	87 (21.75)	3 (0.75)	2 (0.50)	4.06	0.77	4	ดีมาก
4.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีมาตรการและ การเตรียมความพร้อม ในการควบคุมความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นภายใน หน่วยงาน	121 (30.25)	198 (49.50)	77 (19.25)	2 (0.50)	2 (0.50)	4.08	0.74	2	ดีมาก
4.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีมาตรการลงโทษ แก่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำ ความผิดตามกฎหมาย กำหนดไว้	114 (28.50)	212 (53.00)	66 (16.50)	7 (1.75)	1 (0.25)	4.07	0.73	3	ดีมาก
	รวม					4.14	0.60		ดีมาก

จากตารางที่ 46 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ในประเด็นที่ 4 หลักการรับผิดชอบต่อ /สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักการรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้สร้างมาตรการหรือเงื่อนไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เช่น การทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งแต่งตั้ง เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = 0.76) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีมาตรการและการเตรียมความพร้อมในการควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 (SD = 0.74) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิดตามกฎหมายกำหนดไว้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 (SD = 0.73) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีความเป็นธรรมและไม่มี ความลำเอียงต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 (SD = 0.77)

ตารางที่ 47 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 5 หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกตามที่ เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับความคิดเห็น
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด				
5. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)									
5.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญได้จัดให้มีช่องทางให้บริการข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	138 (34.50)	195 (48.75)	59 (14.75)	6 (1.50)	2 (0.50)	4.15	0.75	2	ดีมาก

ตารางที่ 47 (ต่อ)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X̄	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
5.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ ต่อการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารงานของ หน่วยงานโดยมีเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรง	124 (31.00)	211 (52.75)	57 (14.25)	7 (1.75)	1 (0.25)	4.12	0.72	3	ดีมาก
5.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นจัดให้มีช่องทาง แจ้งเบาะแสการทุจริต ภาครัฐและการรักษา ความปลอดภัยโดยปกปิด ข้อมูลผู้ร้องการทุจริต	130 (32.50)	196 (49.00)	60 (15.00)	10 (2.50)	4 (1.00)	4.09	0.81	4	ดีมาก
5.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ส่งเสริมยกย่อง เจ้าหน้าที่ผู้กระทำความดี เช่น การติดประกาศ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ ลงเว็บไซต์ การมอบ รางวัล เป็นต้น	124 (31.00)	172 (43.00)	89 (22.25)	12 (3.00)	3 (0.75)	4.00	0.84	5	ดีมาก
5.5 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ กับการบริหารงานด้วย ความเปิดเผย/ โปร่งใส เปิดเผย โดยการติด ประกาศประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง และงบการเงินให้ ประชาชนได้รับทราบทั่วถึง	146 (36.50)	195 (48.75)	49 (12.25)	9 (2.25)	1 (0.25)	4.19	0.75	1	ดีมาก
						รวม	4.11	0.66	ดีมาก

จากตารางที่ 47 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ในประเด็นที่ 5 หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยความเปิดเผย/ โปร่งใสเปิดเผย โดยการตีตประกาศ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและงบการเงินให้ประชาชนได้รับทราบทั่วถึง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 (SD = 0.75) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญได้จัดให้มีช่องทางให้บริการข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.75) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุม ตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานโดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (SD = 0.72) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นจัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริตภาครัฐและการรักษาความปลอดภัยโดยปกปิดข้อมูลผู้ร้องการทุจริต อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = 0.81) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ส่งเสริมยกย่องเจ้าหน้าที่ผู้กระทำความดี เช่น การตีตประกาศ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ลงเว็บไซต์ การมอบรางวัล เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 (S.D.= 0.84)

ตารางที่ 48 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง
เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในประเด็นที่ 6 หลักนิติธรรม (Rule of law)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
6. หลักนิติธรรม (Rule of law)									
6.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นให้ความสำคัญ ต่อการให้บริการแก่ ประชาชนโดยให้บริการ ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมและเป็นธรรม	137 (34.25)	202 (50.50)	56 (14.00)	4 (1.00)	1 (0.25)	4.17	0.71	1	ดีมาก
6.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ ต่อการให้บริการแก่ ประชาชนโดยมุ่งเน้น การให้ความสำคัญต่อสิทธิ และประโยชน์ของ ประชาชนที่ควรได้รับ	133 (33.25)	195 (48.75)	66 (16.50)	4 (1.00)	2 (0.50)	4.13	0.75	3	ดีมาก
6.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้พัฒนาและ ปรับปรุงการบริหารงาน สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมายที่มีการแก้ไข เพื่อความถูกต้องและ เหมาะสม	135 (33.75)	198 (49.50)	60 (15.00)	5 (1.25)	2 (0.50)	4.14	0.74	2	ดีมาก
6.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ใช้อำนาจหน้าที่ ภายใต้ระเบียบกฎหมาย ที่กำหนดไว้	117 (29.25)	224 (56.00)	52 (13.00)	6 (1.50)	1 (0.25)	4.12	0.70	4	ดีมาก

ตารางที่ 48 (ต่อ)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง เป็นจริง	113	220	58	9	-	4.09	0.71	5	ดีมาก
6.5 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ ในการใช้อำนาจหน้าที่ บังคับใช้กฎหมาย	(28.25)	(55.00)	(14.50)	(2.25)					
						รวม	4.13	0.61	ดีมาก

จากตารางที่ 48 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ในประเด็นที่ 6 หลักนิติธรรม (Rule of law) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักนิติธรรม (Rule of law) ของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง คือ ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญ ต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม อยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.71) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้พัฒนาและ ปรับปรุงการบริหารงานสอดคล้องกับระเบียบ กฎหมายที่มีการแก้ไขเพื่อความถูกต้องและ เหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 (SD = 0.74) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อสิทธิและประโยชน์ ของประชาชนที่ควรได้รับ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 0.75) รองลงมา คือ ผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ใช้อำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (SD = 0.70) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการใช้อำนาจหน้าที่บังคับ ใช้กฎหมาย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = 0.71)

ตารางที่ 49 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง
เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในประเด็นที่ 7 หลักความเสมอภาค (Equity)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
7. หลักความเสมอภาค (Equity)									
7.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ ในการปฏิบัติตนต่อ เจ้าหน้าที่ทุกคน ในหน่วยงานด้วย ความเสมอภาคและ เป็นธรรม	130 (32.50)	191 (47.75)	75 (18.75)	4 (1.00)	-	4.11	0.73	3	ดีมาก
7.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ ในการให้บริการต่อ ประชาชนหรือผู้มารับบริการ ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมและเป็นธรรม	157 (39.25)	172 (43.00)	68 (17.00)	3 (0.75)	-	4.20	0.74	1	ดีมาก
7.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ ต่อการบริหารงาน ด้วยความเสมอภาค	136 (34.00)	202 (50.50)	59 (14.75)	3 (0.75)	-	4.17	0.69	2	ดีมาก
						รวม	4.16	0.66	ดีมาก

จากตารางที่ 49 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ในประเด็นที่ 7 หลักความเสมอภาค (Equity) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักความเสมอภาค (Equity) ของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญในการให้บริการต่อประชาชนหรือผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม อยู่ใน ระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 (SD = 0.74) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้

ความสำคัญต่อการบริหารงานด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.69) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = 0.73)

ตารางที่ 50 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในประเด็นที่ 8 หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกตามที่เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับความคิดเห็น
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด				
8. หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)									
8.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนโดยเปิดรับฟังความคิดเห็นในหลากหลายช่องทาง	145 (36.25)	189 (47.25)	59 (14.75)	6 (1.50)	1 (0.25)	4.17	0.74	3	ดีมาก
8.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้นำความคิดเห็นของประชาชนจากการเปิดรับฟังมาเป็นข้อมูลในการปรับใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	132 (33.00)	217 (54.25)	49 (12.25)	2 (0.50)	-	4.19	0.65	1	ดีมาก
8.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกภาคส่วน	130 (32.50)	217 (54.25)	51 (12.75)	2 (0.50)	-	4.18	0.66	2	ดีมาก

ตารางที่ 50 (ต่อ)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง เป็นจริง	134	199	63	4	-	4.15	0.71	4	ดีมาก
8.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วม ในการบริหารงานโดยจัด ให้มีการส่งเสริม กระบวนการมีส่วนร่วม ของประชาชนทุกภาคส่วน	(33.50)	(49.75)	(15.75)	(1.00)					
						4.18	0.60		ดีมาก

จากตารางที่ 50 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ในประเด็นที่ 8 หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้นำความคิดเห็นของประชาชนจากการเปิดรับฟังมาเป็นข้อมูลในการปรับใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 (SD = 0.65) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกภาคส่วน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.66) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนโดยเปิดรับฟังความคิดเห็นในหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.74) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยจัดให้มีการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.71)

ตารางที่ 51 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง
เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในประเด็นที่ 9 หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
9. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)									
9.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ปฏิบัติงานตาม ภารกิจหรือโครงการที่ ได้รับการถ่ายโอนจาก หน่วยงานอื่นได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสมและ เป็นไปตามมาตรฐานและ กฎหมายกำหนดไว้	133 (33.25)	196 (49.00)	64 (16.00)	6 (1.50)	0 (0.25)	4.13	0.74	2	ดีมาก
9.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้มอบอำนาจ หน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องหรือ ตามความสามารถได้ อย่างเหมาะสม	138 (34.50)	205 (51.25)	48 (12.00)	9 (2.25)	0 (0.25)	4.18	0.72	1	ดีมาก
9.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้มีการติดตาม ตรวจสอบประเมินผลการ ปฏิบัติงานของภารกิจ ที่ได้รับถ่ายโอนจาก หน่วยงานอื่น อย่างสม่ำเสมอ	122 (30.50)	213 (53.25)	60 (15.00)	4 (1.00)	1 (0.25)	4.12	0.70	3	ดีมาก

ตารางที่ 51 (ต่อ)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง เป็นจริง	112 (28.00)	210 (52.50)	66 (16.50)	11 (2.75)	1 (0.25)	4.05	0.75	4	ดีมาก
9.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ ต่อภารกิจถ่ายโอนโดย สำรวจความคิดเห็น ของประชาชนต่อ ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานตามภารกิจ ถ่ายโอน									
			รวม			4.12	0.63		ดีมาก

จากตารางที่ 51 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ในประเด็นที่ 9 หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง คือ ผู้บริหารท้องถิ่น ได้มอบอำนาจหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องหรือตามความสามารถได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.72) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ปฏิบัติงานตามภารกิจหรือโครงการที่ได้รับการถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายกำหนดไว้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 0.74) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล การปฏิบัติงานของภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่นอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (SD = 0.70) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อภารกิจถ่ายโอน โดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามภารกิจถ่ายโอน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 (SD = 0.75)

ตารางที่ 52 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง
เกี่ยวกับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในประเด็นที่ 10 หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
10. หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)									
10.1 ท่านเห็นว่า ผู้บริหารท้องถิ่น ให้ความสำคัญในการ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่น ตามหลักคุณธรรม/ จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	136 (34.00)	199 (49.75)	61 (15.25)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.16	0.72	2	ดีมาก
10.2 ท่านเห็นว่า ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ ความสำคัญต่อการ ให้บริการประชาชนโดย ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานยึดมั่นประโยชน์ สุขของประชาชนเป็น เป้าหมายสำคัญ	141 (35.25)	186 (46.50)	69 (17.25)	4 (1.00)	-	4.16	0.73	3	ดีมาก
10.3 ท่านเห็นว่า ผู้บริหารท้องถิ่นมุ่งส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัย อย่างเคร่งครัดและ มุ่งส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมที่เป็น แบบอย่างที่ดี	134 (33.50)	204 (51.00)	60 (15.00)	2 (0.50)	-	4.17	0.68	1	ดีมาก
	รวม					4.16	0.61		ดีมาก

จากตารางที่ 52 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ในประเด็นที่
10 หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) ของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ผู้บริหารท้องถิ่น มุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัยอย่างเคร่งครัดและมุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่เป็น แบบอย่างที่ดี อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.68) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่นตามหลักคุณธรรม/ จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.72) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนโดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยึดมั่น ประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.73)

ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของระดับ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความคิดเห็น
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	4.09	0.61	9	ดีมาก
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	4.12	0.62	6	ดีมาก
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	4.14	0.60	4	ดีมาก
4. หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)	4.08	0.63	10	ดีมาก
5. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)	4.11	0.66	8	ดีมาก
6. หลักนิติธรรม (Rule of law)	4.13	0.61	5	ดีมาก
7. หลักความเสมอภาค (Equity)	4.16	0.66	3	ดีมาก
8. หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหา ฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)	4.18	0.60	1	ดีมาก
9. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	4.12	0.63	7	ดีมาก
10. หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)	4.16	0.61	2	ดีมาก
รวม	4.13	0.55		ดีมาก

จากตารางที่ 53 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ของระดับ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 0.55) ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละประเด็น จึงสรุปได้ ดังนี้

หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.60) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.61) รองลงมา คือ หลักความเสมอภาค (Equity) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.66) รองลงมา คือ หลักการตอบสนอง (Responsiveness) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 (SD = 0.60) รองลงมา คือ หลักนิติธรรม (Rule of law) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 0.61) รองลงมา คือ หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (SD = 0.62) รองลงมา คือ หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (SD = 0.63) รองลงมา คือ หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) อยู่ใน ระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = 0.66) รองลงมา คือ หลักประสิทธิผล (Effectiveness) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = 0.61) และอันดับสุดท้าย คือ หลักการรับผิดชอบต่อ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 (SD = 0.63)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร

การวิเคราะห์ส่วนนี้ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ นำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 54 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับ
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก
ปัจจัยที่ 1 ภาวะผู้นำ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X̄	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
1. ภาวะผู้นำ									
1.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือมี บทบาทที่แสดงออกถึง ความมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาที่ มีความยุ่งยากซับซ้อน	104 (26.00)	223 (55.75)	62 (15.50)	9 (2.25)	2 (0.50)	4.04	0.74	5	ดีมาก
1.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือ มีบทบาทในการกำหนด เป้าหมายและทิศทาง ในการพัฒนาเพื่อจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่นที่ สามารถปฏิบัติได้จริง	112 (28.00)	217 (54.25)	64 (16.00)	6 (1.50)	1 (0.25)	4.08	0.71	4	ดีมาก
1.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือ มีบทบาทสำคัญต่อการ บริหารงานอันมีเป้าหมาย เพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน	137 (34.25)	95 (48.75)	64 (16.00)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.16	0.72	2	ดีมาก
1.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นเป็นบุคคลที่ ประชาชนและเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจ	122 (30.50)	198 (49.50)	77 (19.25)	1 (0.25)	2 (0.50)	4.09	0.73	3	ดีมาก
1.5 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือ มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการบริหารงาน ของหน่วยงาน	145 (36.25)	185 (46.25)	65 (16.25)	4 (1.00)	1 (0.25)	4.17	0.74	1	ดีมาก
						4.11	0.62		ดีมาก
	รวม								

จากตารางที่ 54 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ของปัจจัยที่ 1 ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.74) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานอันมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.72) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นเป็นบุคคลที่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = 0.73) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือมีบทบาทในการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้จริง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 (SD = 0.71) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือมีบทบาทที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 (SD = 0.74)

ตารางที่ 55 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีที่ 2 คำนิยมสร้างสรรค์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับความคิดเห็น
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด				
2. คำนิยมสร้างสรรค์									
2.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้แสดงออกถึงการยึดมั่นต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	130 (32.50)	208 (52.00)	54 (13.50)	6 (1.50)	2 (0.50)	4.14	0.73	3	ดีมาก
2.2 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นได้แสดงออกถึงการยึดมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	138 (34.50)	201 (50.25)	56 (14.00)	5 (1.25)	-	4.18	0.70	1	ดีมาก
2.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมุ่งเน้นความสำเร็จเป็นสำคัญ	152 (38.00)	178 (44.50)	64 (16.00)	5 (1.25)	1 (0.25)	4.18	0.76	2	ดีมาก
	รวม					4.17	0.65		ดีมาก

จากตารางที่ 55 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ของปัจจัยที่ 2 คำนิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า คำนิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นได้แสดงออกถึงการยึดมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.70) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมุ่งเน้นความสำเร็จเป็นสำคัญ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.76) และอันดับสุดท้าย คือ

ผู้บริหารท้องถิ่นได้แสดงออกถึงการยึดมั่นต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 (SD = 0.73)

ตารางที่ 56 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีวิจัยที่ 3 กระบวนการบริหาร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
3. กระบวนการบริหาร									
3.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นบริหารงานอย่าง เป็นระบบ กระชับ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	101 (25.25)	219 (54.75)	74 (18.50)	5 (1.25)	1 (0.25)	4.03	0.71	4	ดีมาก
3.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้พิจารณา คัดเลือกเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานได้อย่าง ความเหมาะสมกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ของ หน่วยงาน	131 (32.75)	192 (48.00)	69 (17.25)	7 (1.75)	1 (0.25)	4.11	0.76	1	ดีมาก
3.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้มีพฤติกรรม บริหารงานที่แสดงออกถึง การสั่งการ การมอบหมาย งานให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน	120 (30.00)	197 (49.25)	79 (19.75)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.08	0.73	3	ดีมาก
3.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีพฤติกรรมที่ แสดงออกถึงการ ประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	117 (29.25)	215 (53.75)	61 (15.25)	6 (1.50)	1 (0.25)	4.10	0.71	2	ดีมาก

ตารางที่ 56 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง ภาคตะวันออก	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
3.5 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นมีการวางแผนการ ใช้จ่ายอย่างรัดกุมและ ติดตามประเมินผล อย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้น งานจนถึงสิ้นสุดงาน	97 (24.25)	227 (56.75)	67 (16.75)	6 (1.50)	3 (0.75)	4.02	0.73	5	ดีมาก
	รวม					4.07	0.59		ดีมาก

จากตารางที่ 56 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ของปัจจัยที่ 3 กระบวนการบริหาร มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า กระบวนการบริหาร มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้พิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างความเหมาะสมกับภารกิจอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = 0.76) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 (SD = 0.71) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้มีพฤติกรรมบริหารงานที่แสดงออกถึงการสั่งการ มอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 (SD = 0.73) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นบริหารงานอย่างเป็นระบบ กระชับไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 (SD = 0.71) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีการวางแผนการใช้จ่ายอย่างรัดกุมและติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นงานจนถึงสิ้นสุดงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (SD = 0.73)

ตารางที่ 57 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง
เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในด้านที่ 4 แรงจูงใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
4. แรงจูงใจ									
4.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อ การส่งเสริมกระตุ้นให้ เจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เต็มกำลังความสามารถ	128 (32.00)	199 (49.75)	69 (17.25)	2 (0.50)	2 (0.50)	4.12	0.73	3	ดีมาก
4.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นให้ความสำคัญ ต่อการหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงาน ด้วยความทุ่มเทเต็มกำลัง ความสามารถ	133 (33.25)	194 (48.50)	68 (17.00)	3 (0.75)	2 (0.50)	4.13	0.74	2	ดีมาก
4.3 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ ในการเปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุม การฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้เป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้	137 (34.25)	199 (49.75)	56 (14.00)	6 (1.50)	2 (0.50)	4.15	0.75	1	ดีมาก

ตารางที่ 57 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง ภาคตะวันออก	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
4.4 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญ ต่อการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานมุ่งผลสำเร็จ โดยการมอบรางวัลเพื่อ ยกย่องชมเชยแก่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานประสบ ผลสำเร็จ	118 (29.50)	193 (48.25)	68 (17.00)	17 (4.25)	4 (1.00)	4.01	0.85	4	ดีมาก
	รวม					4.10	0.64		ดีมาก

จากตารางที่ 57 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ของปัจจัยที่ 4 แรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า แรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญในการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุม การฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.75) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 0.74) รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (SD = 0.73) และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสำเร็จโดยการมอบรางวัลเพื่อยกย่องชมเชยแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 (SD = 0.85)

ตารางที่ 58 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง
เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในด้านที่ 5 วัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X̄	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
5. วัฒนธรรมองค์กร									
5.1 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ ของท้องถิ่นมีพฤติกรรม ปฏิบัติงานในลักษณะที่ เหมือนกันทั้งหน่วยงาน เช่น การให้ผู้มาขอรับบริการ ทุกคน การให้บริการด้วย อัธยาศัยที่เป็นมิตร การร่วมมือช่วยเหลือกัน ทำให้ปฏิบัติงานกระชับ และรวดเร็ว เป็นต้น	140 (35.00)	188 (47.00)	64 (16.00)	7 (1.75)	1 (0.25)	4.14	0.76	1	ดีมาก
5.2 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ ของท้องถิ่นยังคงมี พฤติกรรมเหมือนกับ เจ้าหน้าที่รุ่นก่อน ๆ ถือปฏิบัติกันมา เช่น การให้ผู้มาขอรับบริการ ทุกคน การให้บริการด้วย ความเป็นมิตร การทำงาน ร่วมมือช่วยเหลือกัน เป็นต้น	133 (33.25)	187 (46.75)	73 (18.25)	6 (1.50)	1 (0.25)	4.11	0.76	2	ดีมาก
5.3 ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น มีพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่น และเป็นสิ่งที่ดีที่เหมือนกัน เช่น การพูดภาษาท้องถิ่น ในการให้บริการประชาชน การแต่งกายด้วยผ้าไทย เป็นต้น	123 (30.75)	197 (49.25)	71 (17.75)	8 (2.00)	1 (0.25)	4.08	0.76	3	ดีมาก
	รวม					4.11	0.67		ดีมาก

จากตารางที่ 58 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ของปัจจัยที่ 5 วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นมีพฤติกรรมการทำงานในลักษณะที่เหมือนกันทั้งหน่วยงาน เช่น การให้ข้อมูลที่มารับบริการทุกคน การให้บริการด้วยอัธยาศัยที่เป็นมิตร การร่วมมือช่วยเหลือกันทำให้ปฏิบัติงานกระชับและรวดเร็ว เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ($SD = 0.76$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นยังคงมีพฤติกรรมเหมือนกับเจ้าหน้าที่รุ่นก่อน ๆ ถือปฏิบัติกันมา เช่น การให้ข้อมูลที่มารับบริการทุกคน การให้บริการด้วยความเป็นมิตร การทำงานร่วมมือช่วยเหลือกัน เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ($SD = 0.76$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นมีพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่นและเป็นสิ่งที่ดีที่เหมือนกัน เช่น การพูดภาษาท้องถิ่นในการให้บริการประชาชน การแต่งกายด้วยผ้าไทย เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ($SD = 0.76$)

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความคิดเห็น
1. ภาวะผู้นำ	4.11	0.62	2	ดีมาก
2. ค่านิยมสร้างสรรค์	4.17	0.65	1	ดีมาก
3. กระบวนการบริหาร	4.07	0.59	5	ดีมาก
4. แรงจูงใจ	4.10	0.64	4	ดีมาก
5. วัฒนธรรมองค์กร	4.11	0.67	3	ดีมาก
รวม	4.11	0.63		ดีมาก

จากตารางที่ 59 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริงว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ($SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

ค่านิยมสร้างสรรค์ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.65) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = 0.62) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = 0.67) รองลงมา คือ แรงจูงใจ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 (SD = 0.64) และอันดับสุดท้าย คือ กระบวนการบริหาร อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 (SD = 0.59)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 5 ด้าน

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)
4. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance)
5. การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)

การวิเคราะห์ส่วนนี้ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) และ 5) การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) ที่เป็นจริง ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ปรากฏดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 60 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)

คุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกที่เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด			
1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)								
1.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ให้เจ้าหน้าที่คอย ให้บริการรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการ	138 (34.50)	203 (50.75)	51 (12.75)	6 (1.50)	2 (0.50)	4.17	0.74	ดีมาก
	รวม					4.17	0.74	ดีมาก

จากตารางที่ 60 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.74)

ตารางที่ 61 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

คุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกที่เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	ระดับ ความเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด			
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)								
2.1 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่								
มีพฤติกรรมกาให้บริการแก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการได้ ถูกต้องครบถ้วนในทุกครั้งที่ มาขอรับบริการ	129 (32.25)	208 (52.00)	58 (14.50)	4 (1.00)	1 (0.25)	4.15	0.71	ดีมาก
	รวม					4.15	0.71	ดีมาก

จากตารางที่ 61 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมกาให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้ถูกต้องครบถ้วนในทุกครั้งที่มาขอรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.71)

ตารางที่ 62 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)

คุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกที่เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด			
3. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)								
3.1 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อม ในการให้ บริการประชาชนหรือ ผู้รับบริการให้บริการ เช่น รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นต้น	138 (34.50)	190 (47.50)	67 (16.75)	4 (1.00)	1 (0.25)	4.15	0.74	ดีมาก
	รวม					4.15	0.74	ดีมาก

จากตารางที่ 62 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ของคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อมในการให้ บริการประชาชนหรือผู้รับบริการให้บริการ เช่น รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.74)

ตารางที่ 63 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance)

คุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกที่เป็นจริง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					X	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด			
4. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance)								
4.1 ท่านเห็นว่าประชาชนหรือ ผู้รับ บริการมีความเชื่อมั่น ในการให้ บริการของท้องถิ่นและ ให้ความไว้วางใจเสมอมา	143 (35.75)	185 (46.25)	68 (17.00)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.16	0.74	ดีมาก
	รวม					4.16	0.74	ดีมาก

จากตารางที่ 63 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของท้องถิ่นและให้ความไว้วางใจเสมอมา อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.74)

ตารางที่ 64 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ ความ คิดเห็น
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด				
5. การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)									
5.1 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้มีพฤติกรรมที่ แสดงออกถึงการเอาใจใส่ ต่อปัญหาและความ ต้องการของประชาชนหรือ ผู้มารับบริการ	149 (37.25)	198 (49.50)	48 (12.00)	2 (0.50)	3 (0.75)	4.22	0.73	2	ดีมาก ที่สุด
5.2 ท่านเห็นว่าผู้บริหาร ท้องถิ่นได้จัดให้มีช่องทาง สื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ที่หลากหลาย	163 (40.75)	174 (43.50)	57 (14.25)	4 (1.00)	2 (0.50)	4.23	0.76	1	ดีมาก ที่สุด
						4.22	0.70		ดีมาก ที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริง ด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) ของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้จัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 (SD = 0.76) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้บริหารท้องถิ่นได้มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 (SD = 0.73)

ตารางที่ 65 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกที่เป็นจริง	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับความคิดเห็น
1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)	4.17	0.74	2	ดีมาก
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.15	0.71	4	ดีมาก
3. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)	4.15	0.74	5	ดีมาก
4. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance)	4.16	0.74	3	ดีมาก
5. การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)	4.22	0.70	1	ดีมากที่สุด
รวม	4.17	0.62		ดีมาก

จากตารางที่ 65 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงสรุปได้ดังนี้

การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 (SD = 0.70) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.74) รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.74) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.71) และอันดับสุดท้าย ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D. = 0.74)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก กับข้อมูลเชิงประจักษ์ และวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษานำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ผู้วิจัยจึงสรุปรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 0.524$, $df = 3$, $p\text{-value} = 0.913$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.008$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$ และ $\chi^2/df = 0.175$ นั่นคือยอมรับสมมติฐานที่ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 66 ค่าสถิติความสอดคล้องของ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

สถิติที่ใช้วัดความสอดคล้อง	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
χ^2/df	น้อยกว่า 2.00	0.175	ผ่านเกณฑ์
p-value	มากกว่า .05	0.913	ผ่านเกณฑ์
TLI	มากกว่า .95	1.008	ผ่านเกณฑ์
CFI	มากกว่า .95	1.000	ผ่านเกณฑ์
SRMR	น้อยกว่า .08	0.003	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	น้อยกว่า .07	0.000	ผ่านเกณฑ์

$$\chi^2 = 0.524/df = 3$$

$$R^2 \text{ ของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) = 0.800}$$

$$R^2 \text{ ของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณภาพการให้บริการ (F7) = 0.714}$$

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง

อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ตารางที่ 67 ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ตัวแปรอิสระ	อันดับ	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6)			คุณภาพการให้บริการ (F7)		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE
							F6
1. ภาวะผู้นำ (F1)	4	0.100**	-	0.100**	-	0.091**	0.091**
2. ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2)	5	0.030**	-	0.030**	-	0.027**	0.027**
3. กระบวนการบริหาร (F3)	2	0.317**	-	0.317**	-	0.286**	0.286**
4. แรงจูงใจ (F4)	1	0.348**	-	0.348**	-	0.315**	0.315**
5. วัฒนธรรมองค์กร (F5)	3	0.190**	-	0.190**	-	0.171**	0.171**
6. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6)		-	-	-	0.904**	-	0.904**

ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2=0.524$, $df=3$, $p\text{-value}=0.913$, $CFI=1.000$, $TLI=1.008$, $RMSEA=0.000$, $SRMR=0.003$ และ $\chi^2/df=0.175$

หมายเหตุ: 1. * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

2. DE = Direct Iffect (อิทธิพลทางตรง), IE = Indirect effect (อิทธิพลทางอ้อม), TE = Total effect (อิทธิพลรวม)

จากตารางที่ 67 ผลการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

อิทธิพลทางตรง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มี 5 ปัจจัย ได้แก่

1) ภาวะผู้นำ (F1) 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) 3) กระบวนการบริหาร (F3) 4) แรงจูงใจ (F4) และ 5) วัฒนธรรมองค์กร (F5) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย มีรายละเอียดปรากฏดังนี้

แรงจูงใจ (F4) มีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) เท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) เท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) เท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$)

นอกจากนี้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) เท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$)

อิทธิพลทางอ้อม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย ดังปรากฏรายละเอียด ต่อไปนี้

แรงจูงใจ (F4) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีค่าเท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีค่าเท่ากับ 0.286 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีค่าเท่ากับ 0.171 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีค่าเท่ากับ 0.091 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีค่าเท่ากับ 0.027 ($p < 0.01$)

อิทธิพลรวม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ (F1) 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) 3) กระบวนการบริหาร (F3) 4) แรงจูงใจ (F4) และ 5) วัฒนธรรมองค์กร (F5) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย มีรายละเอียดปรากฏดังนี้

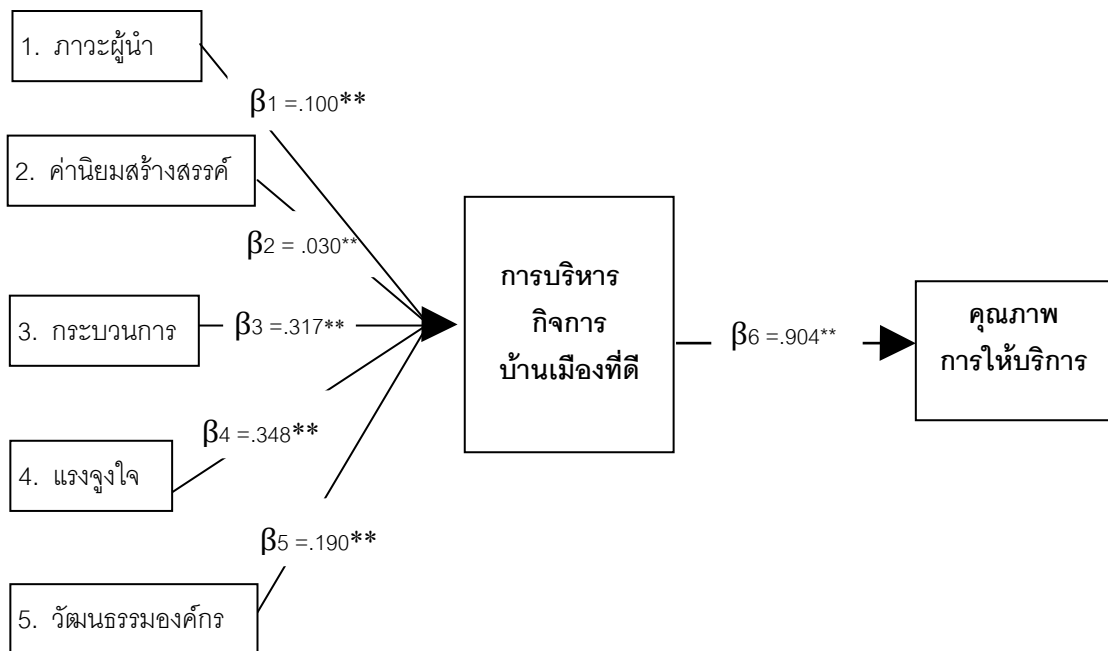
แรงจูงใจ (F4) มีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) เท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) เท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) เท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ (F1) 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) 3) กระบวนการบริหาร (F3) 4) แรงจูงใจ (F4) และ 5) วัฒนธรรมองค์กร

(F5) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย มีรายละเอียดปรากฏดังนี้

แรงจูงใจ (F4) เท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) เท่ากับ 0.286 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) เท่ากับ 0.171 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) เท่ากับ 0.091 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) เท่ากับ 0.027 ($p < 0.01$)

นอกจากนี้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) เท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$)



ภาพที่ 17 รูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 68 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>1. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนา ขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยสมมติฐานนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อของข้อ 4 เพื่อศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้ บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก</p>	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์จำแนกออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก กับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. เพื่อศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

การวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐของไทย เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21-22) ได้นำเสนอและได้รับความเห็นชอบตามมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 ประกอบด้วย 10 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) และหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการนำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้ในหน่วยงานจะส่งผลทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดี ดังที่นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้ศึกษาและกล่าวไว้โดยพรพนาราย เทียมทัน (2550, หน้า 107) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่าและศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมาโดยแมลงที่ 9.2 เพชรบูรณ์ มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมีการบริการที่ดีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีการบริการที่มีคุณภาพประชาชนได้รับความสะดวกในการบริการและตรงกับความต้องการนอกจากนี้ วิพุธ อ่องสกุล (2550, หน้า 7) ได้กล่าวว่า การมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี พ.ศ. 2550 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้จัดมอบให้หน่วยงานภาครัฐที่มีการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, หน้า 37-38) ได้กล่าวว่า การกำหนดให้มีการวัดระดับการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อจัดระดับการกำกับดูแลหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้วัตถุประสงค์และกรอบการพิจารณาที่ให้ความสำคัญของการมุ่งเน้นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐตามหลักการตอบสนองแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, ศิริกัญญา เสริมรัมย์ (2553, หน้า 86) ได้กล่าวว่า ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักความรับผิดชอบ องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองขาม และตำบลคลองเมือง จัดให้มีการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารที่ดี และมีมาตรฐานตลอดจนให้บริการประชาชนหรือผู้บริการอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับอัญชลี แสงสนิท (2558, หน้า 86) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการมากที่สุด, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2559 ก, หน้า 20) กำหนดการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA) โดยยึดหลักเกณฑ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ โดยประเมินผลการปฏิบัติราชการตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการและการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น, Luo (2013, Abstract) พบว่า จากข้อมูลการสังเกตการณ์เชิงคุณภาพการปรับปรุงคุณภาพไม่เพียงแต่ต้องการควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพซึ่งรวมถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่ดีซึ่งจะช่วยให้การบริหารที่มีคุณภาพโดยภาครัฐจากการ “บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี”

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, et al. (1988) นักวิชาการที่ทำการศึกษาและวิจัยคุณภาพการให้บริการตามองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการรวม 5 ด้าน หรือที่เรียกว่า SERVQUAL model ได้แก่ ด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) ด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) (Parasuraman, et al., 1990, p. 85) ในการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดสรรปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำนวน 5 ปัจจัย คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ 5) วัฒนธรรมองค์กร และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ หลักการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวน 400 คน ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 8 แห่ง ที่ได้รับการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ของจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 6 จังหวัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับสอบถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 10 ประเด็น ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวม 5 ประเด็น ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 ประเด็น จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัย โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามที่ได้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์จากข้อมูลตามแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัยจากการค้นพบในบทที่ 4 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 0.55)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.62)

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการตรวจสอบ พบว่าโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 0.524$, $df = 3$, $p\text{-value} = 0.913$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.008$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$ และ $\chi^2/df = 0.175$ นั่นคือยอมรับสมมติฐานที่ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียง

ตารางที่ 69 ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ตัวแปรอิสระ	อันดับ	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6)			คุณภาพการให้บริการ (F7)		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE
F6							
1. ภาวะผู้นำ (F1)	4	0.100**	-	0.100**	-	0.091**	0.091**
2. ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2)	5	0.030**	-	0.030**	-	0.027**	0.027**
3. กระบวนการบริหาร (F3)	2	0.317**	-	0.317**	-	0.286**	0.286**
4. แรงจูงใจ (F4)	1	0.348**	-	0.348**	-	0.315**	0.315**
5. วัฒนธรรมองค์กร (F5)	3	0.190**	-	0.190**	-	0.171**	0.171**
6. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6)		-	-	-	0.904**	-	0.904**

ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2 = 0.524$, $df = 3$, $p\text{-value} = 0.913$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.008$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$ และ $\chi^2 / df = 0.175$

หมายเหตุ 1. * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

2. DE = Direct effect (อิทธิพลทางตรง), IE = Indirect effect (อิทธิพลทางอ้อม), TE = Total effect (อิทธิพลรวม)

จากตารางที่ 69 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก พบว่า มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่

1.1 แรงจูงใจ (F4)

1.2 กระบวนการบริหาร (F3)

1.3 วัฒนธรรมองค์กร (F5)

1.4 ภาวะผู้นำ (F1)

1.5 ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2)

ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย ดังปรากฏรายละเอียด ต่อไปนี้

แรงจูงใจ (F4) มีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) มีค่าเท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีค่าเท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) มีค่าเท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$)

นอกจากนี้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีค่าเท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$)

2. อิทธิพลทางอ้อม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการได้แก่

2.1 แรงจูงใจ (F4)

2.2 กระบวนการบริหาร (F3)

2.3 วัฒนธรรมองค์กร (F5)

2.4 ภาวะผู้นำ (F1)

2.5 ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2)

ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย ดังปรากฏรายละเอียด ต่อไปนี้

แรงจูงใจ (F4) มีค่าเท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) มีค่าเท่ากับ 0.286 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีค่าเท่ากับ 0.171 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีค่าเท่ากับ 0.091 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) มีค่าเท่ากับ 0.027 ($p < 0.01$)

3. อิทธิพลรวม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่

3.1 แรงจูงใจ (F4)

3.2 กระบวนการบริหาร (F3)

3.3 วัฒนธรรมองค์กร (F5)

3.4 ภาวะผู้นำ (F1)

3.5 ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2)

ซึ่งมีอิทธิพลรวมต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย ดังปรากฏรายละเอียด ดังนี้

แรงจูงใจ(F4) มีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) มีค่าเท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีค่าเท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) มีค่าเท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการได้แก่

1. แรงจูงใจ (F4)
2. กระบวนการบริหาร (F3)
3. วัฒนธรรมองค์กร (F5)
4. ภาวะผู้นำ (F1)
5. ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2)

ซึ่งมีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย ดังปรากฏรายละเอียด ต่อไปนี้

แรงจูงใจ (F4) มีค่าเท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) มีค่าเท่ากับ 0.286 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีค่าเท่ากับ 0.171 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีค่าเท่ากับ 0.091 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) มีค่าเท่ากับ 0.027 ($p < 0.01$)

นอกจากนี้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ส่วนที่ 3 อภิปรายผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนที่ 4 อภิปรายผลการศึกษานำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่ค้นพบและสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ประกอบไปด้วยหลักการจำนวน 10 หลักการ ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus Oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ถือเป็นแนวทางและหลักการบริหารงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริหารงานภาครัฐย่อมมุ่งผลเพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยหลักการทั้ง 10 หลักการ เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21-22) ได้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีและมีมติเห็นชอบหลักการมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในคราวประชุม เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2555 เพื่อให้ภาครัฐทุกส่วนราชการได้ถือปฏิบัติตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังเป็นไปตามกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2559 ก, คำนำ) ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความพยายามพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้มีมาตรฐานตลอดจนการให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชน โดยในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ และแบ่งการประเมินออกเป็น

4 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ ด้านที่ 2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
 ด้านที่ 3 ด้านการเงินและการคลัง และด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ ภายใต้การบริหาร
 ราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
 กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งในด้านที่ 1 การบริหารจัดการได้กำหนดหัวข้อเกณฑ์มาตรฐานตามแบบการประเมิน
 มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับเป้าหมาย 7 ประการ
 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานภาครัฐ ทั้งสิ้น 7,852 แห่ง (ยกเว้น
 กรุงเทพมหานคร) ได้รับการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการในทุกปี ภายใต้โครงการ
 “การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (สถ-อปท) หรือ “Local Performance
 Assessment” (LPA) และจำแนกผลการประเมินเพื่อนำมาวิเคราะห์และการจัดแบ่งค่าระดับของ
 ผลการประเมินประสิทธิภาพออกเป็น 5 ระดับตามตารางที่ 70 ดังนี้

ตารางที่ 70 ค่าระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA)

5 ระดับ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 4)

ระดับ	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ร้อยละ	90-100	80-89.9	70-79.9	60-69.9	>60

ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ทั้ง 5 ระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับประเทศ ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ มีผลการประเมินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 73.35 และมีค่าระดับของผลการประเมินทั้ง 5 ระดับตามตารางที่ 71 ต่อไปนี้

ตารางที่ 71 ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระดับผลการประเมินประสิทธิภาพ

(Local performance assessment: LPA) ด้านที่ 1 ด้านบริหารจัดการ ระดับประเทศ

(กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 9)

ผลการประเมิน ประเภท อปท.	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
	90-100	80-89.9	70-79.9	60-69.9	>60
องค์กรบริหารส่วนจังหวัด	3	17	28	27	1
เทศบาลนคร	-	14	8	7	1
เทศบาลเมือง	8	35	64	61	10
เทศบาลตำบล	54	525	831	729	93
องค์กรบริหารส่วนตำบล	141	1,321	2,056	1,645	172
เมืองพัทยา	-	1	-	-	-
รวมทั้งสิ้น (แห่ง)	206	1,913	2,987	2,469	277

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิจัยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จึงได้คัดเลือกและนำข้อมูลเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่มีระดับผลการประเมิน ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ระดับดีเด่น ร้อยละ 90-100 จำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง โดยจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เทศบาลและองค์กรบริหารส่วนตำบล ใน 6 จังหวัด ภาคตะวันออก ดังนี้

1. จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
 - 1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลสามพี่น้อง
 - 1.2 เทศบาลตำบลเขาบายศรี
2. จังหวัดชลบุรี จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
 - องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ
3. จังหวัดระยอง จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
 - องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
4. จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
 - องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช
5. จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
 - 5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพระ
 - 5.2 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม
6. จังหวัดสระแก้ว จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
 - เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข)

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ทั้ง 8 แห่ง ได้บริหารงานโดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและจริงจัง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตราที่ 6 ซึ่งกำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ประการ ดังนี้ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีความสอดคล้องกับหัวข้อแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ รวมทั้งสิ้น 7 ข้อ ดังนี้

1. การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559 ข, หน้า 1) จึงสรุปได้ว่า จากการบริหารราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลทำให้ผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้โครงการ “การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (สถ-อปท) หรือ “Local Performance Assessment” (LPA) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ทั้ง 8 แห่ง อยู่ในระดับดีเด่น หรือร้อยละ 90-100

นอกจากนี้ในแต่ละหลักการทั้ง 10 หลักการตามที่ถูกวิจัยได้นำมากำหนดเป็น องค์ประกอบที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการตามที่ได้ค้นพบ ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) พบว่า หลักประสิทธิผลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ หลักประสิทธิผล คือ ผลการปฏิบัติราชการอันเกิดจากการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ที่สามารถปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีการวางแผนพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการสารสนเทศ เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่า หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การพิจารณาใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ผู้รับบริการจากการลดขั้นตอน ระยะเวลาของการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การลดภาระค่าใช้จ่ายและยกเลิกภารกิจที่หมดความจำเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ปราณิสยา ไทยโคกสี (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนา การวางแผนและจัดทำแผนพัฒนาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด เป็นไปตามความต้องการของประชาชน การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน การนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงาน และการทำให้

บริการประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 4 คือ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประการที่ 5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และประการที่ 6 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ส่งผลทำให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักประสิทธิผล (Effectiveness) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) พบว่า หลักประสิทธิภาพของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การปฏิบัติงาน ตามวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรโดยคำนึงถึงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ และเกิดความคุ้มค่าของการดำเนินงาน เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงและมุ่งสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสิริรัตน์ ชันธิสิทธิ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามากที่สุดโดยเห็นว่า มีความเหมาะสมและกระจายทั่วถึงทุกหมู่บ้าน สอดคล้องกับวสันต์ นนทะสัน (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามทรรคนะของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอป่าสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ทรรคนะของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอป่าสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสมศักดิ์ นรสิงห์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานการปกครองท้องถิ่นของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานในด้านการบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไปของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

และสอดคล้องกับปราชญ์สภา ไทยโคกสี (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่าการดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจ มีการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้บริหารงานตรงกับเป้าหมายและสิ่งที่จะต้องกระทำตามขอบเขตของเป้าหมาย การบริหารงานโดยให้ความสำคัญกับความคุ้มค่า ประหยัด และเหมาะสม บริหารงานโดยให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง บริหารงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กฎหมายกำหนดไว้ ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 3 คือ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และประการที่ 7 คือ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการและเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลทำให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) พบว่า หลักการตอบสนองของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่คาดหวังจากการได้รับจากบริการของหน่วยงานภาครัฐจากความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ภาครัฐส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ดำเนินงาน เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่าหลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงระยะเวลาในการดำเนินการเสร็จสิ้น สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวัง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปราชญ์สภา ไทยโคกสี (2555, หน้า 82) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสำรวจข้อมูล ปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อประกอบการจัดทำแผนพัฒนาโดยเรียงลำดับโครงการตามความสำคัญเร่งด่วน จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมรวดเร็วตามมาตรฐานกำหนดไว้ จัดระบบในการตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างหลากหลาย จัดให้มีช่องทางร้องทุกข์หรือร้องเรียนอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 2 คือ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐและ ประการที่ 6 คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลทำให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักการตอบสนอง (Responsiveness) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

4. หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) พบว่า หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) คือ ความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยวางมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและควบคุมมิให้เกิดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดอันเกิดจากการบริหารงานและจัดให้มีมาตรการความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลและต่อสังคม เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่า หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐสามารถชี้แจงข้อคำถามหรือข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและจัดวางระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องเพื่อทราบถึงผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายทำให้สามารถตรวจสอบได้ง่าย ตลอดจนการมีมาตรการการป้องกัน การแก้ไข

ปัญหาและผลกระทบอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปราณิสยา ไทยโคกสี (2555, หน้า 77) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านการเงิน การบริหาร แต่งตั้งตัวแทนประชาชนร่วมในการวางระบบควบคุมภายในและความเสี่ยง เปิดโอกาสและจัดให้ประชาชนประเมินพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ นำผลการประเมินข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้นและให้หน่วยงานของจังหวัดตรวจสอบบัญชีเป็นประจำทุกปี มีการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างมาตรการหรือเงื่อนไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เช่น การทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งแต่งตั้ง เป็นต้น มีความเป็นธรรมและไม่มีความลำเอียงต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีมาตรการและการเตรียมความพร้อมในการควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิดตามกฎหมายที่กำหนดไว้ ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 5 คือ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการและเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลทำให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักภาระรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

5. หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) พบว่า หลักความเปิดเผย/ โปร่งใสของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส คือ การบริหารงานด้วยความโปร่งใสตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ขอรับบริการ อย่างแพร่หลาย และจัดระบบติดตามตรวจสอบการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อป้องกันความเสี่ยงอันอาจสร้างความเสียหายและความเชื่อมั่นขององค์กร เป็นไปตามสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ

ราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่า หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีมาตรการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทางและสม่ำเสมอ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและการเข้าถึงง่ายของข้อมูลสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของอังคณา จิตระกูล (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับการปฏิบัติใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลกันจูง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า มีระดับการปฏิบัติใช้ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักความโปร่งใส โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้อง กับบุญยี่ง ประทุม (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พัฒนาการการบริหารงานตามหลักความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามยอด จังหวัด ลพบุรี พบว่า พัฒนาการกระบวนการบริหารงาน ตามหลักความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ประกอบไปด้วย 1) กระบวนการสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อประชาชน เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสร้างเครือข่าย 2) กระบวนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้ายประกาศ การจัดทำเอกสารแผ่นพับวารสาร 3) กระบวนการตรวจสอบโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ภาคประชาชนในการดำเนินการตรวจสอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล 4) กระบวนการทำประชาคมโดยมีการรวมกลุ่มกันเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนและเข้ามามี ส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้เกิดความโปร่งใส และ สอดคล้องกับปรานิสรา ไทยโคกสี (2555, หน้า 77) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอ อุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย เผยแพร่ข้อมูล การดำเนินงานด้านการเงิน การบริหาร แต่งตั้งตัวแทนประชาชนร่วมในการวางระบบควบคุม ภายใต้อาณัติและความเสี่ยง เปิดโอกาสและจัดให้ประชาชนประเมินพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ นำผลการประเมินข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้นและให้หน่วยงาน ของจังหวัดตรวจสอบบัญชีเป็นประจำทุกปี มีการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในการจัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลอัน เป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

การให้ความสำคัญต่อการควบคุม ตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานโดยให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริตภาครัฐและการรักษาความปลอดภัยโดยปกปิดข้อมูลผู้ร้องการทุจริต การส่งเสริมยกย่องเจ้าหน้าที่ผู้กระทำความดี เช่น การติดประกาศประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ลงเว็บไซต์ การมอบรางวัล เป็นต้น และการให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยความเปิดเผย/ โปร่งใสเปิดเผย โดยการติดประกาศประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและงบการเงินให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 7 คือ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการและเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลทำให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

6. หลักนิติธรรม (Rule of law) พบว่า หลักนิติธรรม ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ หลักนิติธรรม (Rule of law) คือ การบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาค ตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ ต่อ ประชาชน เอกชน กลุ่มองค์กรหน่วยงานภาครัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นไปตามสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่า หลักนิติธรรม หมายถึง หน่วยงานภาครัฐควรยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณาถึงความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของอังคณา จิตระกูล (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาระดับการปฏิบัติใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกันจู อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า มีระดับการปฏิบัติใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านนิติธรรม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ณพัฐอร ศรีชนะ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการบริหารตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การบริหารตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนิติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยให้บริการ

ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม การให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อสิทธิและประโยชน์ของประชาชนที่ควรได้รับ การพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานสอดคล้องกับระเบียบ กฎหมายที่มีการแก้ไขเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม การใช้อำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ และมีความเป็นอิสระในการใช้อำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 1 คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และประการที่ 6 คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการ และเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักนิติธรรม (Rule of law) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

7. หลักความเสมอภาค (Equity) พบว่า หลักความเสมอภาคของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ หลักความเสมอภาค คือ การประพฤติปฏิบัติต่อบุคคล อันได้แก่ บุคลากรขององค์กร ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ ไม่แบ่งแยก ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเท่าเทียมและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่า หลักความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติหรือแบ่งแยก ชั้นวรรณะ เพศเชื้อชาติ สัญชาติ ตำแหน่ง อาชีพ หรือสถานะใด ๆ ด้านส่วนบุคคล สถานะทางสังคม และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปรานิสรา ไทยโคกสี (2555, หน้า 80, 82) ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มอบหมายผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านต่าง ๆ กับประชาชนอย่างชัดเจน จัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการแต่ละด้าน ในทุกจุดที่ให้บริการภายในสำนักงานเป็นที่ทราบโดยทั่วไป กำหนดจุดให้บริการเก็บค่าบริการต่าง ๆ ในจุดเดียว จัดให้มีป้ายแนะนำสถานที่ต่าง ๆ ภายในสำนักงานอย่างชัดเจน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการตามสื่อต่าง ๆ อันได้แก่ หอกระจายข่าว สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต มีการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุง

การให้บริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ในจุดเดียวกัน การให้บริการประชาชนในช่วงพักกลางวัน และให้บริการในวันหยุด การกำหนดผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการประชาชนในแต่ละด้านอย่างชัดเจน จัดให้มีคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีความทันสมัย รวดเร็ว การดำเนินการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนแล้วแจ้งผลการดำเนินงานให้ หน่วยงานราชการหรือประชาชนภายใน 15 วัน มีการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานด้วยความ เสมอภาคและเป็นธรรม การให้ความสำคัญในการให้บริการต่อประชาชนหรือผู้มารับบริการด้วย ความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม และการให้ความสำคัญต่อการบริหารงานด้วยความ เสมอภาคทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 6 คือ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองของความต้องการ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตาม หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก เป็นไปตาม หลักเกณฑ์และวิธีการและเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลทำให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักความเสมอภาค (Equity) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22)

8. หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) พบว่า หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ ของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ หลักการ มีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ คือ การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปิดเผยข้อมูลขององค์กรหลากหลายช่องทาง การรับฟังการแสดงความคิดเห็นเพื่อประกอบ การตัดสินใจอย่างหลากหลายช่องทาง การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมกระบวนการบริหาร และติดตามตรวจสอบการบริหารงานขององค์กร เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่า หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ หมายถึง หน่วยงาน ภาครัฐได้พิจารณารับฟังความคิดเห็น และการเปิดโอกาสให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร่วมเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจในการเสนอปัญหา และการแก้ไขปัญหา ตลอดจนตรวจสอบ ผลการดำเนินงาน การสร้างข้อตกลงร่วมกันของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของอังคณา จิตระกูล (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษา

ระดับการปฏิบัติใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกันดู
อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า มีระดับการปฏิบัติใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด สมเจต วิลัยสูงเนิน (2551, บทคัดย่อ)
ศึกษาเรื่อง การศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา รวม 4 ด้าน ด้านที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือ ด้านงบประมาณหรือ
ร้อยละ 61.31

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำ
หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่
ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนโดย
เปิดรับฟังความคิดเห็นในหลากหลายช่องทาง การนำความคิดเห็นของประชาชนจากการเปิดรับฟัง
มาเป็นข้อมูลในการปรับใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของ
ประชาชน การให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกภาคส่วน
และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยจัดให้มีการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม
ของประชาชนทุกภาคส่วน ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 1
คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และประการที่ 5 คือ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ
ให้ทันต่อสถานการณ์ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการและเป้าหมาย
ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผล
ทำให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ
(Participation/ consensus oriented) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21- 22)

9. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) พบว่า หลักการกระจายอำนาจของ
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก
ทั้งนี้ หลักการกระจายอำนาจ คือ การมอบอำนาจตามกฎหมายกำหนด ให้กับองค์การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการบริหารงานการบริการสาธารณะของหน่วยงาน
ภาครัฐส่วนกลางส่วนภูมิภาค เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555,
หน้า 21) ที่กล่าวว่า หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การพิจารณากระจายอำนาจของหน่วยงาน
ในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจต่อการดำเนินการใด ๆ การมอบอำนาจแก่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่

ที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสุภชัย ตริพิศ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมูลเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมูลเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับปราณิสรา ไทยโคกสี (2555, หน้า 80) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มอบหมายผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านต่าง ๆ กับประชาชนอย่างชัดเจน จัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการแต่ละด้าน ในทุกจุดที่ให้บริการภายในสำนักงานเป็นที่ทราบโดยทั่วไป กำหนดจุดให้บริการเก็บค่าบริการต่าง ๆ ในจุดเดียว จัดให้มีป้ายแนะนำสถานที่ต่าง ๆ ภายในสำนักงานอย่างชัดเจน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการตามสื่อต่าง ๆ อันได้แก่ หอกระจายข่าว สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต มีการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปฏิบัติงานตามภารกิจหรือโครงการที่ได้รับการถ่ายโอนจาก หน่วยงานอื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายกำหนดไว้ การมอบ อำนาจหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องหรือตามความสามารถได้อย่างเหมาะสมมีการ ติดตาม ตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานของภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่นอย่าง สม่ำเสมอ และการให้ความสำคัญต่อภารกิจถ่ายโอนโดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามภารกิจถ่ายโอน ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 4 คือ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น และประการที่ 6 คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ จึงสรุปได้ว่าการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการและเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลทำให้การบริหารงานเป็นไป ตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21- 22)

10. หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) พบว่า หลักคุณธรรม/ จริยธรรม ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดี มาก ทั้งนี้ หลักคุณธรรม/ จริยธรรม คือ การประพฤติปฏิบัติที่แสดงออกอย่างถูกต้องดีงาม จากการ ยึดมั่นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย “I AM READY” เป็นผู้มีระเบียบวินัย และเป็นประพฤติดีเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม เป็นไปตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ (2555, หน้า 21) ที่กล่าวว่า การมีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบ ความเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม ในการปฏิบัติงานและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม ยึดถือค่านิยมหลักและมาตรฐาน จริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย “I AM READY” สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของชลวยักษ์ ประสงค์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าคุณธรรมและจริยธรรมของนักการเมืองมีทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ดังนี้ คุณธรรมเชิงบวกของนักการเมือง ได้แก่ ความตระหนักไตร่ตรอง คุณธรรมเชิงลบ ได้แก่ ความกล้าหาญทางจิตใจ การรู้จักพอประมาณ ความยุติธรรม การรู้จักละความชั่ว ความทุจริต การรู้จักข่มใจตนให้ประพฤติและปฏิบัติอยู่ในความสัตย์ความดี โดยภาพรวมแล้วคุณธรรม จริยธรรมของนักการเมืองอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับอังคณา จิตระกูล (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับการปฏิบัติใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลกันจูน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า มีระดับการปฏิบัติใช้หลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักคุณธรรม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง อันได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่นตามหลัก คุณธรรม/ จริยธรรมในการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนโดยส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยึดมั่นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ และการมุ่งส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัยอย่างเคร่งครัดและมุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7 ประการ โดยเฉพาะประการที่ 2 คือ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการและเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลทำให้การบริหารงาน

เป็นไปตามหลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21- 22)

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ความเชื่อมั่นไว้ใจ (Assurance) และ 5) การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการ คือ การบริการที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งจากการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เนื่องจากการบริหารงานองค์กรภาครัฐย่อมมุ่งผลเพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ประเด็น เป็นไปตามองค์ประกอบของ Parasuraman, et al. (1990, p. 85) ที่ใช้ในการวัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการหรือที่เรียกว่า SERVQUAL Model ได้แก่

ด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การคาดการณ์ของผู้รับบริการที่สามารถรับรู้ได้ว่าจะได้รับการบริการตามความต้องการที่มองเห็นและสัมผัสได้ชัดเจน อันได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และพนักงานบริการ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ผู้ให้บริการส่งมอบการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตามสัญญาที่ให้ต่อลูกค้าได้ทันตามกำหนด และมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง

ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ความพร้อมของการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้ใจ (Assurance) คือ ความน่าเชื่อถือที่เกิดจาก ชื่อเสียงของบริษัทจนทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นไว้ใจในการใช้บริการ

ด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ

นอกจากนี้ในแต่ละประเด็นของคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ประเด็น ตามที่ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการตามที่ได้ค้นพบ ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) พบว่า ลักษณะทางกายภาพของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ ลักษณะทางกายภาพ คือ การคาดการณ์ของผู้รับบริการที่สามารถรับรู้ได้ว่าจะได้รับการบริการตามความต้องการที่มองเห็นและสัมผัสได้ชัดเจน อันได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และพนักงานบริการ Parasuraman, et al. (1990, p. 85) สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของชูชาติ แนนพลกรัง (2550, หน้า 20) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสมบัติ ชัยมูล (2550, หน้า 57) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับพนิตรา กลมเกลียว (2551, หน้า 58) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับบุญเรือง โพธิ์นิล (2551, หน้า 77-78) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสุธีร์ ยอดเพชร (2551, หน้า 31) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับสมสุข รุานะวร (2552, หน้า 42) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับวรมงคล ลิ้มศิริตระกูล (2553, หน้า 47) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขของกองแพทย์ เทศบาลเมืองลำพูน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับวรรณิ์เพ็ญ พละศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าแกว จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้ให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการจากการคาดการณ์ที่สามารถรับรู้ได้ว่า จะได้รับการบริการตามความต้องการที่ปรากฏชัดเจน จากสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่นได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยให้บริการรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้มารับบริการทำให้ ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการให้บริการเป็นไปตามความต้องการจากสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามคุณภาพการให้บริการในประเด็นลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ตามองค์ประกอบของ Parasuraman, et al. (1990, p. 85)

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า ความน่าเชื่อถือของคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ ความน่าเชื่อถือ คือ ผู้ให้บริการส่งมอบการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตามสัญญาที่ให้ต่อลูกค้าได้ทันตามกำหนด และมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง Parasuraman, et al. (1990, p. 85) สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชูชาติ แนนพกรัง (2550, หน้า 20) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับพนิตตา กลมเกลียว (2551, หน้า 58) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองปลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการบริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสุธีร์ ยอดเพชร (2551, หน้า 31) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับวรรณิณี พละศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าแกว จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้ให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในการส่งมอบการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตามระยะเวลาที่กำหนด อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง อันได้แก่ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้ถูกต้องครบถ้วนในทุกครั้งที่มาขอรับบริการ จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามคุณภาพการให้บริการในประเด็นความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามองค์ประกอบของ Parasuraman, et al. (1990, p. 85)

3. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) พบว่า ความรวดเร็วในการตอบสนองของคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ ความรวดเร็วในการตอบสนอง คือ ความพร้อมของการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า Parasuraman, et al. (1990, p. 85) สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของบุญเรือง โพธิ์นิล (2551, หน้า 77-78) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับวรมงกุล ลิ้มศิริตระกูล (2553, หน้า 47) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขสุขกองการแพทย์เทศบาลเมืองลำพูน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับธัญญธร สมพงษ์ (2553, หน้า 43) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด ด้านการเข้าถึงบริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับวรรณิ์เพ็ญ พละศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำแกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้ให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ในความพร้อมของการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ อันได้แก่ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึง

ความพร้อมในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการให้บริการ เช่น รวดเร็วและถูกต้อง เป็นต้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตาม คุณภาพการให้บริการในประเด็นความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ตามองค์ประกอบของ Parasuraman, et al. (1990, p. 85)

4. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) พบว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจของคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ คือ ความน่าเชื่อถือที่เกิดจาก ชื่อเสียงของบริษัทจนทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นไว้วางใจ ในการใช้บริการ Parasuraman, et al. (1990, p. 85) สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสมสุข ฐานะวร (2552, หน้า 42) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาล ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับ รัญญธร สมพงษ์ (2553, หน้า 43) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหาด ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก และสอดคล้องกับวรรณิ์เพ็ญ พละศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า คุณภาพ การให้บริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง

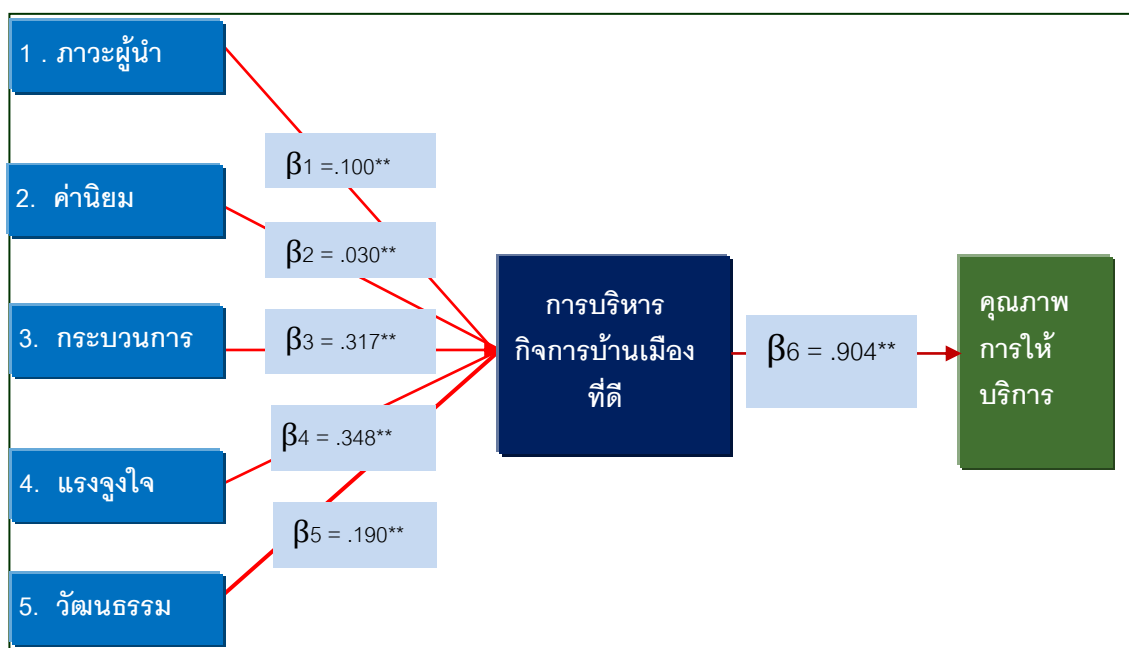
ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้ให้บริการสาธารณะที่มี คุณภาพ มีประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ จากความเชื่อถือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและให้ ความไว้วางใจเสมอมา จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) ตามองค์ประกอบของ Parasuraman, et al. (1990, p. 85)

5. การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) พบว่า การเข้าถึงจิตใจของลูกค้าของคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้ การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการดูแลเอาใจใส่ต่อ การให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ Parasuraman, et al. (1990, p. 85) สอดคล้องกับงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องของสมบัติ ชัยมูล (2550, หน้า 57) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านประสานงาน ในการบริการด้านบุคลิกภาพให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและด้านประสานงานในการ บริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับบุญเรือง โพธิ์นิต (2551, หน้า 77-78) ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านความเสมอภาคในการบริการ ด้านความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะอาดสบายในการติดต่อ โดยภาพรวมและและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมสุข ฐานะวร (2552, หน้า 42) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับธัญญธร สมพงษ์ (2553, หน้า 43) ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด ด้านความมีไมตรีจิต ด้านการเข้าใจ ลูกค้า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้ให้บริการสาธารณะที่มี คุณภาพ มีประสิทธิภาพและการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการโดยการให้ความสำคัญและการดูแลเอาใจใส่ อันได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน หรือผู้มารับบริการ การจัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับ บริการที่หลากหลาย จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นไปตามคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) ตามองค์ประกอบของ Parasuraman, et al. (1990, p. 85)

**ส่วนที่ 3 อภิปรายผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์
เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์**



ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2 = 0.524$, $df = 3$, $p\text{-value} = 0.913$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.008$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$ และ $\chi^2/df = 0.175$

ภาพที่ 18 การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากภาพที่ 18 การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยพิจารณาจากค่าสถิติ $\chi^2 = 0.524$, $df = 3$, $p\text{-value} = 0.913$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.008$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$ และ $\chi^2/df = 0.175$ นั่นคือยอมรับสมมติฐานที่ว่าโมเดลตามสมมติฐาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สอดคล้องกับงานวิจัยนิภาพร ลครวงศ์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพบริการการพยาบาล โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ พบว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและอิทธิพลของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการการพยาบาลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สอดคล้องกับเสฐียรพงษ์ ศิวินา (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน: การวิจัย

ผลงานวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสอดคล้องกับวีรวิชัย เลิศไทยตระกูล (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสายการบิน ของสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากงานวิจัยที่สอดคล้องดังกล่าว จึงแสดงให้เห็นว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมต่อการนำไปพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิม

ทั้งนี้ ผู้วิจัย พบว่า สาเหตุของรูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามประเด็นคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ประเด็น เนื่องจาก ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยในการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้นมีเป้าหมายเพื่อให้การบริการสาธารณะมีคุณภาพที่ดีเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนอันนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชน ประกอบกับประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ประเด็น มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นไปตามการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2559 ก, หน้า 33) ตามหัวข้อเกณฑ์มาตรฐานตามแบบการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้โครงการ “การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (สท-อปท) หรือ “Local performance assessment” ในด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ดังนี้ 1) การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5) การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ โดยการสังเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรภาครัฐจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงดำเนินการคัดสรรปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรภาครัฐ รวม 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร

4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก รวมทั้งกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงที่ค่อนข้างถูกต้องสมบูรณ์ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 8 แห่ง โดยนำมาวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามลำดับขั้นตอน ส่งผลให้รูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนที่ 4 อภิปรายผลการศึกษานำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก

จากการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วจึงได้ดำเนินการศึกษานำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จากค่าดัชนีที่ได้จากการศึกษา ปรากฏในตารางที่ 72 ดังนี้

ตารางที่ 72 ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ตัวแปรอิสระ	อันดับ	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6)			คุณภาพการให้บริการ (F7)		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE
							F6
1. ภาวะผู้นำ (F1)	4	0.100**	-	0.100**	-	0.091**	0.091**
2. ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2)	5	0.030**	-	0.030**	-	0.027**	0.027**
3. กระบวนการบริหาร (F3)	2	0.317**	-	0.317**	-	0.286**	0.286**
4. แรงจูงใจ (F4)	1	0.348**	-	0.348**	-	0.315**	0.315**
5. วัฒนธรรมองค์กร (F5)	3	0.190**	-	0.190**	-	0.171**	0.171**
6. การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (F6)		-	-	-	0.904**	-	0.904**

ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2 = 0.524$, $df = 3$, $p\text{-value} = 0.913$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.008$,
 $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$ และ $\chi^2/df = 0.175$

หมายเหตุ: 1. * หมายถึง $p < 0.05$, ** หมายถึง $p < 0.01$

2. DE = Direct effect (อิทธิพลทางตรง), IE = Indirect effect (อิทธิพลทางอ้อม),
 TE = Total effect (อิทธิพลรวม)

จากตารางที่ 72 ด้านอิทธิพลทางตรง ภาวะผู้นำ (F1) ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) กระบวนการบริหาร (F3) แรงจูงใจ (F4) วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อย ดังนี้ แรงจูงใจ (F4) มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) และ อันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$)

นอกจากนี้ยังพบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$) ด้านอิทธิพลทางอ้อม ภาวะผู้นำ (F1) ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) กระบวนการบริหาร (F3) แรงจูงใจ (F4) วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อย ดังนี้ แรงจูงใจ (F4) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กระบวนการบริหาร (F3) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.286 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.286 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) รองลงมา คือวัฒนธรรมองค์กร (F5) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.171 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.171 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.091 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.091 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.027 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.027 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$)

ด้านอิทธิพลรวม ภาวะผู้นำ (F1) ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) กระบวนการบริหาร (F3) แรงจูงใจ (F4) และวัฒนธรรมองค์กร (F5) มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) โดยเรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อย ดังนี้ 1) แรงจูงใจ (F4) มีอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร (F3) มีค่าเท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีค่าเท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2) มีค่าเท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$)

นอกจากนี้ยังพบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$) จากข้อมูลน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ผู้วิจัยจึงได้อภิปรายผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก 4) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มีอิทธิพลทางตรง และ 5) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

1.1 ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) เนื่องจาก ภาวะผู้นำ คือ คุณสมบัติของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นยอมรับเชื่อถือและสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นวางไว้ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คุณสมบัติอย่างเป็นทางการคือการดำรง ตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง คุณสมบัติอย่างไม่เป็นทางการ คือ ความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตาม พิชาย รัตนดิลล ฌ ภูเก็ต (2552, หน้า 172) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ ของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผู้ตามเพื่อให้ผู้ตามดำเนินงานอย่างเต็มกำลังศักยภาพของตนและบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งแหล่งอิทธิพลที่เป็นทางการ ได้แก่ ตำแหน่งอย่างเป็นทางการ เช่น คณบดี ผู้จัดการ อธิบดี ส่วนอิทธิพลที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การสื่อสาร และความเชี่ยวชาญ ซึ่งผู้นำอย่างไม่เป็นทางการบางองค์การมีอิทธิพลมากกว่าผู้นำอย่างเป็นทางการ

ทางการ และ Kinicki and Williams (2009, pp. 225-226) กล่าวว่าภาวะผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถสูงกว่าบุคคลคนอื่นอย่างชัดเจน จากความพยายามหมั่นเรียนรู้และฝึกฝนอยู่เสมอ ตามกลยุทธ์ 9 ข้อ ได้แก่ 1) การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative) จากการพิจารณาริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ จากการทำงานปกติโดยคำนึงถึงเป้าหมายของบริษัท ที่คำนึงถึงความเป็นไปได้หรือความสำเร็จ แม้อาจมีความเสี่ยงหรือความล้มเหลว 2) เครือข่าย (Networking) ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ ต้องรอข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำก่อนดำเนินการใด ๆ จำเป็นต้องสร้างเครือข่ายเพื่อให้ได้ข้อมูล เหล่านั้นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน 3) การจัดการตนเอง (Self-management) จากการเป็นผู้ลงมือดำเนินการเรื่องต่าง ๆ แทนที่โดยคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ จึงเป็นการมองภาพรวมแล้ววางแผนล่วงหน้าแล้วค้นหาวិธีการดำเนินงานที่ดีที่สุดจากศักยภาพ ของตนเอง 4) ทักษะ (Perspective) การนำเอาแนวคิดหรือข้อคิดเห็นของผู้อื่นมาใช้เป็นข้อมูล ร่วมกับแนวคิดของตนเองเพื่อหาทางวิเคราะห์หาแนวทางที่ดีที่สุดก่อนดำเนินการใด ๆ 5) การเป็นผู้ตาม (Followership) จากคุณสมบัติและลักษณะบุคลิกที่โดดเด่นแล้ว ยังควรมีคุณสมบัติและ ลักษณะบุคลิกที่อ่อนน้อมถ่อมตนของการเป็นผู้ตามที่ดี รวมทั้งการช่วยเหลือผู้อื่นหรือผู้ที่ด้อยกว่า ตนเองอย่างสม่ำเสมอ 6) การเป็นผู้นำ (Leadership) การคำนึงถึงสิ่งที่ผู้อื่นต้องการและ ให้ความสำคัญ และเลือกเอาสิ่งที่ดีที่สุด ซึ่งการเป็นผู้นำผู้ตามย่อมต้องการผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นที่ยอมรับและสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามสามารถดำเนินงานจนสำเร็จลุล่วง 7) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การเข้าร่วมกับผู้อื่นหรือทีมงานผู้มีภาวะผู้นำมักจะพิจารณา ทีมงานที่มีความสามารถหรือประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีความโดดเด่น และสามารถ เข้าร่วมกับทีมงานได้เป็นอย่างดี 8) ความเข้าใจในองค์กร (Organization savvy) เป็นความพยายาม เรียนรู้ในการจัดการขององค์กรเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของตนในส่วนของ และ 9) การนำเสนอ (Show and tell) การเป็นผู้เข้าใจต่อสถานการณ์สื่อสารระหว่างผู้รับข้อมูล ในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ สอดคล้อง กับงานวิจัยของเชียว อันตั้ง (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ดี: การถอดบทเรียนจากประสบการณ์ผู้บริหารท้องถิ่นดีเด่น พบว่า ภาวะผู้นำมีผล ทำให้ประสบผลสำเร็จในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี สอดคล้องกับสลิลลกร เชิงพัฒน (2553, หน้า 127) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อ การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา สอดคล้องกับสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด โดยรวมได้ร้อยละ 84 สอดคล้องกับมุกิตา วงศ์สงคราม (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลคูใต้ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารในทุกระดับขององค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วม นิติธรรมและด้านคุณธรรม สอดคล้องกับสุเมธ แสงนิมนวล (2556, หน้า 63-64) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การมีผู้นำองค์กรดีนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับ อลงกต แผนสนธิ (2557, หน้า 335) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาค สอดคล้องกับฉัตรวา โพร้พุ่ม (2557, หน้า 112) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในระดับมาก สอดคล้องกับจักรพงษ์ กุตเสนา และคณะ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยของรัฐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยของรัฐ และสอดคล้องกับธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลทองเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลทองเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ดังนั้นภาวะผู้นำจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ และเป็นคุณสมบัติของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นให้เกิดการยอมรับ เชื่อถือ และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นวางไว้ และหากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพฤติกรรมแสดงออกถึง คุณสมบัติที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการที่สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยอมรับ เชื่อมั่น และสามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้สำเร็จลุล่วง จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำมีความสำคัญอย่างยิ่ง อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคลากร

ในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายคือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 ปัจจัยค่านิยมสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผลการวิจัย พบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$) เนื่องจาก ค่านิยมสร้างสรรค์ คือ ค่านิยมที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อสังคม จนได้รับการยอมรับและถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น และค่านิยมเหล่านั้นสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาจนเกิดเป็นค่านิยมใหม่ที่สอดคล้องกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นไปตาม ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 7) กล่าวถึง ค่านิยมสร้างสรรค์ คือ ค่านิยมที่ดีมีประโยชน์ โดยได้รับการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นรวมถึงค่านิยมที่เกิดขึ้นใหม่ซึ่งมีประโยชน์สามารถทดแทนหรือแทนที่ค่านิยมเดิมที่ไม่อาจตอบสนองการแก้ไขปัญหาในสภาพสังคมยุคปัจจุบัน หรือสังคมยุคโลกาภิวัตน์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นค่านิยมที่มีคุณประโยชน์ และค่านิยมปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาทดแทนใหม่ และเป็นไปตาม ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 19) ได้กำหนดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงยึดถือปฏิบัติมี 5 ประการ ได้แก่ 1) กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Moral courage) 2) ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ (Integrity and responsibility) 3) โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Transparency and Accountability) 4) ไม่เลือกปฏิบัติ (Nondiscrimination) และ 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result orientation) สอดคล้องกับงานวิจัยของไกล์รุ่ง กลั่นคันหา (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาค่านิยมสร้างสรรค์ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ด้านซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบต่อข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงที่สุด และข้าราชการหญิงเพศหญิงมีค่านิยมสร้างสรรค์โดยรวมสูงกว่าข้าราชการเพศชายสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับนฤมล ลือสุขประเสริฐ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงยุติธรรม พบว่า ข้าราชการกระทรวงอุตสาหกรรมมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่ามีการปฏิบัติมาก ข้าราชการที่มีเจตคติต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 สูงมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์สูง และเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยม

สร้างสรรค์มากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับนาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการพัฒนารัฐบาลกลาง พบว่า ปัจจัยด้านค่านิยมใหม่ของข้าราชการ “I AM READY” มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ โดยอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 76.2 สอดคล้องกับณสรวง ก้อนนิมิต (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 พบว่า การปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับนิตยา มาลัยวิจิตรนนท์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 พบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4 โดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับพรรณนารายณ์ เวณูผล (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลำทับ จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทัศนวัฒนธรรม ค่านิยมใหม่ของข้าราชการ “I AM READY” มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ที่ร้อยละ 81 สอดคล้องกับสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดโดยรวม ได้ร้อยละ 84 สอดคล้องกับวิสุนินทร์ พรหมโมก (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร พบว่า พฤติกรรมค่านิยมสร้างสรรค์ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับปิยวรรณ พลศรี (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านค่านิยมในการทำงานมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นค่านิยมสร้างสรรค์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากค่านิยมคือสิ่งที่มีคุณค่า ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม จนทำให้ได้รับการยอมรับจากบุคลากรในองค์กรถือปฏิบัติโดยมีการยึดถือปฏิบัติจากรุ่นสู่รุ่น โดยสามารถนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับยุคสมัยได้อย่างเหมาะสม จึงสรุปได้ว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ มีความสำคัญอีกประการหนึ่ง และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยทำให้บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประพฤติปฏิบัติตนต่อการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายคือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 ปัจจัยกระบวนการบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) เนื่องจาก กระบวนการบริหาร คือ กระบวนการที่ผู้บริหารต้องดำเนินการให้องค์การสามารถขับเคลื่อนให้บรรลุความสำเร็จอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงานผล (Reporting) และการจัดงบประมาณ (Budgeting) ซึ่งเป็นไปตาม กระบวนการบริหาร (POSDC RB) 7 ประการของกูลิคค์ และ Gulick and Urwick (1973 อ้างถึงใน เกษมชาติ นเรศเสนีย์, 2550, หน้า 138) ได้แก่ 1) การวางแผนงาน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) 4) การอำนวยการสั่งการ (Directing) 5) การประสานงาน (Coordinating) 6) การรายงานผล (Reporting) และ 7) การจัดงบประมาณ (Budgeting) สอดคล้องกับงานวิจัยของพนม หอมทอง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น พบว่า กระบวนการบริหารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับวิจิตรวาทะ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและด้านงบประมาณส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับอุบล ยะไวทย์ณะวิชัย (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยระดับองค์กร กระบวนการบริหารในการมอบอำนาจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

สอดคล้องกับสุนันทา เงินแจ่ม (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2 พบว่า กระบวนการบริหารส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสอดคล้องกับสลิลภร เชิงพัฒนนะ (2553, หน้า 127) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา พบว่า กระบวนการบริหารส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา สอดคล้องกับสุรีย์ สิริสมุทธาร และปภาวดี มนตรีวัต (2555, หน้า 97) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกรมทางหลวง พบว่า การนำ การสั่งการ การควบคุม การวางแผน และการจัดองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกรมทางหลวง โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ได้ร้อยละ 70.2 สอดคล้องกับมุทิตา วงศ์สงคราม (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลคูใต้ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า กระบวนการส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านความรับผิดชอบและความคุ้มค่า สอดคล้องกับสุเมธ แสงนันทนวล (2556, หน้า 63-64) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การบริหารจัดการครบถ้วนสมบูรณ์นำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับวิโรจน์ คงเทพ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านกระบวนการบริหารงานส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล และสอดคล้องกับธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า กระบวนการบริหารส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน

ดังนั้นกระบวนการบริหาร จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากกระบวนการบริหาร คือ กระบวนการที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการบริหารงานขององค์การเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความสำเร็จอย่างเป็นระบบ ประกอบไปด้วย การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงานผล (Reporting) และการจัดงบประมาณ (Budgeting) จึงสรุปได้ว่า กระบวนการบริหาร มีความสำคัญอีกประการหนึ่ง และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยทำให้การขับเคลื่อนการดำเนินงาน

โครงการและกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้นโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ บรรลุเป้าหมาย คือประโยชน์สุขของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4 ปัจจัยแรงจูงใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) เนื่องจาก แรงจูงใจ คือ ความต้องการที่มาจากภายในและภายนอกของแต่ละบุคคลจากพื้นฐานความต้องการในแต่ละระดับ อันได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการด้านสังคม (Social needs) ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs) และความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างถ่องแท้ (Self-actualization) เป็นไปตาม Robbins (1993, p. 207) กล่าวถึงการ ศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy theory) 5 ระดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) 3) ความต้องการด้านสังคม (Social needs) 4) ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs) และ 5) ความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างถ่องแท้ (Self-actualization) สอดคล้องกับงานวิจัยของนาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการพัฒนาชุมชน ในสังกัดส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไปปฏิบัติ โดยอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 76.2 สอดคล้องกับรัฐพล มีพรหม (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีนอนามัยในจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านชีวิตความเป็นอยู่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล สอดคล้องกับวรารัตน์ ชูคันหอม (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีนอนามัย จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านชีวิตความเป็นอยู่มีส่วนตัวมีผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีนอนามัย สอดคล้องกับพรรณนารายณ์ เวนุผล (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลำทับ จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับ เรณู หมิ่นห่อ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ความก้าวหน้าและความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับสุจิตรา บุญมั่ง (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อธรรมาภิบาลในการบริหารงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเป็นธรรมาภิบาลในการบริหารงานของพนักงาน และสอดคล้องกับธีรพงษ์ ทะเลน้อย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสถานีตำบลท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ดังนั้นแรงจูงใจ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจาก แรงจูงใจ คือ ความต้องการทั้งภายในและภายนอกของแต่ละบุคคลบนพื้นฐานความต้องการตามลำดับ ดังนี้ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการด้านสังคม (Social needs) ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs) และความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างทอ้งแท้ (Self-actualization) จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญอีกประการหนึ่ง และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยทำให้พฤติกรรมของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แสดงออกในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ คือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) เนื่องจาก วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งที่บุคลากรขององค์กรยึดถือและยอมรับในการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ การปฏิบัติงาน การรับรู้ การเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่ส่งผ่านรุ่นสู่รุ่นได้อย่างเหมาะสม

เป็นไปตาม พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2552, หน้า 262) กล่าวสรุป วัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นแบบแผนฐานคติ ค่านิยมและความเชื่อของสมาชิกในองค์การที่มีทิศทางเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงให้องค์การอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างเหมาะสมและเป็นการส่งผ่านไปยังสมาชิกขององค์การรุ่นต่อ ๆ ไปถือปฏิบัติ ในทางทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กร จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) มุมมองแบบบูรณาการ คือ การตีความแบบคงเส้นคงวา และมองภาพของวัฒนธรรมในองค์การอย่างชัดเจนและครอบคลุมทั้งองค์กร 2) มุมมองแบบจำแนก คือ เป็นการมองตรงข้ามกันกับแบบบูรณาการคือมองว่ามีวัฒนธรรมกลุ่มย่อยในองค์การ จึงมีการแสดงออกที่ไม่คงเส้นคงวาของวัฒนธรรมองค์กร และ 3) มุมมองแบบกระจัดกระจาย คือ เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ที่คลุมเครือไม่ชัดเจนและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดา ยุวบูรณ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ ปตท. เป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและต่อเนื่อง สอดคล้องกับนาวิรัตน์ จำจด (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการพัฒนาชุมชนในสังกัดส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ โดยอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 76.2 สอดคล้องกับพนม หอมทอง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดโดยรวมได้ร้อยละ 84 สอดคล้องกับจักรพงศ์ กุตเสนา, พชรวิทย์ จันทร์ศิริศิริ และอรุสา พรหมทา (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยของรัฐภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก สอดคล้องกับปิยวรรณ พลศรี (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม

มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับธวัชพล ชะอุ่ม และปรีชา หงส์ไกรเลิศ (2558, หน้า 137) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลาง

ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจาก วัฒนธรรมองค์การ คือ สิ่งที บุคลากรขององค์การยึดถือและยอมรับในการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ การปฏิบัติงาน การรับรู้ การเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่ส่งผ่านรุ่นสู่รุ่นได้อย่างเหมาะสม จึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ มีความสำคัญอีกประการหนึ่ง และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยทำให้พฤติกรรมแสดงออกของบุคลากรขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจากรุ่นสู่รุ่นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย ตามที่ได้กำหนดไว้ คือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพแก่ประชาชนขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.1 ปัจจัยภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ (F1) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.091 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.091 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.100 ($p < 0.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของโกวิทย์ พวงงาม (2559, หน้า 467-491) กล่าวถึงการศึกษาวิจัย เรื่อง การส่งเสริมธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้เสนอ แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่าปัจจัยที่เป็นเงื่อนไข สำคัญคือ ภาวะผู้นำหรือคุณลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ที่เป็นมิตร ยอมรับต่อการตรวจสอบของ หน่วยงานภายนอก เพื่อให้งานบริการชุมชนสู่ความเป็นเลิศบนพื้นฐานการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยส่งผ่านการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี เนื่องจาก ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารขององค์การปกครอง

ส่วนท้องถิ่น และเป็นคุณสมบัติที่มีอิทธิพลต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ได้บังคับบัญชา ให้เกิดการยอมรับ เชื่อถือ และเพื่อให้บุคลากรเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย คือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนตามหลักการตอบสนอง (Responsiveness) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้นจึงสรุปว่า ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 ปัจจัยค่านิยมสร้างสรรคมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมสร้างสรรค (F2) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.027 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.027 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมีค่าเท่ากับ 0.030 ($p < 0.01$) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558, หน้า 54-57) กรณีศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในภาครัฐ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 7 กรมสรรพากร ในการดำเนินโครงการ “สำนักงานงานบริการขวัญใจประชาชน” และคว้ารางวัลรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) จากองค์การสหประชาชาติ (United Nation) ปี พ.ศ. 2553 โดยเป็น 1 ใน 8 หน่วยงานของโลกและหน่วยงานเดียวของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่ได้รับรางวัลดังกล่าว และนำ ค่านิยมสร้างสรรค มาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างบุคลิกภาพจนกลายเป็นเอกลักษณ์ของบุคลากรในหน่วยงาน จากค่านิยมที่เรียกว่า “สรรพากรยิ้ม” (SMILE) ได้แก่ 1) S: Service mind หมายถึง มีจิตบริการ 2) M: Marvelous หมายถึง ทำงานอย่างมืออาชีพ 3) I: Impression หมายถึงประทับใจ 4) E: Excellence หมายถึง เป็นเลิศ จากความให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนอย่างต่อเนื่อง จากการนำหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ของการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีมาใช้บริหารงานในองค์กร

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ค่านิยมสร้างสรรค มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เนื่องจาก ค่านิยมสร้างสรรค เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคลากรที่สร้างสรรคและกลายเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นขององค์กรโดยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม โดยได้รับการยอมรับและถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับยุคสมัย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมาย คือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงสรุปว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.3 ปัจจัยกระบวนการบริหารมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหาร (F3) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.286 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.286 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.317 ($p < 0.01$) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558, หน้า 49-53) กรณีศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในภาครัฐของกรมชลประทาน ในการดำเนินงานตามโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งคว้ารางวัล United nations public service awards ระดับรองชนะเลิศ กลุ่มประเทศเอเชียและแปซิฟิก สาขา Fostering Participation in Policy Making Decisions through innovative Mechanisms ประจำปี พ.ศ. 2554 และได้นำ กระบวนการบริหาร มาเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการชลประทาน ความสำเร็จของผลงานเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน จากการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยเน้นความสำคัญ ตามหลัก 4^๕ อันได้แก่ 1) Starting Early คือ การเริ่มต้นเร็ว โดยให้ประชาชนมีความตระหนักและความจำเป็นของปัญหา 2) Stakeholders คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม 3) Sincerity คือ ความจริงใจต่อกระบวนการมีส่วนร่วม และ 4) Suitability คือ วิธีการที่เหมาะสมในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วมจากการนำหลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้บริหารงานในองค์กร

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เนื่องจาก กระบวนการบริหาร เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนให้บรรลุความสำเร็จอย่างเป็นระบบ อันได้แก่ การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงานผล (Reporting) และการจัดงบประมาณ (Budgeting) และเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายคือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน

ดังนั้นจึงสรุปว่า กระบวนการบริหารมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.4 ปัจจัยแรงจูงใจมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจ (F4) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.348 ($p < 0.01$) สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558, หน้า 54-57) กรณีศึกษา การนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในภาครัฐ ของสำนักตวงซ่ง กรมการคำภายใน ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างในการปรับตัวของภาครัฐที่ยอมรับการถ่ายโอนอำนาจของตน โดยคำนึงถึงการลดภาระการสูญเสียบประมาณจำนวนมากและการพัฒนารูปแบบการบริการ และนำ แรงจูงใจ มาเป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในมาตรการลดค่าธรรมเนียม การตรวจสอบค่าธรรมเนียมของผู้ประกอบกิจการเดิมร้อยละ 50 เพื่อดึงภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับภาครัฐ และการติดตามตรวจสอบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้เกิดคุณภาพ การให้บริการ จากการนำหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) และหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในองค์กร

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เนื่องจาก แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ้าหน้าที่ขององค์กร ตามลำดับความต้องการทั้งภายในและภายนอกของแต่ละบุคคล อันได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการด้านสังคม (Social needs) ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs) และความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างทอ่งแท้ (Self-actualization) และเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายคือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นจึงสรุปว่า แรงจูงใจ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.5 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร (F5) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (F7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.171 ($p < 0.01$) และอิทธิพลรวม มีค่าเท่ากับ 0.171 ($p < 0.01$) โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.190 ($p < 0.01$) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558, หน้า 31-36) กรณีศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในภาครัฐ ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร จนคว้ารางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) จากองค์การสหประชาชาติ (United Nation) ปี พ.ศ. 2553 และนำการสร้างวัฒนธรรมองค์กร มาเป็นปัจจัยสำคัญ อันได้แก่ วัฒนธรรมการให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงานสู่ที่ปรึกษามืออาชีพ สร้างความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรและขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศจนคว้ารางวัลชนะเลิศ ภายใต้โครงการ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน หรือ Service excellence tax office” ส่งผลทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ จากการนำหลักประสิทธิภาพ และหลักการตอบสนองของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาบริหารงานในองค์กร

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เนื่องจาก วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ร่วมกันยึดถือและยอมรับในการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ การปฏิบัติงาน การรับรู้ การเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่ส่งผ่านรุ่นสู่รุ่นได้อย่างเหมาะสม และเป็นคุณสมบัติที่มีอิทธิพลต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชา ให้เกิดการยอมรับ เชื่อถือ และเพื่อให้บุคลากรเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายคือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นจึงสรุปว่า วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยเรียงค่าอิทธิพลรวมของปัจจัย จากมากไปน้อยตามลำดับ ดังนี้ แรงจูงใจ มีอิทธิพลรวมสูงสุด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ ซึ่งจากผลการวิจัยที่อธิบายข้างต้น ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิษฐา แก้วนารี (2557, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดลำปาง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับศิริลักษณ์ พิชัยณรงค์ (2556, หน้า 135) ที่ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับคุณภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของมหาวิทยาลัย ในประเทศไทย (กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำส่งผลต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรส่งผลต่อคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัย

2. ค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของรัตมี สุขประเสริฐ (2551, หน้า 142-143) ที่ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเชิงเหนือ พบว่า ผู้บริหารโรงแรม เห็นด้วยกับค่านิยมขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ อยู่ในระดับมาก และผู้บริหารโรงแรม เห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับดลชนก โมธรรม และศิริลักษณ์ ประสันแพงศรี (2558, หน้า 38) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมร่วมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขาภาคตะวันออกเชิงเหนือ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขาภาคตะวันออกเชิงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมร่วมโดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านยึดมั่นธรรมาภิบาล ด้านบริการเป็นเลิศ ด้านร่วมใจทำงานและด้านสร้างสรรค์สิ่งใหม่

3. กระบวนการบริหาร มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของวิชาญ เกษเพชร (2545, หน้า 188) ที่ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพกับความสำเร็จของการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัด

สกลนคร พบว่า การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดเป้าหมายและนโยบายของโรงเรียน 2) ด้านการจัดองค์การบริหารคุณภาพ 3) ด้านการจัดทำแผนและโครงการ 4) ด้านการดำเนินการตามแผน และ 5) ด้านการนิเทศและติดตามผล และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินผลและรายงาน

4. แรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ฅัญฐ์วรัตน์ คณิตินสุทธิทอง (2558, หน้า 139-140) ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและปัจจัยในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย พบว่า แรงจูงใจที่ผลักดันให้ชาวต่างชาติมาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical tourism push motivation) ส่วนที่เป็น ปัจจัยด้านการตลาด โดยเกิดจากความต้องการภายในของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการดูแลอย่างดีเป็นพิเศษ ซึ่งไม่สามารถได้รับการบริการในประเทศตนเองแต่สามารถได้รับการดูแลจากประเทศอื่นที่มีนโยบายการตลาดในด้านการบริการที่เป็นเลิศ สาเหตุอีกประการคือประเทศของผู้รับบริการได้ให้ความร่วมมือกับประเทศผู้ให้บริการทางการตลาด

5. วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ นัฐวิชัยย์ ฉัตรสุภกุล (2551, หน้า 128) ที่ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเทศไทย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการ

4. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

4.1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก สอดคล้องกับการศึกษาของ พรธมนราย เทียมทัน (2550, หน้า 107) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการบริหารองค์กรด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า และศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 9.2 เพชรบูรณ์ มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีการบริการที่ดีขึ้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีการบริการที่มีคุณภาพประชาชนได้รับความสะดวกในการบริการและตรงกับ

ความต้องการ สอดคล้องกับศิริกัญญา เสริมรัมย์ (2553, หน้า 86) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ แนวโน้มการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามและตำบลคลองเมือง พบว่า ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักความรับผิดชอบต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามและตำบลคลองเมือง จัดให้มีการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารที่ดีและมีมาตรฐาน ตลอดจนให้บริการประชาชนหรือผู้บริการอย่างทั่วถึง และสอดคล้องกับอัญชลี แสงสนิท (2558, หน้า 86) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า การบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการมากที่สุด

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ครอบคลุมทั้ง 10 ประเด็นหลัก และหลักเกณฑ์และวิธีการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง ดังนี้ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนาท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้จริง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับขนาดความรับผิดชอบและแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน การนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงาน และการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้บริหารงานตรงกับเป้าหมายและสิ่งที่ต้องกระทำตามขอบเขตของเป้าหมาย การบริหารงานโดยให้ความสำคัญกับความคุ้มค่า ประหยัด และเหมาะสม การบริหารงานโดยให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง บริหารงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กฎหมายกำหนดไว้ 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสำรวจข้อมูลปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อประกอบการจัดทำแผนพัฒนาโดยเรียงลำดับโครงการตามความสำคัญเร่งด่วน จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมรวดเร็วตามมาตรฐานกำหนดไว้ จัดระบบในการตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างหลากหลาย จัดให้มีช่องทางร้องทุกข์หรือร้องเรียนอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือ

ผู้รับบริการ 4) หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างมาตรการหรือเงื่อนไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เช่น การทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งแต่งตั้งเป็นต้น มีความเป็นธรรมและไม่มีความลำเอียงต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ในหน่วยงาน มีมาตรการและการเตรียมความพร้อมในการควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิดตามกฎหมายกำหนดไว้ 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในการจัดให้มีช่องทางทำให้บริการข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน โดยเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 การให้ความสำคัญต่อการควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานโดยให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริตภาครัฐและการรักษาความปลอดภัยโดยปกปิดข้อมูลผู้ร้องการทุจริต การส่งเสริมยกย่องเจ้าหน้าที่ผู้กระทำความดี เช่น การตีตประกาศ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ลงเว็บไซต์ การมอบรางวัล เป็นต้น และการให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยความเปิดเผย/ โปร่งใสเปิดเผย โดยการตีตประกาศประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและงบการเงินให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม การให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อสิทธิและประโยชน์ของประชาชนที่ควรได้รับ การพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานสอดคล้องกับระเบียบ กฎหมายที่มีการแก้ไขเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม การใช้อำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ และมีความเป็นอิสระในการใช้อำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย 7) หลักความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม การให้ความสำคัญในการให้บริการต่อประชาชนหรือผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม และการให้ความสำคัญต่อการบริหารงานด้วยความเสมอภาค 8) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนโดยเปิดรับฟังความคิดเห็นในหลากหลายช่องทาง การนำความคิดเห็นของประชาชนจากการเปิดรับฟังมาเป็นข้อมูลในการปรับใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกภาคส่วน และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยจัดให้มีการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม

ของประชาชนทุกภาคส่วน 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปฏิบัติงานตามภารกิจหรือโครงการที่ได้รับการถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายกำหนดไว้ การมอบอำนาจหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องหรือตามความสามารถได้อย่างเหมาะสม มีการติดตามตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานของภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่น อย่างสม่ำเสมอ และการให้ความสำคัญต่อภารกิจถ่ายโอนโดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามภารกิจถ่ายโอน และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่นตามหลักคุณธรรม/ จริยธรรมในการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนโดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยึดมั่นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ และการมุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัยอย่างเคร่งครัดและมุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้บรรลุเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดไว้ 7 ประการ คือ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเป้าหมายประการที่ 6 คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยให้ความสำคัญและต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างจริงจังอย่างครอบคลุมใน ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ ผู้บริหารได้ให้เจ้าหน้าที่คอยให้บริการรวมทั้งจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้มารับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมต่อการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการและดำเนินการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนในทุกครั้งที่มาขอรับบริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) คือ เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อมในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการให้บริการ เช่น รวดเร็วและถูกต้องของการให้บริการ เป็นต้น ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและให้ความไว้วางใจเสมอมา ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) คือ ผู้บริหารท้องถิ่นแสดงออกถึงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงการเอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้มารับบริการ โดยได้จัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการมีช่องทาง

เลือกการเข้าใช้บริการที่หลากหลาย ซึ่งการให้บริการยังเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งจากการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

5. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

5.1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก สอดคล้องกับพรพนาราย เทียมทัน (2550, หน้า 107) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการบริหารองค์กรด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่าและศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 9.2 เพชรบูรณ์ มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมีการบริการที่ดี ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีการบริการที่มีคุณภาพประชาชนได้รับความสะดวกในการบริการและตรงกับความต้องการ ศิริกัญญา เสริมรัมย์ (2553, หน้า 86) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์แนวโน้มการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามและตำบลคลองเมือง พบว่า ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักความรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามและตำบลคลองเมือง จัดให้มีการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารที่ดีและมีมาตรฐานตลอดจนให้บริการประชาชนหรือผู้บริการอย่างทั่วถึง อัญชลี แสงสนิท (2558, หน้า 86) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า การบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการมากที่สุด

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ครอบคลุมทั้ง 10 ประเด็นหลัก และหลักเกณฑ์และวิธีการของ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง ดังนี้ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนาท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้จริง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับขนาดความรับผิดชอบและแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน การนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงาน และการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้บริหารงานตรงกับเป้าหมายและสิ่งที่จะต้องกระทำตามขอบเขตของเป้าหมาย การบริหารงานโดยให้ความสำคัญกับความคุ้มค่า ประหยัด และเหมาะสม การบริหารงานโดยให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง บริหารงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กฎหมายกำหนดไว้ 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสำรวจข้อมูลปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อประกอบการจัดทำแผนพัฒนาโดยเรียงลำดับโครงการตามความสำคัญเร่งด่วน จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมรวดเร็วตามมาตรฐานกำหนดไว้ จัดระบบในการตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างหลากหลาย จัดให้มีช่องทางร้องทุกข์หรือร้องเรียนอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ 4) หลักภาระรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างมาตรการหรือเงื่อนไขต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เช่น การทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งแต่งตั้งเป็นต้น ความเป็นธรรมและไม่มีความลำเอียงต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน มีมาตรการและการเตรียมความพร้อมในการควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิดตามกฎหมายกำหนดไว้ 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในการจัดให้มีช่องทางให้บริการข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 การให้ความสำคัญต่อการควบคุม ตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานโดยให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริตภาครัฐและการรักษาความปลอดภัยโดยปกปิดข้อมูลผู้ร้องการทุจริต การส่งเสริมยกย่องเจ้าหน้าที่ผู้กระทำความดี เช่น การติดประกาศ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ลงเว็บไซต์ การมอบรางวัล เป็นต้น และการให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยความเปิดเผย/ โปร่งใสเปิดเผย โดยการติดประกาศ

ประชาสัมพันธข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและงบการเงินให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม การให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อสิทธิและประโยชน์ของประชาชนที่ควรได้รับ การพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานสอดคล้องกับระเบียบ กฎหมายที่มีการแก้ไขเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม การใช้อำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ และมีความเป็นอิสระในการใช้อำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย 7) หลักความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม การให้ความสำคัญในการให้บริการต่อประชาชนหรือผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม และการให้ความสำคัญต่อการบริหารงานด้วยความเสมอภาค 8) หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนโดยเปิดรับฟังความคิดเห็นในหลากหลายช่องทาง การนำความคิดเห็นของประชาชนจากการเปิดรับฟังมาเป็นข้อมูลในการปรับใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกภาคส่วน และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยจัดให้มีการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปฏิบัติงานตามภารกิจหรือโครงการที่ได้รับการถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายที่กำหนดไว้ การมอบอำนาจหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องหรือตามความสามารถได้อย่างเหมาะสมมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่นอย่างสม่ำเสมอ และการให้ความสำคัญต่อการถ่ายโอนโดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามภารกิจถ่ายโอน และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่นตามหลักคุณธรรม/ จริยธรรมในการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนโดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยึดมั่นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ และการมุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัยอย่างเคร่งครัดและมุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้บรรลุเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดไว้ 7 ประการ คือ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

ของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งองค์ประกอบของ ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้บริหารงานโดยให้ความสำคัญและต่อการให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างจริงจังอย่างครอบคลุมใน ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ ผู้บริหารได้ให้เจ้าหน้าที่คอยให้บริการรวมทั้งจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้มารับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ เจ้าหน้าที่ แสดงพฤติกรรมต่อการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการและดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนในทุกครั้งที่มาขอรับบริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) คือ เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อมในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการ ให้บริการ เช่น รวดเร็วและถูกต้องของการให้บริการ เป็นต้น ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและให้ความไว้วางใจเสมอมา ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) คือ ผู้บริหาร ท้องถิ่นแสดงออกถึงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงการเอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน หรือผู้มารับบริการโดยได้จัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือ ผู้รับบริการมีช่องทางเลือกการเข้าใช้บริการที่หลากหลาย โดยมุ่งเน้นให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงสรุปได้ว่า การบริหารงาน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและค้นคว้า เอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี การทบทวน บรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานเพื่อนำมาสังเคราะห์สกัดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยนำมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้นำมาตั้งสมมติฐาน จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้ กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการ เป็นไปตาม Parasuraman, et al. (1990, p. 85) ซึ่งมีประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ประเด็น ที่ใช้ในการวัดเพื่อประเมินคุณภาพ การให้บริการ หรือที่เรียกว่า SERVQUAL model นำมากำหนดเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ลักษณะ

ทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) และ 5) การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ และใช้การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นไปตาม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, หน้า 21-22) ซึ่งมีจำนวน 10 ประเด็นหลัก นำมา กำหนดเป็นตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบต่อสังคม/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ consensus oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics) และใช้การสังเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพการให้บริการ นำมา กำหนดเป็นตัวแปรอิสระ จำนวนทั้งสิ้น 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยม สร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร โดยผู้วิจัยได้กำหนด วัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษานำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการศึกษาศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ที่มีผลการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local performance assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ-อปท) ประจำปี พ.ศ. 2558 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2559 ข) ซึ่งจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 8 แห่งใน 6 จังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้ 1) จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพี่น้อง และเทศบาลตำบลเขาบายศรี 2) จังหวัดชลบุรี จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ 3) จังหวัดระยอง จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง 4) จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช 5) จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน

2 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพระ และองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม และ

6) จังหวัดสระแก้ว จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามเกณฑ์ดัชนีที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีระดับความสอดคล้องกลมกลืนผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ครบทุกดัชนี จึงสรุปได้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากผลการวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก พบว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยแรงจูงใจ กระบวนการบริหารวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการโดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แรงจูงใจ กระบวนการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลรวมสูงสุดเป็นอันดับ 1 อันดับ 2 คือ แรงจูงใจ อันดับ 3 คือ กระบวนการบริหาร อันดับ 4 คือ วัฒนธรรมองค์กร อันดับ 5 คือ ภาวะผู้นำ และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมสนับสนุนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

2. จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจ มีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรกำหนดนโยบายส่งเสริมมาตรการสร้างแรงจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการเพื่อทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประเด็นที่ 4 หลักภาวะผิตชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ระดับความคิดเห็น ข้อที่ 4.4 ผู้บริหารมีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิดตามกฎหมายกำหนดไว้ อยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ตามระเบียบกฎหมายโดยเคร่งครัด

2. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัย ค่านิยมสร้างสรรค์ ระดับความคิดเห็น ข้อที่ 2.1 ผู้บริหารท้องถิ่นได้แสดงออกถึงการยึดมั่นต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรยึดมั่นและซื่อสัตย์ต่อการบริหารและให้บริการสาธารณะด้วยความจริงใจ

3. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ระดับความคิดเห็น ข้อที่ 3.1 เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อมในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการ เช่น รวดเร็วและถูกต้อง เป็นต้น อยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงควรมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างชัดเจนต่อความพร้อมให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียด เชิงลึกอย่างครอบคลุมครบถ้วน

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรนำรูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ไปทดลองใช้ในรูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง

บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ ปานเปรม. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร). *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 5(1), 30-40.
- กมลวรรณ อิมสุวรรณ. (2548). *การบริหารองค์การภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ*. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กมลกวิณี จิระไชยกาญจน์. (2553). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปตะวันตกต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์มนุษย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2555). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559 ก). *แบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท้องถิ่น (Local performance assessment: LPA): (สถ-อปท) ประจำปี 2559*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559 ข). *รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559 ค). *รายงานรายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กระทรวงมหาดไทย. (2559). *ชักซ้อมแนวทางการจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี พ.ศ. 2561-2564 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กวี วงศ์พุม. (2542). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: พี.เค.อินเตอร์พริ้นท์.

- กาญจนาน โปธิศาสตร์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาที่แยกสนามบินเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.*
- กิตติ ดั่งวงเหมือน. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านดำน อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เก็บกิจ สอนศรี. (2553). *คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี: กรณีศึกษาบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2548). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เดชกมล ออฟเซต.*
- เกษมชาติ เนรเศณี. (2550). *การบริหารองค์การในภาวะวิกฤต (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิสคอมเซ็นเตอร์.*
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.*
- ใกล้รุ่ง กลั่นคันหา. (2548). *การศึกษาค่านิยมสร้างสรรค์ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ชนิษฐา แก้วนารี. (2557). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดลำปาง. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.*
- ขวัญจิตร บุญเย็น. (2551). *แนวทางการพัฒนาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- เชียว อ้นเต้ง. (2553). *แนวทางการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี: การถอดบทเรียนจากประสบการณ์ผู้บริหารท้องถิ่นดีเด่น. การศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*

- คินิคิ และวิลเลียมส์. (2552). *องค์การและการจัดการ MANAGEMENT 3/e* (กิ่งกาญจน์ วรนิทัศน์, อีรศักดิ์ กัญจนพงษ์, และบุตรี จารุโรจน์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- จักรพงษ์ กุตเสนา, พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ, และอุรสา พรหมทา. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยของรัฐภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฉบับพิเศษ)*, 8(3), 92-93.
- จักรพันธ์ ศรีมกฏ. (2552). *ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการเรียนรู้สาระพลศึกษา ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ในเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2551*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาพลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จักรพันธ์ นาคสุข. (2551). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี*. รายงานการค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการพัฒนา, สำนักงานบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จามิกร เปียทอง. (2550). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ กรณีศึกษา: โรงเรียนเตรียมบัณฑิต (บริบูรณ์ศิลป์ศึกษา)*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จากรวรรณ นาดัน. (2552). *สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- จากรวรรณ พวงรอด. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิธิธรรมกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์. (2553). *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2552). *ทางสู่ธรรมาภิบาล GOOD GOVERNANCE TO-BE*. นนทบุรี: พอดี.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). *ทฤษฎีบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรไทย.

- ฉนวนรักษ์ ประสงค์. (2552). *คุณธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อ.เมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรรา โพธิ์พุ่ม. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท)*, 20(2), 112.
- ชนิดา ยุกบุญธน์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชรินทร์ จันวัฒน์นะ. (2550). *การศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริหารการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลเมืองเบตง จังหวัดยะลา ตามแนวทางคุณธรรม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชำนาญ คงรอด. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำและทัณฑสถานเขต 8 กรมราชทัณฑ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูชาติ นนมพลกรัง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา*. รายงานการศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณพัฐอร ศรีชนะ. (2554). *การบริหารตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบุพผรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณรงค์ นันทวรรณนะ, และเอื้องฟ้า นันทวรรณนะ. (2536). *การบริหารงานอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: พิสิกส์เซ็นเตอร์.

- ณสรวง ก้อนนิมล. (2552). การปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรคของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ณัฐจิวรตี คณิตินสุทธิทอง. (2558). แรงจูงใจและปัจจัยในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ณัฐพล มีพรหม. (2551). แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีนอนามัยในจังหวัดสกลนคร. การศึกษาอิสระสาธรรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐวุฒิ เจียรนาโชค. (2551). ความคิดเห็นของบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาบัณฑิตสาขาวิชาศิลปศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศิลปศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดลชนก โมธรรม และศิริลักษณ์ ประสันแพงศรี. (2558). อิทธิพลของค่านิยมร่วมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ (Proceedings) เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15 (หน้า 38). สกลนคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร.
- ดลเดช พัทธ์ชัยเขตต์. (2551). แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรวิทยาลัยการอาชีพฝาง. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ดารารวรรณ อภิวัฒน์สิงหะ. (2551). ธรรมาภิบาลในหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วมขององค์กรบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดาวริกา อักษรถึง. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัยความสำเร็จกับระดับความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: เทศบาลนครหาดใหญ่. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 9(2), 3.

- คุณหญิง ทรัพย์เดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐ อ้น เหวียน. (2556). *อาเซียนและหลักความรับผิดชอบต่อสังคมในการปกป้อง (R2P): ศึกษากรณีไฮโคลนนาทิสในพม่า*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา (สหสาขาวิชา), บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีชัย สายทอง. (2558). *ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยวัดผลและสถิติการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทองใบ บาระพรม. (2553). *กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทัศนีย์ ไตมี. (2550). *ทัศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ธัญญพล ชะอู่ และปรีชา หงส์ไกรเลิศ. (2558). *การบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย*. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 8(1), 137.
- ธนกฤต โพธิ์เงิน. (2557). *ปัจจัยด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 6(2), 152-153.
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาดจังหวัดเพชรบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 15)*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

- ธิดารัตน์ คำภามูล. (2552). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทย อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธิติพร คำแก่น. (2550). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเมืองน่าอยู่: กรณีศึกษาเขตเทศบาลนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (สหสาขาวิชา), บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพงษ์ ทะเลน้อย. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สถานีตำรวจท่องเที่ยวหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2537). การวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis). *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 1(1), 72.
- นฤมล บุญกิตติ (2546). *การศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ: กรณีศึกษาบริษัท รีเจนท์ พอร์วิลด์ดิ้ง เอ็กซเพรส จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล ลือสุขประเสริฐ. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัฐวิชญ์ ฉัตรศุกกุล. (2551). *ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นาวิรัตน์ จำจด. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการพัฒนาชุมชนในสังกัดส่วนกลาง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นิชรา พิณรัตน์. (2552). *การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชน*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- นิตยา มาลัยวิจิตรนนท์. (2553). *การศึกษาค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานของข้าราชการในสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 4*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตินันท์ จันทร์เอียด. (2556). *หลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์และการธนาภิบาลมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด กับสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิภาพร ลครวงศ์. (2547). *การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพบริการ การพยาบาลโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนติวงศ์ พลไชย. (2547). *หลักความเสมอภาค: ศึกษากรณีการกำหนดคุณวุฒิผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บดีศร กษมางกูร. (2551). *การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของบริษัท ไดเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บังอร กันสุข. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลท่าแร่ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บุญเพ็ญ มูลมณี. (2554). *การบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- บุญยิ่ง ประทุม. (2551). *พัฒนาการการบริหารงานตามหลักความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามยอด จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาชุมชน, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเรือง โพธิ์นิล. (2551). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุศยา นำเจริญลาภ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ปณิดา พงษ์พันธ์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกาศ เรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). (2539, 30 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 135-138.
- ประกาศ เรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549). (2544, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 3.
- ประกาศ เรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554). (2549, 27 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-24.
- ประกาศ เรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559). (2554, 14 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 139.
- ประกาศ เรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). (2559, 30 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 22-29.
- ประโยชน์ สงกสิน. (2551). *การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศไทยและสิงคโปร์*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ประโยชน์ สงกกลิ่น. (2556). *การบริหารรัฐกิจยุคหลังสมัยใหม่: แนวคิด ทฤษฎีและการนำไปปฏิบัติ*
Postmodern public administration: concepts, Theories and implementation.
 มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- ปราณีสา ไทยโคกสี. (2555). *การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร
 ปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบุรบือ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาศีษะ
 ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ปราณี กุรุพินทาร์ักษ์. (2549). *แนวทางการสร้างทีมงานเพื่อพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาเฉพาะ
 บุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ปริญญาพร ชุนพรม. (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน
 วิชาการในสถานศึกษาสังกัดงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 2.
 วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.*
- ปริมล เติดยุ (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ในเขตจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ
 ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.*
- ปิยธิดา บุญนาค. (2549). *สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา
 ขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 2 จังหวัดเชียงราย.
 การศึกษาศีษะครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.*
- ปิยวรรณ บุญเพ็ญ. (2550). *ค่านิยมสร้างสรรค์และสถานการณ์การทำงานที่สัมพันธ์กับพฤติกรรม
 การทำงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา
 ของรัฐ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
 ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ปิยวรรณ พลศรี. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.*

- เปมิกา ศรีสุวรรณ. (2556). การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2553). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบล
ทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม, 6(2),
หน้า 105.
- พรวิทย์ จันทร์ศิริลือ, สุภาพร ชมระกา และจำเนียร พลหาญ. (2557). ปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์
กับประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
กาฬสินธุ์. วารสารการบริการและการนิเทศการศึกษา, 6(2), 63-71.
- พนริตา กลมเกลียว. (2551). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนอง
ปลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พนม หอมทอง. (2552). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พนิดา สุภาราน. (2552). แนวทางการพัฒนาที่มงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
บรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรทิพย์ ชมเดช. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ: กรณีศึกษา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรธมนาราย เทียมทัน. (2550). การศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการบริหารองค์กรด้วยระบบการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. เพชรบูรณ์: ทุนสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดิน
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- พรธมนารายณ์ เวนุผล. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ. ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลำทับ จังหวัดกระบี่.
การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- พระมหาดชนแดน สมบุตร. (2549). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกธรรมและบาลี สำนักเรียนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.*
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-9.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549. (2550, 8 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-3.
- พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546. (2546, 22 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-22.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. (2496, 13 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 17-20.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-4.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. (2546, 22 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 16-22.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552. (2552, 6 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 21-22
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546. (2546, 4 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 5.
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552. (2552, 3 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 10.
- พิชาย รัตนดิถ ก ภูเก็ต. (2552). *องค์การและการบริหารจัดการ*. นนทบุรี: ริงค์ ปียอนด์ บู้คส์ .
- พิธาน บวรกุลวัฒน์. (2554). *ความคิดเห็นของเกษตรกรเกี่ยวกับการส่งเสริมเทคโนโลยีการปลูกข้าวแบบโยนกกล้าในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- พิศมัย แจ้งอารมณ. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.*

- ภักดีวิภา คำลาเลี้ยง. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มานพ ผาสุก. (2550). *ความคิดเห็นต่อศักยภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านฉาง*. รายงานการศึกษอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น .
- มูทิตา วงศ์สงคราม. (2555). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลคูใต้ อำเภอน่าน จังหวัดน่าน*. การค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- เยาวดี จุฑาพรรณนาชาติ. (2549). *ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 3*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ .
- รวีพรรณ อุดลวัฒน์ศิริ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กร และส่วนประสมการตลาดกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องยกเลิกระเบียบว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พ.ศ. 2547. (2547, 31 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 24-31.
- รัชยา ภักดีจิตต์. (2557). *ธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน Good governance, Public and Private Management* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. (2540, 11 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 16.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 22.

- รัศมี สุขประเสริฐ. (2551). ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เรณู หมั่นห่อ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำกิจกรรมมาภิบาลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2558). การบริหารการพัฒนา. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ล้อม แยมสุวรรณรัตน์. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรณท์ บุญนาค. (2550). การศึกษาวิจัยสังเคราะห์ และถอดบทเรียนประสบการณ์คุณธรรมจริยธรรมกับการบริหารหน่วยงาน (กรณี ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขต 4). ขอนแก่น: ฝ่ายวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรมงคล ลิ้มศิริตระกูล. (2553). คุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขของ การแพทย์ เทศบาลเมืองลำพูน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการพัฒนา, สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วรรณดี สุทธิรักษกร. (2559). การวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยในกระบวนทัศน์ทางเลือก (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สยามบริทัศน์.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรรณิ์ แกมเกต. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์: *Research methodology in behavioral sciences*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัชเทพ ธรรมรักขิตโต. (2551). แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว อำเภอดอนพุด จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- วราภรณ์ ชูคันหอม. (2553). แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหัวหน้า
สถานีนอนามัย จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์สาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วสันต์ นนทะสัน. (2550). การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์การ
บริหารส่วนตำบลตามทรรศนะของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอบึงสามพัน
จังหวัดเพชรบูรณ์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันชัย ปานจันทร์. (2555). หลักคุณธรรมจริยธรรมสำหรับการพัฒนานุคคลและองค์การ. วารสาร
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 8, 75-76.
- วันรพี ถาวรชัย. (2548). การศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรระหว่าง
มหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์สังคมมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
สังคมวิทยา, คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรินทร์ พรหมอก. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานตาม
แนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วารุณี บัวมีชูป. (2551). ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของสมาชิก
ในครอบครัวผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโรงพยาบาลอุดรดิติธ. การค้นคว้าอิสระ
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจิตรา แป้นจันทร์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- วิชาญ เกษเพชร. (2545). การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพกับความสำเร้จ
ของการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันราชภัฏสกลนคร.

- วิฑูรย์ สุานเมธี. (2554). *การศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ ในจังหวัดหนองบัวลำภู*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). *พัฒนาการของนโยบายคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. คุชกุณิพนธ์ปรัชญาคุชกุณิบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิพุธ อ่องสกุล. (2550). *รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี 2550*. กรุงเทพฯ: สุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2550). *การบริหารจัดการที่ดี Good governance*. กรุงเทพฯ: อินทภาษา.
- วิรามรัตน์ ศุภกิจ. (2557). *ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิโรจน์ คงเทพ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมือง พัทลุง จังหวัดพัทลุง*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ หามณี. (2550). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขายุทธศาสตร์ การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- วีระวิชญ์ เลิศไทยตระกูล. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินของ สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย*. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*. 12(2), 24.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ, วศิน โภมุก, พจนา พิษิตปัจจา และจาริน คงสัจวิวัฒน์. (2558). *รายงาน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ซีโน ดีไซน์.

- ศรีนวล ศิริคะรินทร์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศศิธร เหลือแยม, สุนทร ภู่เสม, และสุพัฒน์ ลือดารา. (2549). *ผลการลดชั้นต้นตอนและระยะเวลารอคอยของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก*. การค้นคว้าด้วยตนเอง สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิริกัญญา เสริมรัมย์. (2553). *การวิเคราะห์แนวโน้มการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม และตำบลคลองเมือง*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริพร จีรวัดน์กุล. (2558). *การวิจัยเชิงคุณภาพด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส (1989).
- ศุภรดา เกิดขาว. (2553). *ประสิทธิผลการบริหารงานเทศบาลตามหลักการกระจายอำนาจในจังหวัดลพบุรีและสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ศุภย์สงเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ..
- สงวน คำรส. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สภาธรรมาภิบาลแห่งชาติ: สภาธรรมาภิบาลแห่งชาติ (สธช.). (2560). *หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาธรรมาภิบาลแห่งชาติ.
- สมเจต วิลัยสูงเนิน. (2551). *การศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- สมบัติ ชัยมูล. (2550). *การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมศักดิ์ นรสิงห์. (2549). *การศึกษาแนวคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานการปกครองท้องถิ่นของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมสุข สุานะวร. (2552). *คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลต.ภูด อำเภอมือง จังหวัดสระบุรี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สลิลกร เริงพัฒนนะ. (2553). *ปัจจัยบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สอาด พากเพียร. (2552). *การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาทิพย์ บุญมี. (2553). *การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สายัณห์ มะหะหมัด. (2556). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). *รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance rating)*. กรุงเทพฯ: พรีเมียร์ โพร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561)*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 Public sector management quality award*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559). *รายงานการตรวจสอบการดำเนินงานการบริหารงบประมาณตามแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลในจังหวัดอุดรดิติต์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดอุดรดิติต์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน. (2555). *รายงานการตรวจสอบการดำเนินงานการบริหารจัดการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2557-2558 กระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน.
- สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน. (2559). *รายงานการตรวจสอบการดำเนินงานการบริหารงบประมาณตามแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลในจังหวัดอุดรดิติต์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดอุดรดิติต์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน.
- สำนักงานเลขาธิการสภาธรรมภิบาลแห่งชาติ (สธช.) (2560). *บทบาทหน้าที่และวัตถุประสงค์ของสำนักงานเลขาธิการสภาธรรมภิบาลแห่งชาติ (สธช.)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาธรรมภิบาลแห่งชาติ (สธช.)
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). *ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักมาตรฐานวินัย. (2558). *วินัย: หลักและวิธีการรักษาวินัย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการ.

- ลำราญ นวชัย. (2546). บทบาทของนายกเทศมนตรีกับการตอบสนองของความต้องการของประชาชน: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริรัตน์ ชันธิสิทธิ์. (2549). ประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สิริลักษณ์ พิชัยณรงค์. (2556). ภาวะผู้นำกับคุณภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย (กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์). วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 5(1), 135.
- สุกัญญา มีกำลัง. (2553). ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนด้านการประเมินผลของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุจิตรา บุญมั่ง. (2558). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อธรรมาภิบาลในการบริหารงานพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทินนท์ สมบัติจิราภรณ์. (2551). ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุทธิพร วนิชนพรัตน์. (2550). ความสอดคล้องของพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 กับหลักนิติธรรม. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุธีย์ ยอดเพชร. (2551). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี*. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนทรา พลไตร. (2553). *พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ. 2551 กับหลักนิติธรรม*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากร ความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันท์ ศรีวิรัตน์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลอนามัยชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุนันทา เงินแจ่ม. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สุพัฒน์ ศิริประภานนท์กุล. (2550). *การพัฒนาทีมงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง กิ่งอำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย*. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภชัย ตริทศ. (2555). *งานวิจัยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมูลเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์*. เพชรบูรณ์: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สุเมธ แสงนิมนวล. (2552). *ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ส เจริญการพิมพ์.
- สุเมธ แสงนิมนวล. (2556). *ต้นแบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย*. วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 11(2), 63-64.
- สุรดา สิริทิมงคล. (2551). *ประเมินผลนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำปาง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรีย์ สิริสมุทธาร, และปภาวดี มนต์วีต. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกรมทางหลวง*. *วารสารศรีวนาลัยวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 2(4), 97.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2555). *การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสฐียรพงษ์ ศิวินา. (2559). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน: การวิจัยผสมผสานวิธี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เสนอ อิศวมันตา. (2557). *รูปแบบการบริหารจัดการตามหลักการบริหารนิยธรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด. (2559). *ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. ตราด: องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด.
- อนันท์ งามสะอาด. (2549). *การจัดการศึกษาอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีด้วยหลักการมีส่วนร่วม: กรณีวิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรชร ไหว้พรหม. (2553). *หลักคุณธรรมในการบริหารองค์การ: กรณีศึกษาโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- อรรถัย ใจแก้ว. (2553). *การศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อริยะวรรณ พิมภา. (2556). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสังกัดกระทรวงแรงงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อรุณทัตย์ ชุ่นไธสง. (2552). *คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อลงกต แผนสนธิ. (2557). การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย มหาวิทยาลัยบูรพา*, 6(3), 335-336.
- อังคณา จิตระกูล. (2550). *ศึกษาระดับการปฏิบัติใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลกันจู อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัญชลี แสงสนธิ. (2558). *การบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อัมพร ธีรวงศ์ และคณะ. (2553). *การบริหารปกครองสาธารณะ (Public governance) การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัศนีย์ ทองศิลป์. (2558). การวิเคราะห์เส้นทางในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ สำหรับโมเดลแบบ Non-recursive. *วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 16(1), 18.
- อานนท์ สุขสมนึก. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการบริหารจัดการสายการผลิตและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทนิเด็ค อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อุบล ยะไวทย์ณะวิชัย. (2553). *การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารศาสตร์, สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- อุมาภรณ์ เตโชพันธุ์. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานของกองทุนหมู่บ้านให้ประสบความสำเร็จในระดับมาตรฐานที่ 1 AAA ของจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อุไรวรรณ วุฒิกษ. (2554). การพัฒนาองค์ประกอบธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เอื้ออารีย์ เงินใส. (2551). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Abubakar, L. H. (2017). *The impact of corporate governance on the productivity of a firm*. n.p.
- Buzzle, R. D., & Gale. B. T. (1987). *The marketing of service*. London: William Heinemann.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic Press.
- Dayanandan, R. (2013). Good governance practice for better performance of community organizations-myths and realities!!. *Journal of Power, Politics & Governance*, 1(1), 10.
- Erdfelder, E., Faul, F., & Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavioral Research Method*, 39, 175-191.
- Foster, C. R. (1952). *Psychology of life adjustment*. Chicago: America Technical Society.
- Gillroy, J. M. (1997). Postmodernism, efficiency, and comprehensive policy argument in public administration: A Tool for the practices of administrative decision making. *The American Behavioral Scientist*, 41(1), 164.
- Good, M. D. (2006). *Integrating the individual and the organization*. New York: Wiley.
- Gruening, G. (2001). Origin and theoretical basis of new public management. *International Public Management* 4, 1-25.

- Joseph, J. (2004). Foucault and reality. *Capital & Class*, 82(Spring), 154.
- Kinicki, A., & Williams, B. K. (2009). *Management: A practical introduction*. New York: McGraw Hill.
- Kjaer, A. M. (2006). *Governance*. Cambridge: Polity Press.
- Kooiman, J. (2003). *Governing as governance*. London: Sage Publications.
- Longenecker, J. G., & Pringle, C. D. (1981). *Management* (5th ed.). Ohio: Bell & Howell.
- Luo, Y. (2013). Sharing and good governance: influence of quality public service on effect of quality regulation-based on the empirical analysis of chinese macro-quality observation data. *Journal of Macro-quality Research*, 1(1), 10.
- Malpas, S (2001). *Postmodern debates*. New York: PALGRAVE.
- McColl-Kennedy, J. R. (2003). *Services marketing: a managerial approach*. Milton: John Wiley & Sons.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service, the quest for affection performance*. New York: McGraw-Hill.
- Mohamad, H. M., Daud, Z., & Yahya, K. K. (2014). Impact on employees' good governance characteristics, The role of transformational leadership as determinant factor. *International Journal of Science, Environment and Technology*, 3(1), 320.
- Obiwuru, T. C., Okwu, A. T. Akpa, V. O. & Nwankwere, I. A. (2011). Effects of leadership style on organizational performance: A survey of selected small scale enterprises in Ikosi-Ketu council development area of Lagos state. *Nigeria. Australian Journal of Business and Management Research*, 1(7), 100-111.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and opinion* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *The Journal of Retailing*, 64(1), 12-14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery quality service: balancing customer perception and expectations*. New York: A Division of Macmillan.
- Powers, L., & Been, K. (2014). *The value of organizational change management*. n.p.

- Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Study*, 44(11), 112-115.
- Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding governance: policy networks, governance, reflexivity and accountability*. Maidenhead: Open University Press.
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: concept, controversies, and applications* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schein, E. H. (1992). *Organization culture and leadership* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.) New York: Lawrence Erlbaum Associate..
- Shibru, S., Bibiso, M., & Ousman, K. (2017). Middle level managers' quality of leadership and good governance, and organizational performance of wolaita sodo university. *Journal of Education and Practice*, 8(4), 55.
- Simon, M. (2001). *Postmodern debates*. New York: PALGRAVE.
- Stoner, J. A., & Freeman, E. R. (1989). *Management*. (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- The World Bank. (1989). *Sub-saharan africa from crisis to sustainable growth*. Washington: The World Bank.
- Thomas, G, W. (2000). Governance, good governance and global governance: conceptual and actual challenges. London: Third World Quarterly.
- Triandis H. C. (1971). *Attitude and attitude change*. New York: John Wiley & Sons.
- Wahid, H. D. A., Abu, N. A., Latif, A. W., & Smith, M. (2013). Corporate governance and intellectual capital: evidence from public and private universities. *Higher Education Studies*, 3(1), 63.
- Weiss, T. G. (2000). Governance, good governance and global governance: conceptual and actual challenges. *Third World Quarterly*, 2, 795-814.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. (3th ed.). Boston: McGraw-Hill/ Irwin.
- Zwart, de Frank. (2002). Administrative practice and rational inquiry in postmodern public administration theory. *Administration & Society*, 34(5), 483.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

คำชี้แจงโปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งจะได้้นำข้อมูลเหล่านั้นไปวิเคราะห์ในภาพรวม แล้วนำไปใช้ในการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของท่าน

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อให้การประมวลผลมีความถูกต้องและสมบูรณ์

1. เพศ สำหรับผู้วิจัย

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง <input type="checkbox"/>
---------------------------------	---
2. อายุ.....ปี

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 20 ปีขึ้นไป-30 ปี <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3) 30 ปีขึ้นไป-40 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 40 ปีขึ้นไป-50 ปี
<input type="checkbox"/> 5) 50 ปีขึ้นไป-60 ปี	<input type="checkbox"/> 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	<input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส.
<input type="checkbox"/> 5)ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6) สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1) รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> 2) เกษตรกร <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> 4) พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> 5) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ.....
5. รายได้ต่อเดือน.....บาทต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2) 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3) 20,000 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4) 30,000 บาทขึ้นไป-40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5) 40,000 บาทขึ้นไป-50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6) 50,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนต่อระดับที่เป็นจริงของปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อให้การประมวลผลมีความถูกต้องและสมบูรณ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง					
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 1 ภาวะผู้นำ						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือมีบทบาทที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นแก้ไขปัญหามีความยุ่งยากซับซ้อน						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือมีบทบาทในการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้จริง						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมหรือมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานอันมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นเป็นบุคคลที่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ						<input type="checkbox"/>

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม ต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 1 ภาวะผู้นำ (ต่อ)						
5. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น มีพฤติกรรมหรือมีบทบาทสำคัญ อย่างยิ่งต่อการบริหารงานของ หน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 2 ค่านิยมสร้างสรรค์						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้ แสดงออกถึงการยึดมั่นต่อ การให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของ ท้องถิ่นได้แสดงออกถึงการยึดมั่น ต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้ แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อ สังคมโดยมุ่งเน้นความสำเร็จ เป็นสำคัญ						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 3 กระบวนการบริหาร						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น บริหารงานอย่างเป็นระบบ กระชับ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						<input type="checkbox"/>

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม ต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 3 กระบวนการบริหาร (ต่อ)						
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้พิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้มีพฤติกรรมบริหารงานที่แสดงออกถึงการสั่งการการมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						<input type="checkbox"/>
5. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นมีการวางแผนการใช้จ่ายอย่างรัดกุมและติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มดำเนินงานจนถึงสิ้นสุดงาน						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 4 แรงจูงใจ						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ						<input type="checkbox"/>

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม ต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 4 แรงจูงใจ (ต่อ)						
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ให้ความสำคัญต่อการหาวิธีการ ต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานด้วย ความทุ่มเทเต็มกำลัง ความสามารถ						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญในการเปิด โอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วม กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุม การฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญต่อการกระตุ้น ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่ง ผลสำเร็จโดยการมอบรางวัล เพื่อยกย่องชมเชยแก่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ						<input type="checkbox"/>

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม ต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก	ระดับความคิดเห็นที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 5 วัฒนธรรมองค์กร						
1. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของ ท้องถิ่นมีพฤติกรรมกา รปฏิบัติงานในลักษณะที่ เหมือนกันทั้งหน่วยงาน เช่น การให้ผู้มาขอรับบริการทุกคน การให้บริการด้วยอัธยาศัยที่เป็น มิตร การร่วมมือช่วยเหลือกัน ทำให้ปฏิบัติงานกระชับและ รวดเร็ว เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของ ท้องถิ่นยังคงมีพฤติกรรม เหมือนกับเจ้าหน้าที่รุ่นก่อน ๆ ถือปฏิบัติกันมา เช่น การให้ ผู้มาขอรับบริการทุกคน การให้บริการด้วยความเป็นมิตร การทำงานร่วมมือช่วยเหลือกัน เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของ ท้องถิ่นมีพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่น และเป็นสิ่งที่ดีที่เหมือนกัน เช่น การพูดภาษาท้องถิ่นในการ ให้บริการประชาชน การแต่งกาย ด้วยผ้าไทย เป็นต้น						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของหัวหน้าครัวหรือตัวแทนครัวเรือนต่อระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่ตรงกับความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อให้การประมวลผลมีความถูกต้องและสมบูรณ์

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนาท้องถิ่นที่สามารถปฏิบัติได้จริง						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้วางแผนพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับขนาดความรับผิดชอบและแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) (ต่อ)						
5. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้นำ คอมพิวเตอร์และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ใน หน่วยงาน และการให้บริการ ประชาชนหรือผู้รับบริการได้ อย่างเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 2 ประสิทธิภาพ (Efficiency)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้บริหารงานตรงกับเป้าหมาย และสิ่งที่ต้องกระทำตามขอบเขต ของเป้าหมาย						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้บริหารงานโดยให้ความสำคัญ กับความคุ้มค่า ประหยัด และเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้บริหารงานโดยให้ความสำคัญ กับความต้องการของประชาชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้บริหารงานเป็นไปตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ กฎหมายกำหนดไว้						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น มีการสำรวจข้อมูลปัญหาและ ความต้องการของประชาชน เพื่อประกอบ การจัดทำ แผนพัฒนาโดยเรียงลำดับ โครงการตามความสำคัญ เร่งด่วน						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนอย่างเหมาะสมรวดเร็ว ตามมาตรฐานกำหนดไว้						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้จัดระบบในการตอบสนอง การให้บริการแก่ประชาชนหรือ ผู้รับบริการอย่างหลากหลาย						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น จัดให้มีช่องทางร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนอย่างหลากหลายเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หรือผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 4 หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้สร้างมาตรการหรือเงื่อนไข ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบ ความสำเร็จ เช่น การทำข้อตกลง การปฏิบัติงาน การออกคำสั่ง แต่งตั้ง เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น มีความเป็นธรรมและไม่มี ความลำเอียงต่อการประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น มีมาตรการและการเตรียม ความพร้อมในการควบคุม ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายใน หน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น มีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ ผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย กำหนดไว้						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 5 หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ให้ความสำคัญได้จัดให้มีช่องทาง การให้บริการข้อมูลอันเป็น ประโยชน์แก่ประชาชนโดยเป็นไป ตามพระราชบัญญัติข้อมูล ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุม ตรวจสอบการบริหารงานของ หน่วยงานโดยให้มีเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรง						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแส การทุจริตภาครัฐและการรักษา ความปลอดภัยโดยปกปิดข้อมูล ผู้ร้องการทุจริต						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ส่งเสริมยกย่องเจ้าหน้าที่ ผู้กระทำความดี เช่น การติด ประกาศ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ ลงเว็บไซต์ การมอบรางวัล เป็นต้น						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 5 หลักความเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) (ต่อ)						
5. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับ การบริหารงานด้วยความเปิดเผย/ โปร่งใสเปิดเผย โดยการ ติดประกาศประชาสัมพันธ์ข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้างและงบการเงิน ให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง ทั่วถึง						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 6 หลักนิติธรรม (Rule of law)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ แก่ประชาชนโดยให้บริการ ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และเป็นธรรม						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นการให้ ความสำคัญต่อสิทธิและประโยชน์ ของประชาชนที่ควรได้รับ						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้พัฒนาและปรับปรุง การบริหารงานสอดคล้องกับ ระเบียบ กฎหมายที่มีการแก้ไข เพื่อความถูกต้องและเหมาะสม						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียง	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 6 หลักนิติธรรม (Rule of law) (ต่อ)						
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ใช้อำนาจหน้าที่ภายใต้ ระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้						<input type="checkbox"/>
5. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการใช้ อำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 7 หลักความเสมอภาค (Equity)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติ ตนต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนใน หน่วยงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ให้ความสำคัญในการให้บริการ ต่อประชาชนหรือผู้มารับบริการ ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และเป็นธรรม						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญต่อ การบริหารงานด้วย ความเสมอภาค						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 8 หลักการมีส่วนร่วม/ การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/ consensus oriented)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญต่อการรับฟัง ความคิดเห็นจากประชาชน โดยเปิดรับฟังความคิดเห็น ในหลากหลายช่องทาง						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้นำความคิดเห็นของประชาชน จากการเปิดรับฟังมาเป็นข้อมูล ในการปรับใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุง การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในทุกภาคส่วน						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการบริหารงานโดยจัดให้มี การส่งเสริมกระบวนการมี ส่วนร่วมของประชาชน ทุกภาคส่วน						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 9 หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ปฏิบัติงานตามภารกิจหรือ โครงการที่ได้รับการถ่ายโอน จากหน่วยงานอื่นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเป็นไปตาม มาตรฐานและกฎหมาย กำหนดไว้						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้มอบอำนาจหน้าที่ให้กับ เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง หรือตามความสามารถได้อย่าง เหมาะสม						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจาก หน่วยงานอื่นอย่างสม่ำเสมอ						<input type="checkbox"/>
4. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญต่อภารกิจ ถ่ายโอนโดยสำรวจความคิดเห็น ของประชาชนต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ ถ่ายโอน						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เป็นจริง					
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 10 หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/ ethics)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ให้ความสำคัญในการส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่นตามหลัก คุณธรรม/ จริยธรรมในการ ปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญต่อการ ให้บริการประชาชนโดยส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยึดมั่น ประโยชน์สุขของประชาชนเป็น เป้าหมายสำคัญ						<input type="checkbox"/>
3. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น มุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัย อย่างเคร่งครัดและมุ่งส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่เป็น แบบอย่างที่ดี						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน ต่อระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่ตรงกับความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อให้การประมวลผลมีความถูกต้องและสมบูรณ์

ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี					สำหรับผู้วิจัย
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่นตามหลักคุณธรรม/ จริยธรรมในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						
1. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้ถูกต้องครบถ้วนในทุกครั้งที่มาขอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)						
1. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อมในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการให้บริการ เช่น รวดเร็วและถูกต้อง เป็นต้น						<input type="checkbox"/>

ระดับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี	ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี					สำหรับ ผู้วิจัย
	เป็นจริง มากที่สุด	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง น้อย	เป็นจริง น้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
ประเด็นที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance)						
1. ท่านเห็นว่าประชาชนหรือผู้รับ บริการมีความเชื่อมั่นในการให้ บริการของท้องถิ่นและให้ ความไว้วางใจเสมอมา						<input type="checkbox"/>
ประเด็นที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)						
1. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึง การเอาใจใส่ต่อปัญหาและ ความต้องการของประชาชนหรือ ผู้มารับบริการ						<input type="checkbox"/>
2. ท่านเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่น ได้จัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่ หลากหลาย						<input type="checkbox"/>

****ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับการตอบแบบสอบถามฉบับนี้****

ภาคผนวก ข
ใบยินยอมเข้าร่วมวิจัย



ETHIC ๐๓-๑

เอกสารแสดงความยินยอม
 ของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Consent Form)
 (สำหรับผู้ที่เข้าร่วมโครงการวิจัยที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป)

รหัสงานวิจัย.....

งานวิจัยเรื่อง...ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น...ภาคตะวันออก.....

ให้คำยินยอม วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ก่อนที่จะลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย วิธีการวิจัย และรายละเอียดต่างๆ ตามที่ระบุในเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ไว้แก่ข้าพเจ้า และข้าพเจ้าเข้าใจคำอธิบายดังกล่าวครบถ้วนเป็นอย่างดีแล้ว และผู้วิจัยรับรองว่าจะตอบคำถามต่างๆ ที่ข้าพเจ้าสงสัยเกี่ยวกับการวิจัยนี้ด้วยความเต็มใจ และไม่บิดเบือนเงินจรรยาบรรณใจ

ข้าพเจ้าเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ด้วยความสมัครใจ และมีสิทธิที่จะบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เมื่อใดก็ได้ การบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนั้นไม่มีผลกระทบต่อ...ข้าพเจ้าและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภูมิลำเนาของข้าพเจ้า... ที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าเป็นความลับ จะเปิดเผยได้เฉพาะในส่วนที่เป็นสรุปผลการวิจัย การเปิดเผยข้อมูลของข้าพเจ้าต่อหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องได้รับอนุญาตจากข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วมีความเข้าใจดีทุกประการ และได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

กรณีที่ข้าพเจ้าไม่สามารถอ่านหรือเขียนหนังสือได้ ผู้วิจัยได้อ่านข้อความในเอกสารแสดงความยินยอมให้แก่ข้าพเจ้าฟังจนเข้าใจดีแล้ว ข้าพเจ้าจึงลงนามหรือประทับลายนิ้วหัวแม่มือของข้าพเจ้าในเอกสารแสดงความยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

ลงนามผู้ยินยอม

(.....)

ลงนามพยาน

(.....)

หมายเหตุ กรณีที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยให้ความยินยอมด้วยการประทับลายนิ้วหัวแม่มือ ขอให้พยานลงลายมือชื่อรับรองด้วย

ภาคผนวก ค

หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย



หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัย:	นางสาวรสวิน วงศ์คำปั้น (๕๗๘๑๐๐๗๕)
หลักสูตร	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ชื่อโครงร่างคชฎีฉบับภาษาไทย:	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก
ชื่อโครงร่างคชฎีฉบับภาษาอังกฤษ:	Factors Effecting Service Quality of Local Government in the Eastern Region
ผลการพิจารณา	คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มีมติเห็นชอบ รับรองจริยธรรมการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยได้พิจารณารายละเอียดการวิจัยเรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๑) การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างการวิจัย ๒) วิธีการอย่างเหมาะสมในการได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่าง ก่อนเข้าร่วมโครงการวิจัย (informed consent) รวมทั้งการปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ๓) การดำเนินการวิจัยอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ก่อความเสียหายต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัยไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต
หมายเลขรับรอง	๕๒-๒๕๖๑
วันที่ให้การรับรอง	๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑
ลงนาม	<i>เดือนแก้ว วัฒนจิรวิน</i>
	ประธานกรรมการประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
	วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ๑๖๙ ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑ โทรศัพท์ ๐๓๘-๓๕๓๒๖๒-๓ ต่อ ๒๐๓ แฟกซ์ ๐๓๘-๗๕๕๘๕๑ ต่อ ๑๒๐