SCOm

ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

นายพัฒนศักดิ์ พันทุกข์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2552

Administrative Efficiency of the Sub – district Administrative Organization According to Good Governance Principle in Roi Et Province

Mr. Pattanasak Pontok

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

ชื่อและนามสกุล นายพัฒนศักดิ์ พันทุกข์

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร. ติน ปรัชญพฤทธิ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2553

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ในจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย นายพัฒนศักดิ์ พันทุกข์ ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2) รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา (1) ระดับของประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามขนาดของ องค์การบริหารส่วนตำบล (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และ (4) สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 144 แห่ง โดยสุ่มแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่าง 72 แห่ง จำนวน 287 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาความแตกต่างใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการหาความสัมพันธ์ด้วยวิธีถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลกับประสิทธิภาพการบริหารงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล พบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ 6 ตัวแปร มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หลักความคุ้มค่าหลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรม และหลักความโปร่งใส และ (4)ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า พนักงานส่วนตำบลยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน การปฏิบัติงานยังไม่มีความโปร่งใส ขาดความซื่อสัตย์ในการทำงาน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบน้อย ขาดการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนไม่สนใจในการเข้าร่วมกิจกรรม และไม่มีการประหยัดในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงาน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล โดยต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้กับประชาชนการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับพนักงานด้วยการให้การศึกษาและอบรม

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดร้อยเอ็ด

Thesis title: *Administrative Efficiency of the Sub – district Administrative Organization According* to Good Governance Principle in Roi Et Province

Researcher: Mr. Pattasak Pontok ; **Degree:** Master of Public Administration

Thesis advisors: (1) Dr. Rangson Prasertsri, Associate Professor; (2) Dr. Somsak Samukkeetham, Associate Professor; **Academic year:** 2009

Abstract

The purposes of this research were : (1) to study the level of administrative efficiency of the sub – district administrative organization; (2) to compare the administrative efficiency of the sub – district administrative organization ; (3) to study the influential factors toward the administrative efficiency of the sub – district administrative organization; and (4) the problems and suggestions to increase administrative efficiency of the sub – district administration organization.

The population in this study is the 287 officials working in half of the 144 sub – district administrative organizations. They were selected using random multistage sampling. The instrument used was questionnaires. The statistics used to analyze data by computer programs were frequency, percentage, Analysis of levels of performance management, the mean and standard deviation, One – way Analysis of Variance (One – way ANOVA) for analysis to find the difference and Stepwise Multiple Regression Analysis for analyzing the relationship.

The findings of this study were as follows: (1) the level of administrative efficiency of the sub-district administrative organization according to good governance in every process was at "much" level; (2) as for the comparison of the sub-district administrative organization and the administrative efficiency were not significantly different; (3) as for the factors influencing the administrative efficiency of the sub – district administrative organization according to good governance, it was found that there were 6 independent variables at .05 level of statistical significance: value for money, participation, ethics, accountability, rule of laws, and transparency; and (4) as for the problems of administration of the sub-district administrative organization according to good governance, sub staff lack knowledge about the law, have less work experience, selfish personal gain, operations are not transparent, lack of integrity at work, public relations people are less aware, lack of opportunity for people to post comments, some were irresponsible in the performance of duties, people not interested in participation, and no savings in materials on office equipment. Suggestions about how to improve *administrative efficiency of the sub-district administrative organization according to good governance include* the need to create participation of the public, public relations, enhance ability of the officer of the district by providing training and education.

Keywords: Administrative Efficiency , Sub-district Administrative Organizations, Roi Et Province

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงยิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร. ติน ปรัชญพฤทธิ์ ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาจุดประกายแนวความคิดทางด้านวิชาการ การเสริมสร้างทักษะและแนวทางการทำวิทยานิพนธ์ โดยทุกท่านมีความตั้งใจจริงในการติดตามให้คำแนะนำ ตรวจและแก้ไขวิทยานิพนธ์ด้วยความเต็มใจอย่างสูงจนแล้วเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ทางด้านวิชาการ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่อำนวยความสะดวกในทุกด้าน ซึ่งมีผลทำให้การศึกษาประสบผลสำเร็จ พร้อมกันนี้ต้องขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดทุกแห่ง ที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้จนบรรลุผลสำเร็จ

ในส่วนที่เป็นคุณค่าและคุณความดีที่สามารถอำนวยประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บิดา มารดา ตลอดจนคณาจารย์ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและประสบการณ์ทางด้านวิชาการตั้งแต่อดีตจนสำเร็จการศึกษาในระดับนี้ อนึ่งหากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยกราบขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย และขอรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว

พัฒนศักดิ์ พ้นทุกข์

พฤษภาคม 2553

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

คำถามการวิจัย 5

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5

กรอบแนวคิดการวิจัย 5

สมมติฐานการวิจัย 6

ขอบเขตการวิจัย 7

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 9

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 10

แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 10

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล 32

หลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 53

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 57

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 62

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 62

เครื่องมือการรวบรวมข้อมูล 67

การรวบรวมข้อมูล 70

การวิเคราะห์ข้อมูล 70

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 72
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด 75
ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด 82
ผลการการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน 89
การวิเคราะห์สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล 92
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 94
สรุปการวิจัย 94
อภิปรายผล 99
ข้อเสนอแนะ 107
บรรณานุกรม 109
ภาคผนวก 116
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม 117
ข แบบสอบถามโครงการวิจัย 119
ค สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย 128
ง การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม 133
ประวัติผู้วิจัย 135

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 64
ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์แนวทางการสร้างแบบสอบถาม 68
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 73
ตารางที่ 4.2 ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล 75
ตารางที่ 4.3 หลักนิติธรรม 76
ตารางที่ 4.4 หลักคุณธรรม 77
ตารางที่ 4.5 หลักความโปร่งใส 78
ตารางที่ 4.6 หลักการมีส่วนร่วม 79
ตารางที่ 4.7 หลักความรับผิดชอบ 80
ตารางที่ 4.8 หลักความคุ้มค่า 81
ตารางที่ 4.9 ภาพรวมระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักธรรมาภิบาล 82
ตารางที่ 4.10 ประสิทธิผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ 83
ตารางที่ 4.11 คุณภาพการให้บริหาร 85
ตารางที่ 4.12 ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ 86
ตารางที่ 4.13 การพัฒนาองค์กร 87
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลกับประสิทธิภาพการ บริหารงาน 89
ตารางที่ 4.15 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล 90

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์มากกว่าที่จะเน้นปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการตัดสินใจ และพร้อมที่จะถูกตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้ตลอดเวลา ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งในการบริหารภาครัฐแบบเดิมจะมุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามระเบียบและความถูกต้องตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด ความเป็นทางการระดับชั้นการบังคับบัญชา การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร เน้นกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การภาครัฐข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐกำหนดไว้คลุมเครือขาดความชัดเจน

กระแสการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบการบริหารภาครัฐเดิมมาเป็นการบริหาร โดยการผ่อนคลายกฎระเบียบในการบริหารงาน จำกัดกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจจากหน่วยงานส่วนกลางให้กับส่วนราชการในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake – holder) กับองค์การมากขึ้น ยกระดับและปรับปรุงทักษะการบริหารทั้งทักษะในด้านการตัดสินใจ ความคิด การบริหารงานของผู้บริหารภาครัฐ เน้นผลการปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ใช้หลักความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรบริหารดำเนินการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีทิศทางและเป้าหมายในการทำงาน โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เป้าหมาย การจัดทำและบริหารงบประมาณ การดำเนินงานตามกลยุทธ์และประเมินกลยุทธ์ และมุ่งเน้นผลผลิตและผลลัพธ์จนทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

จากแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ถือว่าประชาชนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการได้รับการบริการสาธารณะที่ดีจากภาครัฐที่เน้นการดำเนินงานจนก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือ

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสนใจและพยายามที่จะนำมาใช้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ดีที่สุด

แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ได้ถูกธนาคารโลกนำมาใช้เป็นเงื่อนไขในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจแก่ประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งพบว่าประเทศเหล่านั้นมีการคอรัปชั่นการช่วยเหลืออย่างมาก จึงได้ปรับแนวทางการช่วยเหลือโดยมุ่งส่งเสริมให้มีการปฏิรูปการบริหารจากภาครัฐจากเดิมที่เป็นระบบปิด ขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความโปร่งใส ไม่ยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติ ไปสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยมีหลักสำคัญ ๆ คือ (ปธาน สุวรรณมงคล 2550: 66)

1. หลักความคุ้มค่า (effectiveness)
2. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)
3. หลักความโปร่งใส (Transparency)
4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)
5. หลักนิติธรรม (Rule of Laws)

จากหลักการดังกล่าว เป็นที่ยอมรับกว้างขวางกันมากขึ้น และมีการนำไปใช้การบริหารงานของภาคธุรกิจที่เรียกกันว่า บรรษัทภิบาล (corporate governance) และในภาครัฐเรียกว่า ธรรมาภิบาล (good governance)

สำหรับประเทศไทย ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

ต่อมาในปี 2546 ได้ออกพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งมีหลักการสำคัญในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

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

จะเห็นได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล เป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการ ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุดคือ ความเป็นธรรม ความสุจริต และความมีประสิทธิภาพ

ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ปัจจุบันแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มีหน้าที่ในการบริการสาธารณะซึ่งมีภารกิจอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ "หน้าที่ที่ต้องทำ" ซึ่งหมายถึง ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดทำหรือจัดให้มีขึ้นภายในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง และ "หน้าที่ที่อาจจะจัดทำ" ซึ่งหมายถึงกลุ่มภารกิจที่กฎหมายเปิดโอกาสให้กับท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้ หากท้องถิ่นมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอ นอกจากนี้ ภารกิจบางประเภทที่รัฐได้ถ่ายโอนไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะมอบหมายให้จัดการแทน ซึ่งได้แก่ ภารกิจที่ถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐ ซึ่งแต่เดิมหน่วยงานของรัฐเป็นผู้จัดทำ แต่ได้มอบหมายโดยโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน (โกวิทย์ พวงงาม 2550: 379)

ปัจจุบันการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นจำนวนมากยังมีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบผลสำเร็จ เกิดความเสียหายแก่ประชาชนในท้องถิ่น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเด็น (รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ 2550 : 133 – 138) คือ

1. ปัญหาด้านนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น อาจจำแนกได้ 3 ประเด็น คือ

1.1 ปัญหาการกำหนดนโยบายและแผน ผู้บริหารท้องถิ่นขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการกำหนดนโยบายและแผน มีวิสัยทัศน์ที่กว้าง ขาดความแม่นยำในการคาดการณ์ล่วงหน้า นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านเนื้อหาสาระของนโยบายและแผน ซึ่งการกำหนดนโยบายจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนเพื่อให้ปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง แต่มักปรากฏว่าการกำหนดแผนพัฒนามีเนื้อหาสาระตามความต้องการของผู้บริหาร นักการเมือง มากกว่าความต้องการของประชาชน

1.2 ปัญหาการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องมีนโยบายและแผนที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถปฏิบัติได้จริงมีการจัดองค์การที่เหมาะสม มีบุคลากรที่มีศักยภาพ มีงบประมาณที่เพียงพอ มีวัสดุและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน หากไม่มีปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เกิดการบริหารงานที่ล้มเหลว ไม่สำเร็จตามเป้าหมาย อาจเปิดโอกาสให้เกิดการทุจริต คอรัปชั่น การใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยและไม่คุ้มค่า

1.3 ปัญหาการควบคุมตรวจสอบและการประเมินผล อาจเกิดขึ้นในหลายลักษณะ เช่น การขาดการควบคุม การควบคุมตรวจสอบที่หละหลวมหรือเข้มงวดเกินไป ผู้ตรวจสอบควบคุมไม่มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแผนอย่างแท้จริงหรือขาดทักษะและความชำนาญในการควบคุมตรวจสอบ

2. ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่น อาจเกิดขึ้นได้กับบุคลากรทั้ง 3 ฝ่าย ดังนี้

2.1 ปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายนิติบัญญัติ คือสมาชิกสภาท้องถิ่น เช่น บุคคลที่มีความรู้ความสามารถไม่สนใจเข้ามาเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น การเลือกตั้งทุจริต ซื้อเสียง ใช้อิทธิพลที่ไม่เหมาะสมมาเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น ขาดความรู้ความสามารถ ขาดความสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ และขาดคุณธรรม

2.2 ปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายบริหาร คือผู้บริหารท้องถิ่นที่ขาดความรู้ความสามารถทางการบริหาร และพฤติกรรมของผู้บริหาร เช่น ทุจริต เบียดบังประโยชน์ของประชาชน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องมากกว่าประชาชน เป็นต้น

2.3 ปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายปฏิบัติการ คือข้าราชการประจำ มักประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ ปัญหาคนล้นงานมีบุคลากรมากเกินไป จนรายได้ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่นและปัญหาบุคลากรที่ไม่ประพฤติพึงประสงค์ เช่น ทุจริต การใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ การละเลยการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เป็นต้น

3. ปัญหาการคลังของท้องถิ่น อาจจำแนกได้ 2 ประเด็น คือ

3.1 ปัญหารายได้ของท้องถิ่น คือ ปัญหาการมีรายได้ไม่เพียงพอในการบริหารงาน ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถจัดทำภารกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือการบริการสาธารณะไม่ได้มาตรฐาน ท้องถิ่นไม่เจริญก้าวหน้า

3.2 ปัญหาด้านงบประมาณของท้องถิ่น มักมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณ ยิ่งมีรายได้น้อยแล้วใช้จ่ายไม่ระมัดระวัง ไม่รอบคอบ ฟุ่มเฟือย อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนและท้องถิ่นได้

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บรรลุภารกิจและเป้าหมาย นำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และประโยชน์ต่อสังคมและประชาชน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้

2. คำถามการวิจัย

2.1 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับใด

2.2 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันหรือไม่

2.3 มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

2.4 การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ดมีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง และจะดำเนินการแก้ไขอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

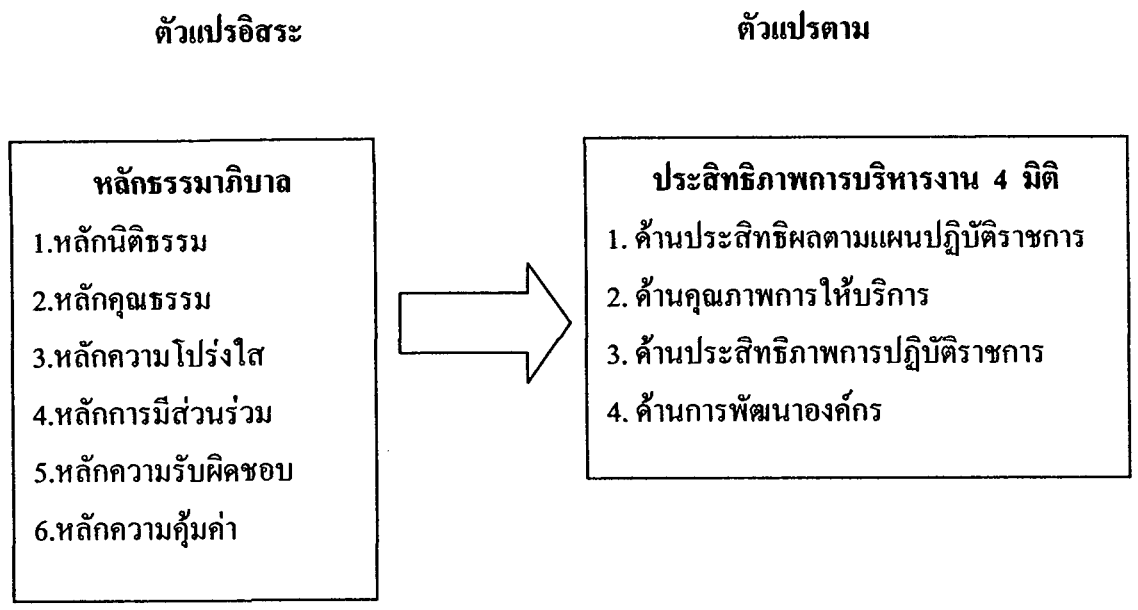
3.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (เหตุ) ทำให้เกิดประสิทธิภาพการบริหาร ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร (ผล)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

5. สมติฐานการวิจัย

5.1 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกัน

H_0 : ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการบริหารงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการบริหารงานแตกต่างกัน

5.2 ปัจจัยเกี่ยวกับ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่กล่าวถึงน่าจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

H_1 : ตัวแปรอิสระมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

6. ขอบเขตการวิจัย

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ งานวิจัยมุ่งศึกษาเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยนำหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 144 แห่ง

6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย

6.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

6.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารงาน 4 มิติ ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

6.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยในช่วงเดือนกรกฎาคม 2552 – พฤษภาคม 2553

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการทำงาน 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

7.2 หลักนิติธรรม หมายถึง พนักงานส่วนตำบลมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและเคร่งครัด ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคารพสิทธิและเสรีภาพของผู้ร่วมงาน รวมทั้ง อบต. มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่มีความเหมาะสมเอื้อต่อการบริการประชาชน และมีการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิกให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

7.3 หลักคุณธรรม หมายถึง พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย จรรยาบรรณ มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตเที่ยงธรรม ให้การบริการประชาชนอย่างเท่าเทียม รวมทั้ง อบต. มีการส่งเสริมจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานส่วนตำบลได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

7.4 หลักความโปร่งใส หมายถึง อบต. ปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ถูกกีดกันหรือปิดบังแต่อย่างใด

7.5 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดค้นปัญหา การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชน การวางแผนพัฒนาตำบล การดำเนินกิจกรรมพัฒนาตำบล การติดตามและประเมินผลการพัฒนาตำบล ตลอดจน อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงประชามติในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับทุกฝ่ายและทุกหน่วยงาน

7.6 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง อบต. มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน มีการทำงานเป็นทีม พร้อมที่ถูกตรวจสอบจากประชาชน มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงานทุกรณี และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

7.7 หลักความคุ้มค่า หมายถึง อบต. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ได้อย่างประหยัด และใช้งบประมาณที่เหมาะสม บูรณาการการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงาน สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีได้อย่างคุ้มค่า มุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ

7.8 ประสิทธิภาพการบริหารงานของ อบต. หมายถึง การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบตามแนวทางของ Balanced Scorecard จำแนกเป็น 4 มิติ ดังนี้ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

7.9 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง อบต. มีการจัดทำแผนพัฒนาตามระเบียบ สอดคล้องกับนโยบาย/แผนพัฒนาในระดับอำเภอ จังหวัด และระดับชาติ สามารถนำมาเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย มีการดำเนินกิจกรรมกับหลายหน่วยงานเพื่อตอบสนองและตรงกับปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมถึงมีการดำเนินการติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา และผลที่ได้มาทบทวนและปรับปรุงแผนพัฒนา

7.10 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง อบต. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ ในผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ตามความเหมาะสม การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนงาน ชี้แจงผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อการบริการด้วยความเสมอภาค ความสะดวกและรวดเร็ว

7.11 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ หมายถึง การดำเนินงานมีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียทุกครั้ง รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและชี้แจงให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีการจัดวางระบบควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม มีการประหยัดพลังงาน การบริหารโครงการและงบประมาณตามเป้าหมาย

7.12 มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง อบต.ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนา มีการเรียนรู้ร่วมกัน จัดระบบการสื่อสารภายในหน่วยงานเพื่อความเข้าใจอย่างถูกต้อง ตรงกัน รวมถึงการประเมินบุคคลโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 สามารถนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยเผยแพร่ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

8.2 ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการ

8.3 สามารถเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด" ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการทำการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหา ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล
3. หลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มักพูดถึงเรื่องการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ สำหรับความหมายที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 แนวทาง คือ

1.1.1 ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

มิลเล็ท (Millet 1954 : 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 : 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (inputs) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (outputs) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

1.1.2. ความหมายในเชิงสังคมศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2525 : 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการ หมายรวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human satisfaction and benefit produced) และยังต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 : 198) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2520 : 30) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยกล่าวถึงแนวคิดของ เอเมอสัน (Emerson) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวถึงกันมาก มีหลัก 12 ประการ ดังนี้

1) ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวความคิดของการทำงานให้กระจ่าง

2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ถูกต้อง

4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ มีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7) งานควรมีลักษณะที่มีการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8) งานสำเร็จทันเวลา

9) ผลงานได้มาตรฐาน

10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2541 : 1 – 5) กล่าวว่า การทำงานให้มีประสิทธิภาพควรยึดหลักในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) หลักคุณธรรม ผู้ที่เป็นหัวหน้าจะต้องบริหารงานบนหลักคุณธรรม คือ มีความเมตตา ยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้หลักคุณธรรมเป็นตัวนำในการตัดสินใจ การดำเนินการต่าง ๆ ต้องให้อยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม

2) การมีส่วนร่วม เป็นหลักพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานของทุกองค์กร

3) ความซื่อสัตย์ สุจริต และความซื่อตรง เริ่มต้นจากซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่องาน ถ้าซื่อสัตย์ต่องานและแล้วก็เป็นคนที่มีอุดมการณ์ ปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงการตรงต่อเวลา ตรงต่อคำมั่นสัญญา มีความจริงใจ

4) ยึดมั่นในหลักการและเหตุผล ได้แก่ หลักความเป็นกลาง ต้องยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง ไม่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา มีเหตุผลในการดำเนินการ ยอมเสียเวลาในการชี้แจงต่อบุคคลอื่นให้เข้าใจหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง

5) จงรักภักดีและกตัญญูต่อสถาบันและประเทศชาติ เป็นศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การยอมรับนับถือถาวร

6) ความสามารถในเทคนิคและวิชาการของงานที่ทำ การนำหลักบางอย่างที่เกี่ยวกับงานนั้น ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดี

7) ความสามารถในความคิด สมองของมนุษย์นั้นยิ่งใช้มากก็ยิ่งมีศักยภาพมากขึ้น สามารถพัฒนาได้ จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องหนึ่งถึงอีกเรื่องหนึ่งได้

8) ความสามารถในการสื่อความทั้งการพูดและการเขียน ได้แก่ การพูดต่อหน้าสาธารณชน การเขียนรายงานการประชุม

9) ความสามารถในการสร้างและประสานความสัมพันธ์ที่ดีที่เป็นประโยชน์อย่างยั่งยืนกับสังคม ได้แก่การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการสร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์หรือสร้างสิ่งเก่าให้ดีขึ้น

สมยศ นาวิการ (2529 : 57) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ โทมัส เจ. ปีเตอร์ (Thomas J. Peters) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การคือ

1) กลยุทธ์ (strategy) ซึ่งเกี่ยวข้องกันกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก

2) โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3) ระบบ (systems) ขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย

4) แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) บุคลากรผู้ร่วมองค์กร

6) ความสามารถ (skill)

7) ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

1.2 ความหมายของประสิทธิภาพ

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547 : 253) เห็นว่า การพิจารณาถึงประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพันธ์ (relative efficiency) โดยเห็นว่าประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ เป็นการมองว่าการปฏิบัติงานต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพันธ์ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป อาทิ เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์มากกว่าต้นทุนแสดงว่ามีประสิทธิภาพ เป็นต้น

เฮอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547 : 254) มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ออกมา (output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จอห์น ดี มิลเลท (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547 : 254) มองประสิทธิภาพว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ อีกทั้งเกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefit produced)

ชุบ กาญจนประกร (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547 : 254) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าเป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยซึ่งจะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแห่งประชาชน

กันตยา เพิ่มผล (2550 : 4) ประสิทธิภาพ หมายถึงสิ่งที่ป้อนเข้าหลายหลาย ๆ อย่างนั้นประกอบกันได้ดีเพียงใดหรืองานที่ทำนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพียงไหน ซึ่งก็คือความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้นจากสิ่งที่ป้อนเข้าไปขั้นต่ำสุดนั้น หมายถึงการรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูงโดยใช้เวลาน้อยลงหรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย เป็นต้น

รอบบินส์และคูลเลอร์ (อ้างถึงใน นฤมล สุ่นสวัสดิ์ 2549 : 110) ได้กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ ลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและอุปกรณ์ลง หรือประหยัดทรัพยากรได้ เป็นการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right)

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะของการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่สูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือ

เทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ (สมใจ ลักษณะ 2543 : 7 – 8)

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ

(1) ประสิทธิภาพของบุคคล

(2) ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานเร็วและได้งานดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการทำงาน มีปัญหาและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

1.3 การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานโดยใช้ Balance Scorecard ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบัน เพราะทำให้องค์การกลายเป็นองค์การเชิงกลยุทธ์ที่มีการบริหารจัดการในเชิงรุก เพราะเป็นระบบที่ทำให้องค์การจะต้องมองไปข้างหน้าให้ไกล เน้นการแปลงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ให้ออกมาวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดความสำเร็จ รวมถึงมีแผนงานโครงการที่รองรับ ทำให้การบริหารขององค์การเป็นไปอย่างสมดุลอย่างแท้จริง (www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538627130)

Balance Scorecard เป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการที่ใช้ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร โดย Robert S.Kaplan และ David P.Norton ได้ร่วมกันเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ Balance Scorecard ในวารสาร Havard Business Review โดยทั้ง

สองมองว่าที่ผ่านมาการประเมินความสำเร็จขององค์กร จะเป็นการประเมินผลการดำเนินงานทางด้านการเงินเป็นสำคัญ ซึ่งไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในปัจจุบัน

Kaplan และ Norton (อ้างถึงใน บุญธรรม เลิศสุขเกษม 2547 : 277) เสนอว่าในการประเมินผลสำเร็จขององค์กรนั้นควรจะประเมินมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่

1) มุมมองด้านการเงิน (financial perspective) เป็นการแสดงถึงผลประกอบการทางด้านการเงิน เช่น กำไร รายได้ ต้นทุน

2) มุมมองด้านลูกค้า (customer perspective) เป็นการแสดงถึงสิ่งที่องค์กรอยากจะรู้จากลูกค้า หรือ "ลูกค้ามองเราอย่างไร" เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพและระยะเวลาในการให้บริการ

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (internal business process) เป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญกับกิจกรรมสำคัญที่องค์กรจะต้องทำเพื่อก่อให้เกิดคุณค่าหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เช่น ผลิตภัณฑ์ คุณภาพของสินค้า วงจรเวลา และทักษะของพนักงาน

4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (innovation and learning) เป็นการแสดงถึงสิ่งที่องค์กรจะต้องเรียนรู้หรือพัฒนาเพื่อให้บรรลุผลในมุมมองอื่นๆ เช่น บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการทำงาน

จีระ ประทีป (2530 : 3-50) กล่าวว่า แนวคิดสำคัญของ Balance Scorecard (BSC) เกิดขึ้นเนื่องจากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ และภายหลังได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานภาคราชการไทยโดยผ่านการดำเนินงานที่สำคัญ คือ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบตามแนวทางของ Balanced Scorecard โดยจำแนกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำกรอบการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นตัวแปรด้านประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.3.1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (จีระ ประทีป 2530 : 3-50)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดหลักการว่า ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ได้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิต (ตามเอกสารงบประมาณ) ของส่วนราชการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้วางกรอบการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้กับส่วนราชการ ดังนี้

1) แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (คู่มือการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549)

2) แสดงถึงผลลัพธ์ ผลสำเร็จ หรือความสามารถขององค์กรมหาชนในการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ และบรรลุภารกิจ ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ขององค์การมหาชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (คู่มือการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549)

3) แสดงถึงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้ (คู่มือการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550)

4) แสดงผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ ภารกิจหลักของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรม (คู่มือการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการระดับกระทรวง และส่วนราชการระดับกรมในสังกัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

5) แสดงถึงผลที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการที่ได้กำหนด ซึ่งสะท้อนเอกลักษณ์และจุดเด่นของสถาบันการศึกษา (คู่มือการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552)

6) ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรม ผลสำเร็จตามพันธกิจหรือภารกิจหลักของกรม (คู่มือการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงนำร่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552)

7) ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรม ผลสำเร็จตามพันธกิจหรือภารกิจหลักของกรม ผลสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญ/พิเศษของรัฐบาล (คู่มือการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงนำร่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553)

8) พิจารณาจากการปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งและอำนาจหน้าที่ขององค์การมหาชนที่กำหนดในกฎหมาย รวมทั้งพันธกิจที่องค์การมหาชนได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากรัฐบาล (เน้นวัดผลสำเร็จทั้งด้านผลผลิตและผลลัพธ์) (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

จากกรอบในการปฏิบัติราชการข้างต้น ไฟแลนเดอร์ และไพโอเกล (Friedlander and Piokle) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ 2547 : 255) เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิผลก็คือความมากน้อยของการที่องค์การสนองตอบต่อความต้องการของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้า หรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อยและความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งจากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความมีประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ 2547 : 255) พิจารณาประสิทธิผลว่าเป็นการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผลนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด

แอลเลน ดอรี โรเซ็น (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ 2547 : 255) เห็นว่า ประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1) การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ มีการระบุถึงผลงานหลัก (the major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (select)

2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานใน

เชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็นมองว่า ตัวชี้วัดของผลงานต่าง ๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs)

1.3.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่คุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (จีระ ประทีป 2530 : 3-50)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดหลักการว่า ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้วางกรอบการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้กับส่วนราชการ ดังนี้

1) แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549)

2) แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549)

3) แสดงการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การประกันคุณภาพ และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550)

4) แสดงการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และการให้ประกันคุณภาพ คณาจารย์ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

5) แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การเสริมสร้างธรรมาภิบาล (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

6) แสดงการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (คู่มือการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองระหว่างส่วนราชการระดับกระทรวง และส่วนราชการระดับกรมในสังกัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

7) แสดงถึงการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552)

8) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย คุณภาพการให้บริการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงนำร่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

9) พิจารณาจากการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหลักได้แก่ รัฐบาล ผู้มีส่วนได้เสียทางตรง ได้แก่ ผู้ใช้บริการหลัก ผู้ได้รับผลกระทบทางตรงจากการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

จากกรอบการปฏิบัติราชการข้างต้น วิลเลี่ยม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกุธธี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547 : 225) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ (4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James S. McCullough) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547 : 225) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) และผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M.Verma) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547 : 225) มองว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและแผลผลิตเป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2547 : 226) การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการ

ให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547 : 229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และการยึดถือค่านิยามหรือหลักการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ ได้แก่

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ (the right quantity at the right geographical location) มิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการบริการสาธารณะเป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2547 : 231 – 233) ได้สรุปค่านิยมที่สำคัญของสาธารณะอย่างน้อย 9 ประการ ดังนี้

1) ค่านิยมเรื่องความพอเพียง ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่าง ๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการสามารถตอบสนองได้อย่างเพียงพอกับจำนวนที่ประชาชนต้องการ

2) ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิ์ที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3) ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา เป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน

4) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ

5) ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ สะท้อนแนวคิดของจอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการอย่างเพียงพอและรวดเร็ว รวมถึงการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีระดับที่สูงขึ้น

6) ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน

7) ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมการให้บริการสาธารณะก็คือ แนวคิดของทางเลือกสาธารณะ (public choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen coproduction)

8) ค่านิยมการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนก็ตาม แต่การที่หน่วยงานผู้ทำหน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ จะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะให้หน่วยงานรัฐมาใช้ประกอบการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นทางเลือกหรือวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

9) ค่านิยมความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นค่านิยมสูงสุดหรือค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายการให้บริการสาธารณะโดยตรงที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ

1.3.3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ การประหยัดพลังงาน เป็นต้น (จีระ ประทีป 2530 : 3-50)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดหลักการว่า หลักการ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้วางกรอบการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้กับส่วนราชการ ดังนี้

1) แสดงความสามารถหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549)

2) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ การประหยัดพลังงาน และการลดระยะเวลาการให้บริการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550)

3) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน เป็นต้น (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550)

4) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ และการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

5) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน เป็นต้น (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

6) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

7) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ปรับปรุงกระบวนงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน (คู่มือการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรมในสังกัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

8) *การปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ* และเกิดความคุ้มค่า ปรับปรุงกระบวนงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงนำร่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552)

9) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน เป็นต้น (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552)

10) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การตรวจสอบภายใน การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน เป็นต้น (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

11) แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ ได้แก่ การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย และประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

12) พิจารณาจากการปฏิบัติงานทางการเงิน เนื่องจากองค์การมหาชนเป็นหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ เพื่อให้บริหารที่ไม่แสวงหารายได้ จึงมุ่งเน้นวัดความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในการบริหาร และใช้งบประมาณรวมถึงทรัพยากรทางการเงินอื่น ให้สร้างผลผลิตและผลลัพธ์สูงสุด การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการภายใน โดยมุ่งพิจารณากระบวนการภายในที่จะช่วยนำเสนอคุณค่าให้ผู้ใช้บริการหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักขององค์การพึงพอใจ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

จากกรอบการปฏิบัติราชการข้างต้น ได้สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาคสมัยใหม่ (New Public Management) NPM โดยมีนักวิชาการสำคัญได้อธิบายถึงแนวคิดของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2550 : 1-8 – 1-9) ดังนี้

คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood) มองว่าการให้คำนิยามคำว่า NPM ให้เป็นที่ยอมรับกันอย่างทั่วไปเป็นเรื่องยาก แต่ก็ได้พยายามอธิบายถึงลักษณะสำคัญ ๆ ของ NPM ไว้หลายประการ กล่าวคือ

1) เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ (professional management) ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน

2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อภาระรับผิดชอบต่อผลงาน (accountability for results) มากกว่าภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการ (accountability for process)

3) ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล

4) พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อทำให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลงและเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (disaggregation) โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (contract out)

5) เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (contestability) อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น

6) ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและประยุกต์ใช้วิธีการของภาคธุรกิจเอกชน (business-like approach)

7) เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

1) ถือว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากล คือไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ

2) ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎ ระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนงานไปสู่ภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์

3) ให้ความสำคัญต่อทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4) โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5) ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบองหน่วยงานอิสระในกำกับโดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิง

พาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6) เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7) ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบผลงานได้

8) ประยุกต์ใช้วิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว/เฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ (corporate image)

9) มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น

10) สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการของการปฏิบัติราชการ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้กล่าวถึง การควบคุมภายในว่า หมายถึง กระบวนการที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรทุกระดับของหน่วยตรวจรับ กำหนดให้มีขึ้นเพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1) การดำเนินงาน (Operation : O) หมายถึง การบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการดูแลทรัพย์สินการป้องกันหรือการลดข้อผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตของหน่วยรับตรวจ

2) การรายงานทางการเงิน (Financial : F) หมายถึง รายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ภายในและภายนอกหน่วยรับตรวจ เป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา

3) การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance : C) ได้แก่การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ รวมทั้งการปฏิบัติตามนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดขึ้น

จากความหมายการควบคุมภายในแสดงให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ดังนี้

1) การควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่รวมไว้หรือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานตามปกติ การควบคุมภายในมิใช่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง และมิใช่ผลสุดท้ายของการกระทำ แต่เป็นกระบวนการ (Process) ที่มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดไว้กระบวนการปฏิบัติงาน (Built in) ประจำวันตามปกติของหน่วยรับตรวจ ดังนั้นฝ่ายบริหารจึงควรนำการควบคุมภายในมาใช้โดยรวมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงาน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การดำเนินการ (Executing) และการติดตามผล (Monitoring)

2) การควบคุมภายในเกิดขึ้นได้โดยบุคลากรของหน่วยรับตรวจ บุคลากรทุกระดับเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการให้ความสนับสนุนระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจให้มีประสิทธิผล ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดและจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลด้วยการสร้างบรรยากาศ สภาพแวดล้อมการควบคุม กำหนดทิศทาง กลไกการควบคุมและกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการติดตามผลการควบคุมภายใน ส่วนบุคคลอื่นของหน่วยรับตรวจมีหน้าที่รับผิดชอบโดยการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในที่ฝ่ายบริหารกำหนดขึ้น

3) การควบคุมภายในให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ถึงแม้ว่าการควบคุมภายในจะออกแบบไว้ให้มีประสิทธิผลเพียงใดก็ตามก็ไม่สามารถให้ความมั่นใจว่าจะทำให้เกิดการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างสมบูรณ์ตามที่ตั้งใจไว้ ทั้งนี้เพราะการควบคุมภายในมีข้อจำกัด เช่น โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากบุคลากร เนื่องจากความไม่ระมัดระวัง ไม่เข้าใจคำสั่ง หรือการใช้ดุลพินิจผิดพลาด การสมรู้ร่วมคิดกัน การปฏิบัติผิดกฎหมาย ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ที่สำคัญคือ การที่ผู้บริหารหลีกเลี่ยงขั้นตอนของระบบการควบคุมภายในหรือใช้อำนาจในทางที่ผิด นอกจากนี้การวางระบบควบคุมภายในจะต้องคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการควบคุมภายในจะคุ้มค่ากับต้นทุนที่เกิดขึ้น

1.3.4 ด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์การ และพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ (จีระ ประทีป 2530 : 3-50)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดหลักการว่าหลักการ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศ การพัฒนาการบริหารเปลี่ยนแปลง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้วางกรอบการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้กับส่วนราชการ

1) แสดงความสามารถในการก้าวสู่อนาคต หรือการเตรียมพร้อมบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนยุทธศาสตร์และพันธกิจ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549)

2) แสดงความสามารถในการบริหารจัดการ การจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การจัดการสารสนเทศ และการเรียนรู้ภายในองค์กร (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550)

3) แสดงความสามารถในการบริหารจัดการองค์การและการจัดการทุนด้านมนุษย์ เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550)

4) แสดงถึงความสามารถในการบริหารการศึกษา การเสริมสร้างธรรมาภิบาล การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพคณาจารย์ คุณภาพของอาจารย์ การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ การจัดการความรู้ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐาน (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

5) แสดงความสามารถในการบริหารจัดการองค์การและการพัฒนากฎหมาย เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

6) แสดงความสามารถในการพัฒนาส่วนราชการให้มีศักยภาพและมีคุณภาพอย่างยั่งยืน ด้วยการวางระบบและนำเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในส่วนราชการ (คู่มือการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองระหว่างส่วนราชการระดับกระทรวง และส่วนราชการระดับกรมในสังกัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)

7) แสดงความสามารถในการบริหารจัดการองค์การเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552)

8) แสดงความสามารถในการบริหารการศึกษา การสร้างธรรมาภิบาล การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน และการ

พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

จากกรอบการปฏิบัติราชการดังกล่าวข้างต้น สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549 :260) กล่าวว่า ในช่วงปลายทศวรรษ 1950 นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ได้ให้ความสนใจกับแนวคิดการพัฒนาองค์การด้วยเหตุผลสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก แนวคิดการพัฒนาองค์การมีส่วนช่วยสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกในองค์การ ประการที่สอง เป็นวิธีการศึกษาในเชิงประยุกต์มีความสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการองค์การแบบใหม่ และประการที่สาม เป็นการสนับสนุนให้นักวิจัยมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Levine, Peters and Thompson, 1990 : 271-272)

สำหรับคำจำกัดความของการพัฒนาองค์การ เฟรนช์ และ เบลล์ (French and Bell) (อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549 :261) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความพยายามขององค์การในระยะยาวที่จะปรับปรุงการแก้ไขปัญหาขององค์การ และปรับปรุงกระบวนการในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ด้วยวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือการสร้างวัฒนธรรมองค์การขึ้นใหม่ โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงาน ภายใต้ความช่วยเหลือให้คำแนะนะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์กับการปฏิบัติงานจริงด้วย

การพัฒนาองค์การค่อนข้างจะให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับนักบริหารที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการในการพัฒนาองค์การจะต้องมีแนวคิดสำคัญไว้ 2 ประการ ประการแรก ลักษณะงานมีความท้าท้ายในการเพิ่มคุณค่าในชีวิตองพนักงาน และประการที่สอง เพื่อนร่วมงานถือเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้เกิดการเรียนรู้เพื่อช่วยพัฒนาตัวพนักงานและวิชาชีพ นอกเหนือจากนั้น การพัฒนาองค์การจะเป็นการสร้างกลยุทธ์ และกำหนดความสามารถขององค์การให้มุ่งสู่อนาคต การมองอนาคตของการพัฒนาองค์การก็เพื่อที่จะเตรียมผู้บริหารในอนาคตโดยเรียนรู้จากปัจจุบัน ประเมินผลระยะยาวที่จะเกิดตามมาจากการวางแผน และเป็นการสนับสนุนคุณค่าในเรื่องการทำงานเชิงรุก และการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจริง จะมีที่ปรึกษาจากภายนอกหน่วยงานเข้าทำงานร่วมกับทีมพนักงานภายใน เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในขององค์การ และออกแบบวางแผนและปฏิบัติตามแผนงานในการพัฒนาทีมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง โดยใช้เทคนิควิธีการสมัยใหม่ เช่น การฝึกอบรมโดยวิธีการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำและการสร้างทีมงาน

ตามความเห็นของ เบนนิส (Bennis) (อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549 :262) การพัฒนาองค์การมีเป้าหมายร่วมกันหลายประการ ได้แก่ การพัฒนาความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การให้คุณค่าในตัวพนักงาน การก่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกลุ่มเพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง การทำงานร่วมกันเป็นทีม การหาหนทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และการพัฒนาการทำงานในระบบเปิด จากสิ่งที่กล่าวนี้ จะเห็นว่าแนวคิดด้านการพัฒนาองค์การก่อให้เกิดความเห็นที่แตกต่างกันของนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ฝ่ายที่สนับสนุนเห็นว่าการพัฒนาองค์การจะทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับตัว และสนองตอบต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาวะผู้นำและการจัดการด้านแรงงานควรเป็นระบบเปิด ซึ่งให้โอกาสสมาชิกขององค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในบางเรื่อง และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การเพิ่มขวัญและกำลังใจของพนักงาน การเพิ่มผลผลิตและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ Randy, L. Desimone John M. Wemer and David, M. Harris (อ้างถึงใน ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ 2549 : 4-6) ยังได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่เป็นระบบและมีการวางแผน โดยที่กิจกรรมดังกล่าวได้มีการออกแบบโดยองค์การเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์การเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต การเรียนรู้เป็นหัวใจของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของงานและบูรณาการแผนระยะยาวและกลยุทธ์ขององค์การเพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

จีระ หงส์ลดารมภ์ (2530 : 5 – 6) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพด้านทักษะการจ้างงาน โดยเน้นความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับในด้านเศรษฐศาสตร์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การเพิ่มพูนทุนมนุษย์และการลงทุนในการพัฒนาเศรษฐกิจ ในด้านรัฐศาสตร์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเตรียมประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองโดยเฉพาะประชาชนในระบบประชาธิปไตย

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2549 : 4-6) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลวิธีที่ทำให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในอนาคต ถ้าบุคลากรมีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลดีต่อผลงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การได้ในที่สุด

สจ็อต แครนเนอร์ กล่าวถึงในหนังสือ The Fifth Discipline ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1990 ปีเตอร์ เซ็งเก้ ได้ผลักดันศัพท์คำว่า “องค์การแห่งการเรียนรู้ (learning

organization)" เข้าอยู่ในระเบียบวาระสำคัญของบริษัทและการประชุมใหญ่ ๆ ศัพท์คำนี้ได้รับการนิยมแข่งกับคำว่า "ความเป็นเลิศ" "วิสัยทัศน์" และ "การเอื้ออำนาจ" (ในการตัดสินใจ) ซึ่งองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นหลักการบริหารจัดการที่เน้นการพัฒนาองค์กรโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์การ เพื่อจะช่วยให้องค์การต่าง ๆ มีความพร้อม มีศักยภาพ และสามารถปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดหลัก 5 ประการ ดังนี้

1) ทฤษฎีระบบ (System Theory) ปีเตอร์ได้พัฒนาความคิดว่าด้วยรูปแบบเชิงระบบเดิม (System archetypes) ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้จัดการเล็งเห็นแบบแผนบางอย่างที่เกิดซ้ำๆ กันได้ เช่น การที่รูปแบบของปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำหรือข้อจำกัดภายในของระบบต่อการเจริญเติบโต

2) การเป็นผู้รู้จริง (Personal Mastery) แนวคิดสำคัญประเภทนี้ครอบคลุมถึงการเจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ อันเป็นการเปิดกว้างรับสภาพความเป็นจริงที่เป็นความก้าวหน้าในระดับลึกซึ้ง และเป็นการใช้ชีวิตโดยมีทัศนะเชิงสร้างสรรค์ (แทนที่จะเป็นทัศนะเชิงตอบโต้เท่านั้น) ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หยั่งรู้สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้แจ่มชัดยิ่งกว่าเดิม ช่องว่างระหว่างวิสัยทัศน์กับความเป็นจริงก่อให้เกิดความตึงเครียดที่สร้างสรรค์ ซึ่งเป็นจุดที่การเรียนรู้จะอุบัติขึ้น

3) ตัวแบบทางความคิด (Mental Model) ปีเตอร์เชื่อว่าผู้บริหารต้องตระหนักถึงอำนาจของแบบแผนทางความคิดในระดับองค์กร ตลอดจนความสำคัญของการสืบค้นถึงธรรมชาติของแบบแผนเหล่านั้นโดยปราศจากการป้องกันตนเอง

4) วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) วิสัยทัศน์ร่วมสามารถพัฒนาขึ้นได้จากวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล ปีเตอร์โต้แย้งว่า วิสัยทัศน์ร่วมจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในทีมงานมองว่าภารกิจที่เกิดจากวิสัยทัศน์เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเอง

5) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) การเรียนรู้แบบนี้จำเป็นต้องอาศัยการสนทนาและอภิปรายถกแถลง การสนทนาใช้เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จะมีลักษณะของการสำรวจความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ส่วนการอภิปรายถกแถลงเป็นกระบวนการที่ตรงกันข้ามกับการสนทนา โดยมุ่งหาและคัดสรรทางเลือกที่ดีที่สุด โดยพิจารณาตัดทอนทางเลือกที่มีอยู่ วิธีการเรียนรู้ทั้งสองวิธีจะส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกันแต่ต้องแยกกันทำคนละโอกาส

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล

2.1 แนวคิดหลักธรรมาภิบาล

บวรศักดิ์ อุวรรณโน (อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ 2549 : 295 – 296) ได้กล่าว คำนิยมของหนังสือแปลชื่อ ธรรมาภิบาล : การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม ว่า ธีรยุทธ บุญมี ได้บัญญัติคำว่า "ธรรมรัฐ" ซึ่งแพร่หลายอยู่ในช่วงต้นก่อนที่ราชบัณฑิตยสถานจะบัญญัติศัพท์นี้ขึ้นมาให้เรียกว่า "วิธีการปกครองที่ดี" ซึ่งไม่เป็นที่นิยมแพร่หลายเท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่ประกาศใช้ในเรื่องนี้เอง ก็ยังไม่ใช้คำนี้ แต่หันไปใช้คำว่า "วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี" แทน แต่คำหลังก็ไม่ติดปากวงการวิชาการอีกเช่นเดียวกัน คำที่ดูเหมือนจะใช้แพร่หลายกันมากที่สุดในเวลานี้คือ "ธรรมาภิบาล"

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล เป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมิใช่หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงานแต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุดคือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (ถวิลวดี บุรีกุล 2547 : 240)

ประเวศ วะสี (2541 : 123) ได้กล่าวไว้ว่า "ธรรมรัฐ ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคสังคมที่มีความถูกต้องเป็นธรรมใน 3 เรื่อง คือ 1) การมีระบบการเมืองที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม ตรวจสอบได้ 2) มีภาคธุรกิจที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม ถูกตรวจสอบได้ 3) มีสังคมที่เข้มแข็ง มีความเป็นประชาสังคม (Civil Society) สามารถตรวจสอบภาครัฐและธุรกิจ ให้อยู่ในความถูกต้องได้

อานันท์ ปันยารชุน (2541 : 20) ได้กล่าวว่า ธรรมรัฐ หรือ Good Governance คือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้จะได้ผล หมายถึง การมีบรรทัดฐาน เพื่อให้มีความมั่นใจว่ารัฐบาลจะสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชน

ESCAP แห่งสหประชาชาติ (อ้างถึงใน บุญธรรม เลิศสุขีเกษม 2547 : 283) ให้คำอธิบาย good governance ว่า เป็นกระบวนการของการตัดสินใจและกระบวนการที่ผลการตัดสินใจถูกนำไปปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติให้บังเกิดผล

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2541 : 486) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล เป็นกลไกของรัฐทั้งด้านการเมืองและการบริหารที่มีความแข็งแกร่งมีประสิทธิภาพ สะอาดโปร่งใส และรับผิดชอบ

ประมวล รุจนเสรี (2542 : 289) ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล คือวิธีที่จะทำให้รัฐกับประชาคม รัฐกับสังคม หรือรัฐกับชุมชนนั้น มีรูปแบบความสัมพันธ์ มีการปฏิบัติต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจะยังเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชน

สรุป จากแนวคิดข้างต้นถือได้ว่า หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส เน้นความเสมอภาค คำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นธรรม และเน้นความรับผิดชอบต่อประชาชน โดยมิใช่รูปแบบทฤษฎีการบริหารงานแต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุดคือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2.2 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

ถวิลวดี บุรีกุล (2550 : 4-11) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึงหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการทำงานที่จะก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อรพินท์ สพโชคชัย (อ้างถึงใน วิภาส ทองสุทธิ์ 2551: 14) ได้สรุปนิยามของคำว่า ธรรมาภิบาลว่าเป็นการสร้างกลไกประชารัฐที่ดีสามารถส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคนในสังคมให้มีความยั่งยืน

ไพโรจน์ พรหมสาส์น กล่าวว่า การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Good Governance)หมายถึง การบริหารการปกครองที่มีการจัดการและบริหารจัดการทรัพยากรในการตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้อย่างดี โดยลักษณะการบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพประกอบด้วยการบริหารแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส เน้นความเสมอภาค คำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นธรรม และเน้นความรับผิดชอบต่อประชาชน

ธีรยุทธ บุญมี (2541 : 1) ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล คือ การบริหารจัดการประเทศที่ดีในทุก ๆ ด้านและทุกระดับ และยังหมายถึงกฎเกณฑ์ กติกาที่ต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของคนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ การตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกัน

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549 : 296) ธรรมาภิบาลคือ องค์ประกอบให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกภาคของสังคม

UNDP (อ้างถึงใน บุญธรรม เลิศสุขีเกษม 2547 : 283) ได้ให้นิยามความหมายของ good governance ว่าหมายถึง การดำเนินการของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วย กลไก กระบวนการและสถาบันต่างๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมาย และแสดงความเห็นที่แตกต่างกัน บนหลักการของ การมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ยืนอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคมและเสียงของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ (2544 : 10) ได้ให้นิยามว่า ธรรมาภิบาล เป็นกลไก เครื่องมือและแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเน้นความจำเป็นของการสร้างความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

2.3 องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลอาจประกอบไปด้วยหลักการต่าง ๆ มากมายแล้วแต่ผู้ที่จะนำเรื่องของ ธรรมาภิบาลไปใช้ และจะให้ความสำคัญกับเรื่องใดมากกว่ากัน และในบริบทของประเทศ บริบทของหน่วยงาน หลักการใดจึงจะเหมาะสมที่สุด สำหรับประเทศไทยแล้ว เนื่องจากได้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้ความสำคัญกับหลักการสำคัญ 6 หลักการ (ถวิลวดี บุรีกุล 2547 : 242 - 247) ดังต่อไปนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Laws) หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ "หลักนิติธรรม" ประกอบด้วย 7 หลักการ คือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก "ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย" และ "หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ"

1.1 หลักการแบ่งแยกอำนาจ เป็นพื้นฐานที่สำคัญของหลักนิติธรรม เพราะหลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นหลักที่แสดงให้เห็นถึงการอยู่ร่วมกันของการแบ่งแยกอำนาจการตรวจสอบอำนาจและการถ่วงดุลอำนาจ

1.2 หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักนิติธรรมมีความเกี่ยวพันกันกับสิทธิในเสรีภาพของบุคคล และสิทธิในความเสมอภาค สิทธิทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นพื้นฐานของ "ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์" อันเป็นหลักการสำคัญตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

1.3 หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง การใช้กฎหมายของฝ่ายตุลาการ หรือฝ่ายปกครองที่เป็นการจำกัดสิทธิของประชาชนมีผลมาจากกฎหมายที่ได้รับความเห็นชอบจากตัวแทนของประชาชนโดยฝ่ายตุลาการจะต้องไม่พิจารณาพิพากษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้แตกต่างไปจากบทบัญญัติของกฎหมาย ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้ดุลพินิจโดยปราศจากข้อบกพร่อง

1.4 หลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา เป็นหลักที่เรียกร้องให้ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายปกครองที่ออกกฎหมายลำดับรอง กำหนดหลักเกณฑ์ในทางกฎหมายให้เป็นตามหลักความแน่นอนของกฎหมาย หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง และหลักความพอสมควรแก่เหตุ

1.5 หลักความอิสระของผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสามารถทำภาระหน้าที่ในทางตุลาการได้โดยปราศจากการแทรกแซงใด ๆ โดยผู้พิพากษามีความผูกพันเฉพาะต่อกฎหมายและทำการพิจารณาพิพากษาภายใต้มโนธรรมของตนเท่านั้น โดยวางอยู่บนพื้นฐานของความอิสระจาก 3 ประการ กล่าวคือ ความอิสระจากคู่ความ ความอิสระจากรัฐ และความอิสระจากสังคม

1.6 หลัก "ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย" เมื่อไม่มีข้อบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นความผิด แล้วจะเอาผิดกับบุคคลนั้น ๆ มิได้

1.7 หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ หมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่สูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐนั้น และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญกฎหมายดังกล่าวย่อมไม่มีผลบังคับ

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ (2544 : 42) ได้ให้ความหมายหลักนิติธรรมไว้ในหลักธรรมาภิบาลของสถาบันอุดมศึกษาว่า หลักนิติธรรม คือการทำให้กฎหมาย กฎ และกติกาต่าง ๆ เป็นที่ยอมรับของประชาชนให้มีการถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

2. หลักคุณธรรม (Ethics) ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการคือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ องค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอรัปชั่น หรือมีคอรัปชั่นน้อยลง คอรัปชั่นการฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือ corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมปฏิบัติและกฎหมาย สำหรับพิษภัยของคอรัปชั่นได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อน และเป็นพฤติกรรม

ที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรง เมื่อพิจารณาเรื่องของคุณธรรม จึงควรพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

2.1 องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายน้อยลง

2.2 องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

2.3 องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่มากกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

2.4 องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมายหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

สำหรับการที่หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณนั้นเป็นการกระทำผิดวิชาชีพนิยมได้แก่ พฤติกรรมที่สวนทางหรือขัดแย้งกับองค์ประกอบของวิชาชีพนิยมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการมีจรรยาบรรณวิชาชีพ และการประพฤติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

กู๊ด (Good 1973 : 641) ให้ความหมายของคำว่า "คุณธรรม" ไว้ดังนี้

1. คุณธรรม หมายถึง ความดีงามของลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมที่ได้กระทำจนเคยชิน

2. คุณธรรม หมายถึง คุณภาพที่บุคคลได้กระทำความคิดและมาตรฐานของสังคมซึ่งเกี่ยวกับความประพฤติและศีธรรม

กรมวิชาการ (2541 : 152) เสนอความคิดเห็นเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมว่าการบริหารงานด้วยคุณธรรมจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้คนและกระบวนการบริหารดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงานทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงานเกิดขวัญกำลังใจรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

พระธรรมปิฎก (2542 : 18) กล่าวว่า คุณธรรม คือคุณสมบัติที่เสริมสร้างจิตใจให้ดีงามให้เป็นจิตที่สูง ประณีตและประเสริฐ เช่น ความรักความเมตตา ความสงสารอยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ความยินดี การวางตัวเป็นกลาง ความมีน้ำใจ เสียสละ ความกตัญญูกตเวที ความละอาย และกลัวบาป เคารพนบนอบ และความสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น

3. หลักความโปร่งใส (Transparency)

หลักความโปร่งใส ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 4 หลักการคือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้คุณ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

3.1 ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยพฤติการณ์ต่อไปนี้

1) มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เช่น มีคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น

2) โปร่งใสเห็นระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน

3) ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้การทำงาน

4) มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรมมีความสามารถสูงมาอยู่ใหม่มากขึ้น

5) มีการตั้งคณะกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่

6) มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

3.2 ความโปร่งใสด้านให้คุณ ประกอบด้วยพฤติการณ์ต่อไปนี้

1) มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ

2) มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3) มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์

4) มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

3.3 ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติการณ์ต่อไปนี้

1) มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

2) มีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม

3) มีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด

4) มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ

5) หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง

6) มีการปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต

7) มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

3.4 ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติการณ์ต่อไปนี้

1) ประชาชนได้เข้ามารับรู้ การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ

2) ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ

3) ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่าง ๆ มากขึ้น

4) มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอก เข้ามาร่วมตรวจสอบ

สุดจิต นิมิตกุล (2542 : 17) หลักความโปร่งใสคือ ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการและความสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจน

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม

สุดจิต นิมิตกุล (2543 : 13) กล่าวถึง การมีส่วนร่วม (Participation) ว่า เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดประสานกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน

โรเบิร์ต ดี สไมเธอร์ และคณะ (Robert D. Smither, 1996 : 356) ได้กล่าวถึงรูปแบบการบริหาร จากตาข่ายภาวะผู้นำของ เบลค และมูตัน (Biake & Mouton) แบบ 9,9 การบริหารเป็นทีม (Team Management) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วม คือการเข้าไปเกี่ยวข้องของบุคคล ที่มีประสิทธิผลทั้งด้านบุคคลและด้านงาน เป็นภาวะผู้นำที่สมบูรณ์ ด้วยการตัดสินใจและแก้ปัญหาแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารสาสมารถบรรลุเป้าหมายของบุคคล ประสานกับวัตถุประสงค์ของการ ตามรูปแบบนี้ ผู้บริหารสามารถสร้างเสริมประสิทธิผลของงานพร้อมกับ ๆ กับคุณธรรม จริยธรรม เป็นรูปแบบบริหารที่มีประสิทธิผลสูงสุด และเป็นวิธีสำหรับผู้บริหารทุกคนและทุกองค์กร

ประกอบ กุลเลี้ยง (2545 : 27-28) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative management) คือ วิธีการบริหาร หรือรูปแบบการตัดสินใจ ซึ่งเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายซึ่งเกี่ยวข้องกับงานหรือการบริหารมีส่วนแสดงความคิดเห็น ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานในองค์การนั้น สิ่งสำคัญที่สุดของผู้บริหาร คือ การตัดสินใจในประเทศโลกเสรี เชื่อเรื่องความเสมอภาค และประชาธิปไตย เชื่อว่าถ้าเอาวิธีการนี้มาใช้กับการบริหารแล้วจะช่วยเพิ่มความพอใจ และแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานทั่ว ๆ ไป 4 ระดับ คือ

1) ตัดสินใจโดยผู้บริหารเอง

2) ปรึกษาผู้ร่วมงาน ในที่สุดผู้บริหารตัดสินใจ

3) ตัดสินใจร่วมกัน

4) ผู้บริหารมอบหมายให้ผู้อื่นไปตัดสินใจ

การมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยหลักการสำคัญ 4 หลักการ คือ

(1) ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใด ๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ

(2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่าง ๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟัง รวมไปถึงการร่วมปรึกษาหารือ เป็นต้น

(3) ระดับการวางแผนร่วมกันและการตัดสินใจ เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการตัดสินใจ และวางแผนเตรียมโครงการ และเตรียมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ระดับนี้มักใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้อนุญาโตตุลาการเพื่อปัญหาข้อขัดแย้ง และการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน เป็นต้น

(4) ระดับการพัฒนาศักยภาพในการมีส่วนร่วม สร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชน เป็นระดับขั้นที่สูงสุดของการมีส่วนร่วม คือเป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีส่วนร่วมของประชาชนและได้มีการพัฒนาสมรรถนะ หรือขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้นจนอยู่ในระดับที่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด

หลักสำคัญในการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชน อรทัย ก๊กผล ได้กล่าวถึงหัวใจของการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชนควรยึดหลักการ 4S ตาม (อ้างถึงใน ชินรัตน์ สมสืบ 2547 : 265 – 267) รายละเอียดต่อไปนี้

1) Starting Early หรือ การเริ่มต้นเร็ว: กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องเริ่มต้นตั้งแต่ระยะแรก มีการให้ข้อมูล กระตุ้นให้เกิดความคิดเห็น และให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนก่อนการตัดสินใจ ความล้มเหลวของการมีส่วนร่วมของประชาชนในอดีตมักเกิดจากภาครัฐเริ่มกระบวนการมีส่วนร่วมช้าหลังจากมีการตัดสินใจเรียบร้อยแล้ว หรือมีข้อผูกมัดอื่น ๆ จนเปลี่ยนแปลงไม่ได้ หรือหลังจากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การจัดให้มีการรับฟัง ความคิดเห็นก่อนการตัดสินใจ มิได้หมายความว่าก่อนการตัดสินใจไม่กี่วันหรือไม่กี่สัปดาห์ มิติเวลาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนความจริงใจของหน่วยงานของรัฐ ในกระบวนการมีส่วนร่วมควรให้มีเวลาเพียงพอในการรับฟังความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง เพื่อทำให้การตัดสินใจสะท้อนความคิดเห็นของชุมชน

นอกจากนี้ การให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการตั้งแต่ต้น มีประโยชน์ช่วยให้ประชาชนมีเวลาคิดถึงทางเลือกหรือแนวทางแก้ปัญหาของชุมชนที่เหมาะสมมากขึ้น และเป็นข้อมูลในการพัฒนาโครงการ ดังนั้น การบริหารการมีส่วนร่วมที่ดีนั้น ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นในการตระหนักถึงปัญหาความจำเป็นของโครงการ หรือในขั้นของการหาข้อมูลพื้นฐาน เช่น หากเป็นกรณีการทำโครงการโรงไฟฟ้าหรือที่ทิ้งขยะ ควรต้องปรึกษาหารือถึงความจำเป็นของการมีโรงไฟฟ้าหรือที่ทิ้งขยะหรือไม่ ก่อนจะถามว่าตั้งที่นี่ได้หรือไม่

2) Stakeholders หรือ ครอบคลุมผู้ที่เกี่ยวข้อง: หลักการสำคัญของการมีส่วนร่วมอีกประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ต้องการให้มีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีโอกาสเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วม แต่กลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงอาจถือว่าต้องรับฟังข้อมูลหรือปรึกษาหารือเป็นอันดับแรก ๆ

หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องให้ความสำคัญในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระมัดระวังมิให้เกิดการผิดกลุ่มเป้าหมาย ต้องตระหนักว่าประชาชนแต่ละกลุ่มได้รับผลกระทบจากประเด็นการตัดสินใจไม่เท่ากัน บ่อยครั้งที่เรามักคิดว่าประชาชนเป็นคนกลุ่มเดียวกัน ทั้งที่ในความจริง ผู้ได้รับผลกระทบมีหลากหลายกลุ่ม การบริหารจัดการการมีส่วนร่วมต้องมั่นใจว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วม และแต่ละกลุ่มอาจมีรูปแบบการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน เพื่อเอื้ออำนวยให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมได้ เช่น กำหนดเวลารับฟังความคิดเห็นที่ชาวบ้านมาร่วมได้ หรือการใช้ภาษาท้องถิ่น รวมทั้งการอำนวยความสะดวกให้ชาวบ้านในการเดินทางไปร่วมแสดงความคิดเห็น

3) Sincerity หรือ ความจริงใจ: การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดอ่อนและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม

และประชาชนถือว่าเป็นมิติที่มีความสำคัญในการบริหารการมีส่วนร่วมให้ประสบผลสำเร็จ หน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของโครงการหรือมีอำนาจอนุมัติต้องจัดการกระบวนการอย่างจริงใจ เปิดเผย ซื่อสัตย์ ปราศจากอคติ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารสองทางอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและพอเพียง ตอบสนองต่อความสงสัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งแจ้งความก้าวหน้าหรือการเปลี่ยนแปลงของโครงการอย่างต่อเนื่อง อธิบายกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดแจ้ง ลดข้อสงสัยต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดข่าวลือ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระยะเริ่มต้น ขณะเดียวกันตั้งใจรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นและนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานของความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือนำมาซึ่งความร่วมมือ ความเข้าใจและการสื่อสารที่ดีขึ้น

4) Suitability หรือ วิธีการที่เหมาะสม: หลักการสำคัญประการสุดท้ายของการบริหารการมีส่วนร่วม คือ การเลือกเทคนิคหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมโดยพิจารณาจากประเภทและขนาดของโครงการ ความหลากหลายและลักษณะที่แตกต่างกันของพื้นที่และของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนความแตกต่างด้านวัฒนธรรม สังคม และค่านิยม ระดับความสนใจของชุมชนในประเด็นหรือโครงการ ความสามารถและความพร้อม รวมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม เช่น ด้านระยะเวลา บุคลากรและงบประมาณ ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมอยู่ที่ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และเลือกกระบวนการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม การมีส่วนร่วมที่สร้างสรรค์ต้องประกอบด้วยกระบวนการย่อยหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนั้นต้องตระหนักว่าการให้ข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ของการปรึกษาหารือที่มีประสิทธิผล

กระบวนการมีส่วนร่วม สามารถจัดแบ่งขั้นตอนง่าย ๆ (ถวิลวดี บุรีกุล 2547 : 254) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ส่วนร่วมในการวางแผน ประกอบด้วยการรับรู้ เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผน และร่วมวางแผนกิจกรรม

ขั้นที่ 2 มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/ดำเนินการ ประกอบด้วยการเกี่ยวข้องกับการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ และการตัดสินใจ

ขั้นที่ 3 มีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ เป็นการมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์หรือผลของกิจกรรมหรือผลของการตัดสินใจ

ขั้นที่ 4 มีส่วนร่วมในการติดตามปละประเมินผล เกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะประเมินประสิทธิผลของโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ และพิจารณาถึงวิธีการต่อเนื่องต่อไป

5. หลักสำนึกรับผิดชอบ (Accountability) มีความหมายกว้างกว่าความสามารถในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมได้เท่านั้น ยังรวมถึงความรับผิดชอบในผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุมของการปฏิบัติถือว่า สำนึกรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบประกอบด้วยหลักการย่อยดังนี้

5.1 การมีเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งแรกของระบบสำนึกรับผิดชอบ กล่าวคือ องค์การจะต้องทำการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้ชัดเจนว่าต้องการบรรลุอะไรและเมื่อไรที่ต้องการเห็นผลลัพธ์นั้น

5.2 ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน จากเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ต้องประกาศในทุกคนได้รับรู้และเกิดความเข้าใจ ถึงสิ่งที่ต้องการบรรลุ และเงื่อนไขเวลาที่ต้องการให้เห็นผลงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เป็นเจ้าของ โครงการสร้างวัฒนธรรมนี้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประสานกำลังคนร่วมใจกันทำงานเพื่อผลิตภาพโดยรวมขององค์การ

5.3 การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบอยู่ที่ความสามารถของหน่วยงานในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์การ ผู้บริหารให้ความสนับสนุน แนะนำทำการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและมีการประสานงานร่วมมือกันทำงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การ

5.4 การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงนับว่าเป็นเรื่องปกติ และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงมักจะมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเสมอ หน่วยงานต้องมีมาตรการในการจัดการกับพฤติกรรมการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ทุกคนเกิดการยอมรับแนวความคิดและเทคโนโลยีใหม่ ๆ

5.5 การมีแผนการสำรอง ส่วนประกอบสำคัญขององค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบ ต้องมีการวางแผนฟื้นฟูที่สามารถสื่อสารให้ทุกคนในองค์การได้ทราบและเข้าใจถึงแผน และนโยบายขององค์การ และที่สำคัญคือ ต้องมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์อย่างเปิดเผย

5.6 การติดตามและประเมินผลการทำงาน องค์การจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบดูว่าผลงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลงานที่พบว่ายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดต้องมีการดำเนินการแก้ไขในทันที ขณะที่ผลงานที่ได้มาตรฐานต้องได้รับการยอมรับยกย่องในองค์การ

สุพัตรา สุภาพ (2537 : 9) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึงการรู้จักหน้าที่ที่ตนต้องกระทำ ต้องปฏิบัติไม่คำนึงสิทธิเพียงอย่างเดียว เช่น เป็นนักเรียนมีสิทธิที่จะเรียนหนังสือ ความรับผิดชอบของการเป็นนักเรียนคือ ต้องมาเรียนสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบจึงเป็นการกระทำหรือการกระทำตามสถานภาพของบุคคล

คำนึง อยู่เลิศ (2541: 20) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ เป็นการแสดงความเอาใจใส่ตั้งใจทำงานในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและขยันขันแข็ง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สุดจิต นิมิตกุล (2542 : 16) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชนความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง ประกอบด้วย

6.1 การประหยัด หมายถึง การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม การไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ การมีผลผลิตหรือบริการได้มาตรฐาน การมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน และการมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และมีการใช้ผลตอบแทนตามผลงาน

6.3 ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง การมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย การมีการเน้นผลงานด้านบริการ การมีการประเมินผลการทำงาน และผู้บริหารระดับสูงมีสภาวะผู้นำ

สำหรับแนวทางในการบริหารงานตามหลักความคุ้มค่า สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542 : 38) ได้เสนอตัวอย่างไว้ ดังนี้

1. สร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในการประหยัดการใช้ทรัพยากร
2. ลดขั้นตอนการให้บริการ/ การทำงาน
3. ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุน/เพิ่มผลผลิต
4. กำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการทำงาน
5. มีระบบติดตามประเมินผลเพื่อเปรียบเทียบความคุ้มทุนในการดำเนินการ
6. มีระบบการรายงานผลที่สอดคล้องกับระบบการประเมินผล
7. ใช้เทคนิคการบริหารงานแบบใหม่สำหรับบางงานที่หน่วยงานไม่ต้องทำเอง

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้น ระเบียบนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 11 สิงหาคม 2542 โดยทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้ระบุถึงหลักสำคัญของธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เน้นการกำหนดเป็นกรอบแนวทางให้แก่หน่วยราชการเพื่อถือปฏิบัติ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมาย และกฎข้อบังคับ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2) หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

4) หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ

5) หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

สำหรับกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดองค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ของกระทรวงมหาดไทย มี 11 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนร่วม

ความยั่งยืน สิ่งชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคทางเพศ ความอดทนอดกลั้น กลักนิติธรรม ความรับผิดชอบ และการเป็นผู้กำกับดูแล (สุดจิต นิมิตกุล 2543 : 13 – 24) จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยกระทรวงมหาดไทยเน้นไปทางด้านการบริหาร การปกครองการพัฒนา และการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นสายงานที่กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบโดยตรง ดังนี้

1) การมีส่วนร่วม (participation) เป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดประสานกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน

2) ความยั่งยืน (sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ

3) ประชาชนมีความรู้สึกว่า เป็นสิ่งที่ชอบธรรม (legitimacy) และให้การยอมรับ (acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

4) มีความโปร่งใส (transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการและสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผย ชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนดไว้

5) ส่งเสริมความเป็นธรรม (equity) และความเสมอภาค (equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ชัดเจน

6) มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขึ้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

7) ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (promoting gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

8) การอดทนอดกลั้น (tolerance) และการยอมรับ (acceptance) ต่อทัศนะที่หลากหลาย (diverse perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9) การดำเนินการตามหลักนิติธรรม (operating by rule of law) พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10) ความรับผิดชอบ (accountability) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11) การเป็นผู้กำกับดูแล (regulator) แทนการควบคุม โอนเงาบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด หรือบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้เอกชนดำเนินการแทน

หลักธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเป็นธรรมสามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดี มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้ และได้รับการยอมรับจากประชาชน ตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพ หน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในกรณีต่าง ๆ

2) หลักความโปร่งใส การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จำนวนเรื่องกล่าวหาร้องเรียนหรือสอบสวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการมีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะ

3) หลักความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับและความพอใจจากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติ คุณภาพของงานที่ปฏิบัติ คุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ

4) หลักความคุ้มค่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

5) หลักการมีส่วนร่วม ความสัมฤทธิผลของโครงการต่าง ๆ รวมถึงการประหยัดงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ จำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพของการเข้ามามีส่วนร่วม

6) หลักคุณธรรม การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กรลดลง คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรในชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สังคมมีเสถียรภาพ อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยความมีระเบียบวินัย

นอกจากนี้ ธรรมาภิบาลตามที่ United Nations Development Programme (UNDP) เสนอประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชน กฎหมายที่ยุติธรรม ความเปิดเผยโปร่งใส การมีฉันทานุมัติร่วมในสังคมกลไกการเมืองที่ชอบธรรม ความเสมอภาค ประสิทธิภาพและประสิทธิผล พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม และการมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2541 : 1 – 65) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมของประชาชน (public participation) ประชาชนทั้งชายและหญิงมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อมโดยผ่านสถาบันต่าง ๆ ที่มีอำนาจอันชอบธรรม (legitimate intermediate institution)

2) กฎหมายที่ยุติธรรม (rule of law) การปกครองประเทศจะใช้กฎหมายเป็นบรรทัดฐานและทุกคนเคารพกฎหมาย โดยที่กรอบของกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรม และถูกบังคับใช้กับคนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3) ความเปิดเผยโปร่งใส (transparency) กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์กติกามีความเปิดเผยตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังคมสามารถถ่ายโอนได้อย่างเป็นอิสระ (free flow of information) ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะของทางราชการได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

4) การมีฉันทานุมัติร่วมในสังคม (consensus orientation) การตัดสินใจดำเนินนโยบายใด ๆ ของภาครัฐ ต้องมีการประสานความต้องการหรือผลประโยชน์ที่แตกต่างของกลุ่มคนในสังกัดให้เกิดเป็นความเห็นร่วมกัน (broad consensus) บนฐานของสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวม

5) กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (political legitimacy) กระบวนการเข้าสู่อำนาจของการเมืองมีความชอบธรรมและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม เช่น การได้มาซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มีคุณภาพ การมีคณะรัฐมนตรีที่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม การมีระบบราชการที่สุจริตโปร่งใสตรวจสอบได้ การมีกระบวนการเปิดเผยทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมือง การมีคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) ทำหน้าที่ไต่สวนและวินิจฉัยเจ้าหน้าที่รัฐที่ร่ำรวยผิดปกติ

6) ความเสมอภาค (equity) ประชาชนทุกคนมีความสามารถอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ ในสังคม เช่น โอกาสพัฒนาหรือมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยรัฐเป็นผู้จัดสรรสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโดยเท่าเทียมกัน

7) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) กระบวนการและสถาบันต่าง ๆ เช่น รัฐสามารถจัดสรร ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8) พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (accountability) การตัดสินใจใด ๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองกระทำต่อสาธารณชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานนั้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลักและมีจิตใจเสียสละ เห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่

9) การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (strategic vision) การที่ผู้นำและประชาชนในประเทศมีวิสัยทัศน์ในการสร้างธรรมาภิบาล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

โดยสรุป หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 6 หลักการ คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหลักการและแนวทางการดำเนินการที่สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ 2547 : 335 – 339) ดังนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

1. การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคม ส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐและจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังนี้

1) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้

3) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการแต่ละขั้นตอน ภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจให้ประชาชนตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับจากภารกิจนั้น

4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

5) ถ้าเกิดปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว โดยให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง

2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติดังนี้

1) ต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้าก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ๆ

2) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมีรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

3) ต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

4) ถ้าการปฏิบัติภารกิจเกิดผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

1) กรณีภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ร่วมกันกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

2) ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็น และบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

4) ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจำทำเป็นแผนสี่ปีที่สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

5) เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมายแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละโครงการและต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกัน

6) ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้น และคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ

7) ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะใด ของส่วนราชการใด สูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะดังกล่าวเสนอต่อสำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลางและ ก.พ.ร. ทราบ

8) ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป

9) ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ราคา และประโยชน์ระยะยาวที่จะได้รับประกอบกัน ในกรณีที่วัตถุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลเป็นสำคัญ ให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุด ในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

10) ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาตามที่ส่วนราชการได้ประกาศกำหนดและระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วนราชการอื่นทราบแล้ว หากเกิดความเสียหายขึ้น ให้ถือว่าข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

11) การสั่งราชการโดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น จะสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้น

บันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และบันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบ โดยอ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย เมื่อได้ปฏิบัติราชการตามคำสั่งดังกล่าวแล้ว

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

2) ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย โดยต้องไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ

3) การดำเนินการตาม 1) และ 2) ให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปด้วย

4) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้แต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องเข้าตรวจดูได้

5) ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

6) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอจัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกัน ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอหรือที่ว่าการกิ่งอำเภอหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควรโดยประกาศให้ประชาชนทราบ

5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

1) ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตน โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน หากเห็นควรยกเลิก ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

2) ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ โดยนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนมาประกอบการพิจารณาด้วย

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1) ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

2) ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน

3) ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

1) ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ

2) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

3) ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการ หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด

4) ส่วนราชการที่ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการตามแผนลด

ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้นหรือใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายตามข้อ 3)

3. หลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบบริหารราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและกำกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งนี้พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวยังได้กำหนดในมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 และให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและเป็นหน่วยดำเนินการซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการภารกิจใจความรับผิดชอบต่อไป

เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
4. ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
5. ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (วิภาส ทองสุทธิ์ 2551 : 231 -236)

1. การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนการบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.1 เปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบได้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.2 จัดวางระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานตามระเบียบคณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544

1.3 เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านทางช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4 ก่อนการดำเนินการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดี ผลเสียทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

1.5 ในภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชน นอกจากจะต้องดำเนินการตามข้อ 1.4 ยังต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมได้รับ

2. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 ให้จัดทำแผนพัฒนา (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสามปี) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

2.2 ให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา และนำผลที่ได้มาทบทวน ปรับปรุงแผนพัฒนาดังกล่าว

2.3 นำแผนพัฒนาสามปีมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 ให้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติภารกิจให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

2.5 ในกรณีที่ภารกิจใดเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้พิจารณาบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

2.6 ส่งเสริมพัฒนาความรู้ในหน่วยงาน โดยจัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศรวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

3. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ให้กำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่ใช้ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบโดยทั่วกัน

3.2 ในการจัดซื้อหรือจัดจ้างให้ดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม พิจารณาถึงความคุ้มค่า คุณภาพ การดูแลรักษา ประโยชน์และผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ

3.3 หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติหรือความเห็นชอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติ ครม. กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ หรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 ให้พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยให้ทำเท่าที่จำเป็น และให้กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา การติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

3.5 การสั่งราชการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่กรณีที่ผู้บังคับบัญชามีความจำเป็นอาจสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติภารกิจตามคำสั่งแล้ว ให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งการต่อไป

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

4.1 กระจายอำนาจการตัดสินใจ การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติให้แก่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2 จัดให้มีการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย

4.3 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังงบประมาณเพื่อช่วยลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายและไม่เกิดผลเสียหายแก่ภารกิจ ทั้งนี้ควรจะได้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

4.4 ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ให้จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ประชาสัมพันธ์ไว้ ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

4.5 จัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอทราบข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานนั้น ๆ

5. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวปฏิบัติดังนี้

5.1 ภายในระยะเวลา 3 ปี ให้พิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกบทบาทภารกิจตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ฐานะการเงินการคลังและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

5.2 จัดให้มีการแก้ไข ปรับปรุงหรือยกเลิกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง กฎหมาย กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

6.1 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนทราบ

6.2 กรณีที่มีหนังสือร้องเรียน เสนอแนะ สอบถาม หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชนหรือส่วนราชการ ให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

6.3 จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

7.1 จัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 การประเมินบุคคล ให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ และประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้น

7.3 ให้พิจารณาใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจัดสรรเป็นเงินรางวัลให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์ที่ ก.จ. ก.ท. หรือ ก. อบต. กำหนด

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัฌฌา สาแมเน็ง (2550 : 76) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในทรรศนะพนักงานส่วนตำบลอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

สันติ บุญรอด (2549 : 118 – 127) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ : กรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 โดยได้ค่าจากการทดสอบ significance <.05 และค่า t>0 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการให้บริการ ระบบการบริการ และ หลักการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนและปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วนิดา อำภรณ์ (2550 : 84 – 88) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ : กรณีศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกาฬสินธุ์อยู่ในระดับมากกว่า 3.5 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (2) ปัจจัยสำคัญที่สามารถนำไปอธิบาย

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ คือ การมีส่วนร่วม การนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน และทรัพยากร โดยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ร้อยละ 55.3 (3) ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงแก้ไขแนวทางการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการที่สำคัญ ได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี จัดทำคู่มือการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ และจัดทำวารสารเผยแพร่ผลงานให้ข้าราชการ องค์กรเอกชน ประชาชนรัฐวิสาหกิจ ได้ทราบถึงผลงานที่ผ่านมา และควรมีการติดตามและประเมินผลอย่างจริงจัง

ณัฐวดี ยาวาปี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วยในระดับปานกลางว่า โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ มีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และในภาพรวม โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์มีความพร้อมในการบริหารจัดการมากกว่าหน่วยงานอื่น ส่วนข้อเสนอแนะ เช่น โรงพยาบาลควรมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ควรปรับพฤติกรรมที่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนรวมทั้งควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการจัดทำแผนสร้างตัวชี้วัดในการประเมินเพื่อการพัฒนาที่ดี เป็นต้น

สุวิทย์ คำมูล (2550 : 159 – 168) ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกัน (2) มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรของแนวคิดของแวน มีเตอร์และแวนฮอร์น ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรของตัวแบบด้านการจัดการของวรเดช จันทรศร ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรของตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การของ วรเดช จันทรศร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับ ต่างมีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร (3) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในสำนักงานเขต จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่องานที่ทำ ขาดแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ล่าช้า เป็นต้น (4) ข้อเสนอแนะและพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพ – มหานครและสำนักงานเขต ควรให้ความสำคัญกับการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ในทุกหน่วยงาน ทุกองค์กรและข้าราชการในทุกระดับ ควรส่งเสริมมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในสำนักงานเขต และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ควรมีการพัฒนาบุคลากร เช่น มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ มีทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีต่อนโยบาย รวมทั้งในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรม ควรส่งเสริมจัดหางบประมาณซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถตรวจสอบได้อย่างเที่ยงตรง ควรสนับสนุนและส่งเสริมการนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่กลับมาใช้ใหม่ ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติงานเป็นทีม ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาอันนำมาซึ่งความสำเร็จจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลการโดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในระดับกรุงเทพมหานคร ระดับสำนักงานเขต และระดับหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการนำนโยบายไปสู่ปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์ (2550 : 173 – 181) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารงานเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประชาชนผู้ใช้บริการเห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าสามารถนำหลักการดังกล่าวเข้ามาใช้และประสบผลสำเร็จอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้แต่ละเทศบาลมีความแตกต่างกัน (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานเทศบาล คือ กลยุทธ์โครงสร้าง ระบบการดำเนินงาน รูปแบบการบริหาร ทักษะของบุคลากร และการจัดการด้านบุคลากร ส่วนค่านิยมร่วมของเทศบาลเป็นปัจจัยเชิงลบต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานเทศบาล

วรพจน์ ทรัพย์สุนทรกุล (2548 : 237 – 245) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของพนักงานเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ว่าเทศบาลมีการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ (2) ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่วน

ใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญ เช่น เทศบาลควรให้ความสำคัญกับ (1) หลักนิติธรรม ควรกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้ชัดกว่าที่เป็นอยู่ (2) หลักคุณธรรม ควรปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่พนักงานให้มีความซื่อสัตย์สุจริต (3) หลักความโปร่งใส ควรริเริ่มแนวทางการทำงานใหม่ ๆ เน้นการทำงานเชิงรุกชัดเจนและตรวจสอบได้ (4) หลักความมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น (5) หลักความรับผิดชอบ สร้างวัฒนธรรม ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน และ (6) หลักความคุ้มค่า ควรตระหนักในการใช้วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ศศิวิมล ธรรมเกษร (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) กรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบ "ด้านหลักการมีส่วนร่วม" มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสุรองลงมา "หลักความคุ้มค่า" และ "หลักคุณธรรม" ส่วนประสิทธิภาพด้านการบริหารในด้านหลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) กรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง จำนวนครั้งที่ได้เลือกตั้งเข้ามา และระดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีสถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีสถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน กล่าวคือ กรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมากกว่ากรรมการบริหารที่โสด หม้าย หย่า แยก ส่วนการรกมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประกอบอาชีพทำสวน ทำไร่ ทำนามีประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักการมีส่วนร่วมมากกว่ากรรมการบริหารที่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี มีประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามคุณธรรมน้อยกว่ากรรมการบริหารที่มีอายุระหว่าง 35 – 39 ปี อายุระหว่าง 40 – 44 ปี และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ปิติ วัลยะเพ็ชร์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ใน

ระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

ก้องเกียรติ ทองอร่าม (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการนายทหารชั้นประทวน : กรณีศึกษา กองพันสารวัตรทหารเรือที่ 2 กรมสารวัตร พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตรงตามขีดความสามารถ ความยุติธรรมในหน่วยงาน การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการนายทหารชั้นประทวน ในระดับสูงทั้งหมด

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 144 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษา จำนวน 72 แห่ง

1.2 การสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยในครั้งนี้ มีลำดับขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ดังต่อไปนี้

1.2.1 การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มีจำนวน 1 แห่ง
กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีจำนวน 140 แห่ง
กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก มีจำนวน 3 แห่ง

1.2.2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random sampling) โดยการจับสลากในสัดส่วน 1 : 2 ของจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอยู่ในแต่ละกลุ่ม ได้ตัวแทนประชากรในระดับองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ จำนวน 1 แห่ง
กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง จำนวน 69 แห่ง
กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง

1.2.3 กลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละขนาด ได้แก่ ข้าราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ถูกสุ่มตัวอย่างทั้ง 72 แห่ง โดยคำนวณจากจำนวนประชากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 72 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,015 คน ด้วยสูตรยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะยินยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 โดยมีระดับความเชื่อมั่น (Level Confidence) 95 %

สูตร

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล (1,015)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน

$$n = \frac{1,015}{1 + (1,015 \times 0.05^2)}$$

$$= 286.93$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ = 287 คน

คำนวณขนาดกลุ่มตัวแทนข้าราชการในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลที่ถูกเลือกโดยใช้สูตร

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (287)

N = จำนวนข้าราชการทั้งหมดในองค์การบริหารส่วนตำบลที่เลือกมาเป็นตัวอย่าง (1,015)

i = จำนวนข้าราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง

ได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนข้าราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวนข้าราชการ	
	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่		
1. อบต.เหนือเมือง	32	9
กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง		
2. อบต.โนนรัง	15	4
3. อบต.สีแก้ว	19	5
4. อบต.หนองแก้ว	17	5
5. อบต.เมืองทอง	15	4
6. อบต.ศรีสมเด็จ	17	5
7. อบต.เมืองเปลือย	11	3
8. อบต.สวนจิก	13	4
9. อบต.ปาฝา	13	4
10. อบต.ยางใหญ่	17	5
11. อบต.แสนชาติ	10	3
12. อบต.พระเจ้า	13	4
13. อบต.สิงห์โคก	15	4
14. อบต.ทุ่งทอง	14	4
15. อบต.เกษตรวิสัย	13	4
16. อบต.ดอกล้ำ	13	4
17. อบต.หนองแคน	17	5
18. อบต.โนนสวรรค์	16	5
19. อบต.ขี้เหล็ก	11	3
20. อบต.บัวแดง	10	3
21. อบต.อีง่อง	15	4
22. อบต.น้ำใส	12	3
23. อบต.ศรีโคตร	11	3
24. อบต.ป่าสังข์	14	4

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

องค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวนข้าราชการ	
	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
25. อบต.หนองไผ่	15	4
26. อบต.ไพศาล	13	4
27. อบต.เขวาทุ่ง	13	4
28. อบต.มะบ้า	12	3
29. อบต.เหล่า	12	3
30. อบต.ทุ่งเขาหลวง	11	3
31. อบต.เชียงขวัญ	12	3
32. อบต.บ้านเขือง	14	4
33. อบต.พระธาตุ	11	3
34. อบต.กุดน้ำใส	10	2
35. อบต.แสนสุข	19	5
36. อบต.นานวล	13	4
37. อบต.วารีสวัสดิ์	11	3
38. อบต.พนมไพร	13	4
39. อบต.ดูกอึ่ง	10	2
40. อบต.เด่นราษฎร์	13	3
41. อบต.สาวแห	12	3
42. อบต.คำนาดี	16	5
43. อบต.นาอุดม	13	4
44. อบต.โนนชัยศรี	17	5
45. อบต.โพธิ์ทอง (อ.โพนทอง)	17	5
46. อบต.โพธิ์ศรีสว่าง	15	4
47. อบต.วังสามัคคี	16	5
48. อบต.หนองใหญ่	17	5
49. อบต.พรมสวรรค์	14	4

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

องค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวนข้าราชการ	
	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
50. อบต.แวง	12	3
51. อบต.สว่าง	17	5
52. อบต.โพธิ์ศรี	15	4
53. อบต.บัวคำ	11	3
54. อบต.สะอาด	13	4
55. อบต.กกโพธิ์	13	4
56. อบต.ภูเขาทอง	16	5
57. อบต.ผาน้ำย้อย	10	2
58. อบต.หนองพอก	14	4
59. อบต.รอบเมือง	15	4
60. อบต.นางาม	16	5
61. อบต.บึงเกลือ	16	5
62. อบต.โพธิ์ทอง (อ.เสลภูมิ)	17	5
63. อบต.ภูเงิน	18	5
64. อบต.นาเลิง	14	4
65. อบต.ท่าม่วง	11	3
66. อบต.เหล่าน้อย	14	4
67. อบต.ศรีวิลัย	11	3
68. อบต.นาใหญ่	17	5
69. อบต.ศรีสว่าง	14	4
70. อบต.หน่อม	15	4
กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก		
71. อบต.กำแพง	15	4
72. อบต.บึงาม	10	3
รวม	**1,015**	**287**

1.2.4 สุ่มตัวอย่างข้าราชการที่จะเป็นตัวแทน โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random sampling) โดยสอบถามจากข้าราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 72 แห่ง ซึ่งเข้าถึงได้ง่าย และมีความสมัครใจในการให้ข้อมูลจนครบตามจำนวน

1.3 ตัวแปรของการวิจัย

1.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า

1.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร

2. เครื่องมือการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย ใช้สำหรับเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย แล้วกำหนดกรอบเนื้อหาและข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย

2.1.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) มีขั้นตอนในการหาความเที่ยงตรง ดังนี้

1) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ แก้ไขความถูกต้องและความเหมาะสม

2) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาอย่างน้อย 3 คน เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ความชัดเจน ความถูกต้องของภาษา ข้อคำถามตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา แล้วนำไปปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

3) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบก่อนนำไปทดลองใช้

2.1.3 การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีขั้นตอนหาความน่าเชื่อถือ ดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

2) นำข้อมูลที่ได้รับหาความน่าเชื่อถือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าวิธีการของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) รายด้าน ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า และประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย (1) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร

2.2 รายละเอียดของเครื่องมือ

2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีแนวทางการวิเคราะห์ตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตารางวิเคราะห์แนวทางการสร้างแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	ประเด็นการวิจัย	แนวทางสร้างแบบสอบถาม
1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด	1.1 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับใด	1.1.1 วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด 4 มิติ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล	2.1 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันหรือไม่	2.1.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด 4 มิติ จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	ประเด็นการวิจัย	แนวทางสร้างแบบสอบถาม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด	3.1 มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด	3.1.1 วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด	4.1 การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ดมีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง และจะดำเนินการแก้ไขอย่างไร	4.1.1 วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามหนึ่งชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ใน อบต.

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

1. ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ
3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ
4. ด้านการพัฒนาองค์กร

สำหรับตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยใช้รูปแบบวัดตามแนวคิดของลิกเคอร์ท (Likert) ให้เลือกคำตอบ 5 ระดับ คือ

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

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแบบปลายเปิดแบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

เนื่องจากค่าเฉลี่ยของคำตอบอาจเป็นเลขทศนิยม จึงกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเป็นช่วงโดยอาศัยหลักทางคณิตศาสตร์ โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของคำตอบเป็นรายข้อ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความคิดเห็น**
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

3. การรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวบแบบปฐมภูมิ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัยด้วยหนังสือ เอกสาร ผลการวิจัย บทความ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อหาความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance : ANOVA) ในการหาค่า F – test

4.1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลส่วนนี้ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 72 แห่ง จำนวน 287 ราย โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ขนาดองค์การบริหารส่วนตำบล		
ขนาดใหญ่	9	3.1
ขนาดกลาง	271	94.5
ขนาดเล็ก	7	2.4
รวม	**287**	**100**
2. เพศ		
ชาย	143	49.8
หญิง	144	50.2
รวม	**287**	**100**
3. อายุ		
18 – 25 ปี	32	11.1
26 – 30 ปี	79	27.5
31 – 35 ปี	77	26.8
36 – 40 ปี	45	15.7
41 – 45 ปี	28	9.8
46 – 50 ปี	16	5.6
51 – 55 ปี	8	2.8
56 – 60 ปี	2	0.7
รวม	**287**	**100**
4. ระดับการศึกษา		
ปวช.	36	12.5
ปวท/ปวส./อนุปริญญา	11	3.8
ปริญญาตรี	175	61.0
สูงกว่าปริญญาตรี	65	22.7
รวม	**287**	**100**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 – 5 ปี	201	70.0
6 – 10 ปี	49	17.1
11 – 15 ปี	37	12.9
รวม	**287**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างตามขนาดองค์การบริหารส่วนตำบล มากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 3.1 และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4

เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.2

เมื่อจำแนกตามอายุแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา มีอายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 ส่วนอายุ 56 – 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.7

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.7 และจบการศึกษาในระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 3.8

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1 และประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

2.1 ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

ปัจจัยด้านหลักนิติธรรม	ระดับการปฏิบัติ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. หลักนิติธรรม	3.73	0.81	มาก	6
2. หลักคุณธรรม	3.89	0.84	มาก	3
3. หลักความโปร่งใส	3.89	0.86	มาก	4
4. หลักการมีส่วนร่วม	4.05	0.78	มาก	1
5. หลักความรับผิดชอบ	3.94	0.80	มาก	2
6. หลักความคุ้มค่า	3.77	0.82	มาก	5
รวม	**3.87**	**0.81**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) หลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.05) 2) หลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94)

3) หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.89) 4) หลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89) 5) หลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77) และ 6) หลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.73)

2.2 ปัจจัยด้านหลักนิติธรรม การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักนิติธรรม สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.3 หลักนิติธรรม

ปัจจัยด้านหลักนิติธรรม	ระดับการปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. พนักงานส่วนตำบลมีความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม	3.72	0.77	มาก	4
2. พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติงานหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	3.81	0.84	มาก	1
3. พนักงานส่วนตำบลเคารพในสิทธิและเสรีภาพของผู้ร่วมงาน	3.79	0.74	มาก	2
4. กฎหมายระเบียบข้อบังคับของ อบต. ในปัจจุบันมีความเหมาะสมเอื้อต่อการบริการประชาชน	3.73	0.80	มาก	3
5. อบต. มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบัญญัติให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์	3.64	0.88	มาก	5
รวม	**3.73**	**0.81**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติงานหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.81) 2) พนักงานส่วนตำบลเคารพในสิทธิและเสรีภาพของผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.79) 3) กฎหมายระเบียบข้อบังคับของ อบต. ในปัจจุบันมีความเหมาะสมเอื้อต่อการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=3.73) 4) พนักงานส่วนตำบลมีความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

($\overline{X}$ = 3.72) และ 5) อบต. มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบัญญัติให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.64)

2.3 ปัจจัยด้านหลักคุณธรรม การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักคุณธรรม สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.4 หลักคุณธรรม

ปัจจัยด้านหลักคุณธรรม	ระดับการปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่โดยยึดระเบียบข้าราชการ	3.93	0.79	มาก	1
2. พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของข้าราชการ	3.89	0.83	มาก	3
3. พนักงานส่วนตำบลมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม	3.85	0.88	มาก	5
4. พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพมีความยุติธรรมในการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียม	3.92	0.85	มาก	2
5. อบต. มีการส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.87	0.88	มาก	4
รวม	**3.89**	**0.84**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่โดยยึดระเบียบข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93) 2) พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพมีความบุติธรรมในการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.92) 3) พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับ ($\overline{X}$= 3.89) 4) อบต. มีการส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.87) และ

5) พนักงานส่วนตำบลมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.85)

2.4 ปัจจัยด้านหลักความโปร่งใส การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักความโปร่งใส สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.5 หลักความโปร่งใส

ปัจจัยด้านความโปร่งใส	ระดับการปฏิบัติ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อบต.มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	3.95	0.95	มาก	1
2. อบต. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และตรวจสอบได้	3.88	0.86	มาก	4
3. อบต. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนอย่างตรงไปตรงมา	3.90	0.90	มาก	3
4. ประชาชนในพื้นที่และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.84	0.81	มาก	5
5. ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้	3.91	0.79	มาก	2
รวม	**3.89**	**0.86**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) อบต.มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.95) 2) ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.91) 3) อบต. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนอย่างตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.90) 4) อบต. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.88) และ 5) ประชาชนในพื้นที่และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.84)

2.5 ปัจจัยด้านหลักการมีส่วนร่วม การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักการมีส่วนร่วม สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.6 หลักการมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม	ระดับการปฏิบัติ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ปัญหาความต้องการของประชาชน	4.07	0.78	มาก	3
2. อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบล	4.16	0.80	มาก	1
3. อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาตำบล	4.14	0.73	มาก	2
4. อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนในการติดตามประเมินผลการดำเนินการพัฒนาตำบล	3.97	0.76	มาก	5
5. อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติในเรื่องที่จะส่งผลกระทบกับประชาชน	4.06	0.86	มาก	4
6. อบต. มีการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันทุกฝ่ายทุกหน่วยงาน	3.90	0.78	มาก	6
รวม	**4.05**	**0.78**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) 2) อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) 3) อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ปัญหาความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.07) 4) อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนออก

เสียงประชามติในเรื่องที่จะส่งผลกระทบกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.06) 5) อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนในการติดตามประเมินผลการดำเนินการพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.97) และ 6) มีการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการมี ส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันทุกฝ่ายทุกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.90)

2.6 ปัจจัยด้านหลักความรับผิดชอบ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักความรับผิดชอบ สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.7 หลักความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	ระดับการปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อบต. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาของประชาชน	4.03	0.77	มาก	1
2. อบต. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.89	0.83	มาก	4
3. อบต.มีความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบจากประชาชน	4.00	0.81	มาก	2
4. อบต. มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติราชการที่เกิดขึ้นทุกกรณีทั้งผลทางบวกและลบ	3.94	0.78	มาก	3
5. อบต. เคารพในสิทธิในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่าง	3.86	0.85	มาก	5
รวม	**3.94**	**0.80**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) อบต. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาของประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03) 2) อบต.มีความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00) 3) อบต. มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติราชการที่เกิดขึ้นทุกกรณีทั้งผลทางบวกและลบ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94) 4) อบต. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยประสานความร่วมมือ

ระหว่างหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89) และ 5) อบต. เคารพในสิทธิในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่าง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=3.86)

2.7 ปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่า การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่า สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.8 หลักความคุ้มค่า

ปัจจัยด้านความคุ้มค่า	ระดับการปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อบต. มีการใช้ทรัพยากร เช่นวัสดุครุภัณฑ์อย่างคุ้มค่า	3.75	0.93	มาก	4
2. อบต. มีการใช้งบประมาณที่มีการวางแผนการใช้อย่างเหมาะสม	3.72	0.87	มาก	5
3. อบต. มีการบูรณาการ การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน	3.68	0.80	มาก	6
4. อบต. มีระบบการตรวจสอบภายในและจัดทำรายงานการเงินและมีการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	3.86	0.78	มาก	2
5. อบต. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีการให้ผลตอบแทนตามผลงาน	3.67	0.87	มาก	7
6. อบต. มีนโยบายและวางแผนยุทธศาสตร์ ที่แสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบัน	3.85	0.77	มาก	3
7. อบต. มีการปฏิบัติราชการที่เน้นผลงานด้านบริการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	3.91	0.74	มาก	1
รวม	**3.77**	**0.82**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) อบต. มีการปฏิบัติราชการที่เน้นผลงานด้านบริการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.91) 2) อบต. มีระบบการตรวจสอบภายในและจัดทำรายงานการเงิน และมีการใช้

งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.86) 3) อบต. มีนโยบายและวางแผนยุทธศาสตร์ ที่แสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.85) 4) อบต. มีการใช้ทรัพยากร เช่นวัสดุครุภัณฑ์อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.75) 5) อบต. มีการใช้งบประมาณที่มีการวางแผนการใช้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.72) 6) อบต. การบูรณาการ การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจที่คล้ายกัน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.68) และ 7) อบต. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีการให้ผลตอบแทนตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$=3.67)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

3.1 ภาพรวมระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล การศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.9 ภาพรวมระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

ประสิทธิภาพการบริหารงาน	ระดับการปฏิบัติ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	4.04	0.78	มาก	1
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.89	0.81	มาก	2
3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	3.74	0.86	มาก	3
4. ด้านการพัฒนาองค์กร	3.69	0.89	มาก	4
รวม	**3.83**	**0.85**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมของระดับประสิทธิภาพการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.04) 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.89) 3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.74) และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.69)

3.2 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ การศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.10 ประสิทธิผลปฏิบัติตามแผนราชการ

ประสิทธิผลปฏิบัติตามแผนราชการ	ระดับการปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อบต.มีการจัดทำแผนพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปีเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548	4.29	0.74	มาก	1
2. แผนพัฒนาของ อบต. มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับอำเภอ จังหวัดและระดับชาติ	4.17	0.71	มาก	3
3. อบต. มีการนำแผนพัฒนาสามปีใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย	4.18	0.78	มาก	2
4. อบต. มีการดำเนินกิจกรรมกับหลายหน่วยงานเพื่อบูรณการการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น	3.90	0.79	มาก	6
5. การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติและสามารถบรรลุถึงความสำเร็จสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	3.87	0.80	มาก	7
6. อบต.มีการติดตามประเมินแผนพัฒนาตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548	4.01	0.79	มาก	4

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประสิทธิผลปฏิบัติตามแผนราชการ	ระดับการปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
7. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา และนำผลกระทบมาทบทวน และปรับปรุงแผนพัฒนา	3.91	0.75	มาก	5
รวม	**4.04**	**0.78**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิผลปฏิบัติตามแผนราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) อบต.มีการจัดทำแผนพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปีเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.29) 2) อบต. มีการนำแผนพัฒนาสามปีใช้เป็นกรอบในการ จัดทำงบประมาณรายจ่าย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) 3) แผนพัฒนาของ อบต. มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับอำเภอ จังหวัดและระดับชาติ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.17) 4) อบต.มีการติดตามประเมินแผนพัฒนาตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.01) 5) มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนาและนำผลกระทบมาทบทวน และปรับปรุงแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91) 6) อบต. มีการดำเนินกิจกรรมกับหลายหน่วยงานเพื่อบูรณการการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.90) และ 7) การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติและสามารถบรรลุถึงความสำเร็จสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=3.87)

3.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ การศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.11 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อบต.มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ให้ผู้มีความรับผิดชอบด้านนั้นตัดสินใจโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน	3.83	0.82	มาก	5
2. อบต.มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนตรวจสอบได้ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540	3.97	0.82	มาก	3
3. อบต.มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสมเพื่อลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.90	0.77	มาก	4
4. อบต.มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ	3.81	0.82	มาก	6
5. กรณีมีเรื่องร้องเรียน หรือการตอบคำถามและข้อเสนอแนะจากประชาชน หรือส่วนราชการ ให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายใน 15 วัน หรือระยะที่กำหนดให้เป็นการเฉพาะ	3.77	0.85	มาก	7
6. อบต. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน	3.76	0.81	มาก	8
7. อบต. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน	4.12	0.80	มาก	1
8. อบต. ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.02	0.84	มาก	2
รวม	**3.89**	**0.81**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) อบต. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.12) 2) อบต. ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.02) 3) อบต.มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนตรวจสอบได้ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.

2540 มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.97) 4) อบต.มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสมเพื่อลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.90) 5) อบต.มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ให้ผู้มีความรับผิดชอบด้านนั้นตัดสินใจโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.90) 6) อบต.มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}$= 3.81) 7) กรณีมีเรื่องร้องเรียน หรือการตอบคำถามและข้อเสนอแนะจากประชาชน หรือส่วนราชการ ให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายใน 15 วัน หรือระยะที่กำหนดให้เป็นการเฉพาะ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.77) และ 8) อบต. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.76)

3.4 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ การศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.12 ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	ระดับการปฏิบัติ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ก่อนการดำเนินการโครงการทุกครั้งมีการวิเคราะห์ถึงผลดีและผลเสียทุกด้าน	3.63	0.87	มาก	5
2. ในการดำเนินโครงการต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และชี้แจงทำความเข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ	3.78	0.88	มาก	4
3. อบต. มีการวางระบบควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน	3.81	0.83	มาก	3
4. การจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึง ความคุ้มค่า คุณภาพการดูแลรักษา ประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจนผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ	3.83	0.91	มาก	1

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	ระดับการปฏิบัติ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5. อบต. มีการประหยัดพลังงาน เช่นไฟฟ้า น้ำมันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.59	0.92	มาก	6
6. การบริหารโครงการและงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายของแผนการดำเนินการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ	3.82	0.78	มาก	2
รวม	**3.74**	**0.86**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) การจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรมโดยพิจารณาถึง ความคุ้มค่า คุณภาพการดูแลรักษา ประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจนผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.83) 2) การบริหารโครงการและงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายของแผนการดำเนินการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.82) 3) อบต. มีการวางระบบควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.81) 4) ในการดำเนินโครงการต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และชี้แจงทำความเข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.78) 5) ก่อนการดำเนินการโครงการทุกครั้งมีการวิเคราะห์ถึงผลดีและผลเสียทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.63) และ 6) อบต. มีการประหยัดพลังงาน เช่นไฟฟ้า น้ำมันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.59)

3.5 ด้านการพัฒนาองค์กร การศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับด้านการพัฒนาองค์กร สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.13 การพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กร	ระดับการปฏิบัติ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อบต. มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรม	3.80	0.93	มาก	1

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การพัฒนาองค์กร	ระดับการปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
2. อบต. มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้ร่วมกัน มีลักษณะเป็นองค์กรเรียนรู้ร่วมกันที่ยั่งยืน	3.73	0.85	มาก	3
3. อบต. มีการจัดระบบการสื่อสาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้กับพนักงานส่วนตำบล ได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเข้าใจตรงกัน	3.73	0.80	มาก	2
4. การประเมินผลบุคคล คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในตำแหน่งที่ปฏิบัติ และประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ	3.71	0.86	มาก	4
5. อบต. จัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	3.50	1.02	ปานกลาง	5
รวม	**3.69**	**0.89**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวมการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) อบต. มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.80) 2) อบต. มีการจัดระบบการสื่อสาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้กับพนักงานส่วนตำบล ได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเข้าใจตรงกัน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.73) 3) อบต. มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้ร่วมกัน มีลักษณะเป็นองค์กรเรียนรู้ร่วมกันที่ยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.73) 4) การประเมินผลบุคคล คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในตำแหน่งที่ปฏิบัติ และประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.71) และ 5) อบต. จัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.50)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

4.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อหาความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อจำแนกตามขนาดองค์การบริหารส่วนตำบล

สมมติฐานการวิจัย ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกัน

โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance : ANOVA) ในการหาค่า F – test สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลกับประสิทธิภาพการบริหารงาน

ประสิทธิภารพการบริหารงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	ระหว่างกลุ่ม	.349	2	.174	.414	.661
	ภายในกลุ่ม	119.45	284	.421		
	รวม	119.824	286			
2. คุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.144	2	.072	.161	.852
	ภายในกลุ่ม	127.187	284	.448		
	รวม	127.331	286			
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	ระหว่างกลุ่ม	.263	2	.132	.240	.787
	ภายในกลุ่ม	156.061	284	.550		
	รวม	156.324	286			
4. การพัฒนาองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.429	2	.215	.396	.674
	ภายในกลุ่ม	154.120	284	.543		
	รวม	154.549	286			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.192	2	.096	.242	.785
	ภายในกลุ่ม	112.775	284	.397		
	รวม	112.968	286			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Significance เท่ากับ .785 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก กับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

สมติฐานการวิจัย ปัจจัยเกี่ยวกับ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่กล่าวถึงน่าจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

โดยศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

n = 287

1ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย					
	1	2	3	4	5	6
หลักความคุ้มค่า (x_6)	0.857	0.571	0.478	0.413	0.385	0.345*
หลักการมีส่วนร่วม (x_4)		0.370	0.316	0.276	0.259	0.231*
หลักคุณธรรม (x_2)			0.185	0.153	0.101	0.083*
หลักความรับผิดชอบ (x_5)				0.147	0.158	0.142*
หลักนิติธรรม (x_1)					0.103	0.099*
หลักความโปร่งใส (x_3)						0.108*
Constant	22.681	13.073	10.488	9.465	7.380	7.943
R	0.857	0.888	0.897	0.900	0.902	0.904
R^2	0.734	0.789	0.804	0.810	0.814	0.817

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

1ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย					
	1	2	3	4	5	6
R^2 Change	0.734	0.055	0.015	0.006	0.004	0.003
SE	8.417	7.510	7.247	7.147	7.084	7.044
F	787.708	531.823	387.995	301.458	246.711	208.609
Sig F	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

*t = $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.15 เมื่อนำปัจจัยทั้งหมดมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 หลักความคุ้มค่า พบว่า เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 73.4 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.734, $p < 0.05$)

ลำดับที่ 2 หลักการมีส่วนร่วม พบว่า เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 5.5 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.055, $p < 0.05$)

ลำดับที่ 3 หลักคุณธรรม พบว่า เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 1.5 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.015, $p < 0.05$)

ลำดับที่ 4 หลักความรับผิดชอบ พบว่า เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.6 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.006, $p < 0.05$)

ลำดับที่ 5 หลักนิติธรรม พบว่า เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.4 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.004, $p < 0.04$)

ลำดับที่ 6 หลักความโปร่งใส พบว่า เป็นตัวแปรลำดับสุดท้ายที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.3 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.003, $p < 0.05$)

เมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวเข้าด้วยกันแล้ว ปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปรในภาพรวมของประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้ร้อยละ 81.7 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = 0.817, p < 0.05$) แสดงสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y_r = 7.943 + 0.099\,(x_1) + 0.083\,(x_2) + 0.108\,(x_3) + 0.231\,(x_4) + 0.142\,(x_5) + 0.345\,(x_6)$$

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายของตัวแปรอิสระ เพื่ออธิบายความผันแปรของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการถดถอย จำนวน 6 ตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลและสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลจากมากไปน้อย โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) หลักความคุ้มค่า (Beta = 0.345, $p < 0.05$) (2) หลักการมีส่วนร่วม (Beta = 0.231, $p < 0.05$) (3) หลักคุณธรรม (Beta = 0.083, $p < 0.05$) (4) หลักความรับผิดชอบ (Beta = 0.142, $p < 0.05$) (5) หลักนิติธรรม (Beta = 0.099, $p < 0.05$) และ (6) หลักความโปร่งใส (Beta = 0.108, $p < 0.05$) โดยพบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งหมด 6 ตัว คือ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรม และ หลักความโปร่งใส หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ยิ่งมีความพร้อมในปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าว จะช่วยทำให้ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลมีมากขึ้น

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

5.1 สภาพปัญหาในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

ด้านนิติธรรม พบประเด็นปัญหา พนักงานส่วนตำบล ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ และยังมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย นอกจากนั้นพนักงานบางครั้งการทำงานเพื่อสนองนโยบายของผู้บริหารฝ่ายการเมือง ทั้งที่รู้ว่าผิดระเบียบและหลักนิติธรรม เพราะถ้าไม่ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารฝ่ายการเมือง จะไม่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านคุณธรรม พบประเด็นปัญหา ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน บางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน การทำงานเอื้อประโยชน์ให้ผู้บริหารทางการเมือง เกิดจากการเบิกเงินงบประมาณที่เกินความเป็นจริง และผู้บริหารฝ่ายการเมืองบริหารท้องถิ่นขาดความเสมอภาค จะพัฒนาให้กับชุมชนที่เป็นฐานเสียงของตนมากกว่าชุมชนที่คิดว่าไม่ใช่ฐานเสียงของตน กล่าวได้ว่าขาดจิตสำนึกสาธารณะ

ด้านความโปร่งใส พบประเด็นปัญหา ประชาชนยังมองภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความโปร่งใสในการทำงาน ยังมีภาพลักษณ์ของการทุจริต และขาดความซื่อสัตย์ในการทำงาน และการทำงานยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

ด้านการมีส่วนร่วม พบประเด็นปัญหา การทำงานของ อบต. ในบางแห่งยังขาดการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการแสดงความคิดเห็น และประชาชนไม่สนใจในการจัดกิจกรรมกับอบต. และมีองค์การบริหารส่วนตำบลในบางแห่งขาดความสามัคคีในหมู่คณะ

ด้านความรับผิดชอบ พบประเด็นปัญหา พนักงานในบางส่วนยังขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และขาดความเข้าใจในการทำงานที่ต้องบริการประชาชนในการมาติดต่องานกับ อบต. กล่าวได้ว่าขาดจิตสำนึกในการบริการ

ด้านความคุ้มค่า พบประเด็นปัญหา อบต. บางแห่งไม่มีการประหยัดการใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานไม่คุ้มค่า และ อบต.บางแห่งมีพนักงานมีจำนวนมากเกินภาระของงาน

5.2 แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

ต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้กับประชาชนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงการปฏิบัติงานของ อบต. รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และควรสร้างภาพลักษณ์ของ อบต. ให้ประชาชนมีความไว้วางใจในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต เป็นมิตรกับประชาชน นอกจากนั้นต้องเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานด้วยการให้การศึกษาและอบรม ตามความรู้ความสามารถ ประการที่สำคัญต้องพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะให้เกิดขึ้นในองค์กร

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้เสนอประเด็นสำคัญโดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

1.1.4 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกัน

1.2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่กล่าวถึงน่าจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากร ประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 144 แห่ง

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 72 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยแบ่งตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ใช้การสุ่มด้วยวิธีการจับสลากในการหาสัดส่วน 1 : 2 ของจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอยู่ในแต่ละกลุ่ม ได้ตัวแทนประชากรในระดับองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละกลุ่ม คือ ขนาดใหญ่ จำนวน 1 แห่ง ขนาดกลาง จำนวน 69 แห่ง และขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละขนาด ได้แก่ข้าราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ถูกสุ่มตัวอย่างทั้ง 72 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,015 คน ผู้ศึกษาวิจัยคำนวณหาโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 287 คน

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล และ ตอนที่ 4 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) โดยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ความชัดเจน ความถูกต้องของภาษา ข้อคำถามตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน พบว่า ความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาวิธีการของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้าน พบว่า (1) หลักนิติธรรม เท่ากับ 0.9591 (2) หลักคุณธรรม เท่ากับ 0.9600 (3) หลักความโปร่งใส เท่ากับ 0.9554 (4) หลักการมีส่วนร่วม เท่ากับ 0.9550 (5) หลักความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.9571 (6) หลักความคุ้มค่า เท่ากับ 0.9558 (7) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ เท่ากับ 0.9586 (8) ด้านคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 0.9538 (9) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เท่ากับ 0.9554 และ (10) ด้านการพัฒนาองค์กร เท่ากับ 0.9741

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การ

บริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบตัวแปรตาม 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อหาความแตกต่าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance : ANOVA) ในการหาค่า F – test และ 4) หาความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ผลการวิจัย

1.4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.0 และ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0

1.4.2 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

1) ปัจจัยด้านหลักนิติธรรม โดยภาพรวมปัจจัยหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติงานหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อบต. มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบัญญัติให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

2) ปัจจัยด้านหลักคุณธรรม โดยภาพรวมปัจจัยหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่โดยยึดระเบียบข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานส่วนตำบลมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

3) ปัจจัยด้านหลักความโปร่งใส โดยภาพรวมปัจจัยหลักความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต.มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนในพื้นที่และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

4) ปัจจัยด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมปัจจัยหลักการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการมี ส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันทุกฝ่ายทุกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

5) ปัจจัยด้านหลักความรับผิดชอบ โดยภาพรวมปัจจัยหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด อบต. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาของประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อบต. เคารพในสิทธิในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่าง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

6) ปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมปัจจัยหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต. มีการปฏิบัติราชการที่เน้นผลงานด้านบริการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อบต. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีการให้ผลตอบแทนตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

1.4.3 การศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมของระดับประสิทธิภาพการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

1) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ โดยภาพรวมประสิทธิผลปฏิบัติตามแผนราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต.มีการจัดทำแผนพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปีเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติและสามารถบรรลุถึงความสำเร็จสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

2) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อบต. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวย ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ โดยภาพรวมประสิทธิการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรมโดยพิจารณาถึง ความคุ้มค่า คุณภาพการดูแลรักษาประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจนผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อบต. มีการประหยัดพลังงาน เช่น ไฟฟ้า น้ำมันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

4) ด้านการพัฒนาองค์กร โดยภาพรวมการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต. มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อบต. จัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

1.4.4 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

1) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก กับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ (1) หลักความคุ้มค่า (2) หลักการมีส่วนร่วม (3) หลักคุณธรรม (4) หลักความโปร่งใส (5) หลักนิติธรรม (6) หลักความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ร้อยละ 81.70 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.5 ผลการศึกษาสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

1) สภาพปัญหาในการการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

(1) ด้านนิติธรรม พบว่า พนักงานส่วนตำบล ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ปฏิบัติงานเพื่อสนองนโยบายของผู้บริหารฝ่ายการเมือง ทั้งที่รู้ว่าผิดระเบียบและหลักนิติธรรม

(2) ด้านคุณธรรม พบว่า ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน บางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน การทำงานเอื้อประโยชน์ให้ผู้บริหารทางการเมือง ขาดจิตสำนึกสาธารณะ

(3) ด้านความโปร่งใส พบว่า ประชาชนยังมองภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความโปร่งใสในการทำงาน ยังมีภาพลักษณ์ของการทุจริต และขาดความซื่อสัตย์ในการทำงาน และการทำงานยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

(4) ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า การทำงานของ อบต. ในบางแห่งยังขาดการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการแสดงความคิดเห็น และประชาชนไม่สนใจในการจัดกิจกรรมกับ อบต.

(5) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานในบางส่วนยังขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และขาดความเข้าใจในการทำงานที่ต้องบริการประชาชนในการมาติดต่องานกับ อบต. กล่าวได้ว่าขาดจิตสำนึกในการบริการ

(6) ด้านความคุ้มค่า พบว่า อบต. ในบางแห่งไม่มีการประหยัดการใช้วัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน ใช้ไม่คุ้มค่า และมีพนักงานมีจำนวนมากเกินภาระของงาน

2) แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

ต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้กับประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบการทำงานของ อบต. รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และควรสร้างภาพลักษณ์ของ อบต. ให้ประชาชนมีความไว้วางใจในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต เป็นมิตรกับประชาชน นอกจากนั้นต้องเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานด้วยการให้การศึกษาและอบรม ตามความรู้ความสามารถ ประการที่สำคัญต้องพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะให้เกิดขึ้นในองค์กร

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง **ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด** ปรากฏผลดังนี้

2.1 ระดับของประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

การศึกษาระดับของประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (1) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ(4) ด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ไว้ 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ได้กำหนดหลักการว่า ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ได้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิต (ตามเอกสารงบประมาณ) ของส่วนราชการ เป็นต้น มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดหลักการว่า ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ได้กำหนดหลักการว่า ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ได้กำหนดหลักการว่า ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศ การพัฒนาการบริหารเปลี่ยนแปลง เป็นต้น จึงทำให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลได้นำมาเป็นหลักการและแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งประสิทธิภาพการบริหารงาน สอดคล้องกับแนวความคิดของ เฮอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2547) มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ออกมา (output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยของประชาชนผู้รับบริการ ในเรื่องนี้ สมใจ ลักษณะ (2543) อธิบายว่าประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะของการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่สูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

2.2 การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามประเภทตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากสมมติฐานที่ 1 "ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกัน" จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ไม่มีความแตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิวิมล ธรรมเกษร (2548) ผลการวิจัยพบว่า กรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง จำนวนครั้งที่ได้เลือกตั้งเข้ามา และระดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีสถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลที่ ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สุวิทย์ คำมูล (2550) ที่พบว่าระดับความสำเร็จของนำหลักกิจการบริหารบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกัน

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักธรรมาภิบาล

จากสมมติฐานที่ 2 "ปัจจัยเกี่ยวกับ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่กล่าวถึงน่าจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด" จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ได้ถึง ร้อยละ 81.70 ($R^2 = 0.817$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ถวิลวดี บุรีกุล (2545) เห็นว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล เป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมิใช่หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงานแต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุดคือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของ อานันท์ ปันยารชุน (2541) ได้กล่าวว่า ธรรมรัฐ หรือ Good Governance คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้จะได้ผล หมายถึง การมี

บรรทัดฐาน เพื่อให้มีความมั่นใจว่ารัฐบาลจะสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชน สำหรับ ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2541 : 486) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล เป็นกลไกของรัฐ ทั้งด้านการเมืองและการบริหารที่มีความแข็งแกร่งมีประสิทธิภาพ สะอาดโปร่งใส และรับผิดชอบ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพโรจน์ พรหมสาส์น กล่าวว่า การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Good Governance)หมายถึง การบริหารการปกครองที่มีการจัดการและบริหารจัดการทรัพยากรในการตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้อย่างดี โดยลักษณะการบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพประกอบด้วยการบริหารแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส เน้นความเสมอภาค คำนึงถึงประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นธรรม และเน้นความรับผิดชอบต่อประชาชน

ตามผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

2.3.1 หลักความคุ้มค่า พบว่า เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 73.4 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.734, $p < 0.05$) ซึ่ง ถวิลวดี บุรีกุล (2547) ได้กล่าวถึง หลักความคุ้มค่า (Value for Money) ว่า หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ประกอบด้วย 1) การประหยัด หมายถึง การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม การไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ การมีผลผลิตหรือบริการได้มาตรฐาน การมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน และการมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ 2) การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และมีการใช้ผลตอบแทนตามผลงาน และ 3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง การมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย การมีการเน้นผลงานด้านบริการ การมีการประเมินผลการทำงาน และผู้บริหารระดับสูงมีสภาวะผู้นำ สอดคล้องกับ สำนักนายกรัฐมนตรี (2542) หลักความคุ้มค่าเป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.3.2 หลักการมีส่วนร่วม เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 5.5 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.055, $p < 0.05$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา อำภรณ์ (2550) ปัจจัยสำคัญที่สามารถนำไปอธิบายประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ คือ การมีส่วนร่วม การนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน และทรัพยากร ก้องเกียรติ ทองอร่าม (2549) พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตรงตามขีดความสามารถ ความยุติธรรมใน

หน่วยงาน การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการนายทหารชั้นประทวน ในระดับสูงทั้งหมด ซึ่งแนวคิดของ โรเบิร์ต ดี สไมเธอร์ และคณะ (Robert D. Smither, 1996 :356) ได้กล่าวถึงรูปแบบการบริหาร จากตาข่ายภาวะผู้นำของ เบลค และมูตัน (Biake & Mouton) แบบ 9,9 การบริหารเป็นทีม (Team Management) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วม คือการเข้าไปเกี่ยวข้องของบุคคล ที่มีประสิทธิผลทั้งด้านบุคคลและด้านงาน เป็นภาวะผู้นำที่สมบูรณ์ ด้วยการตัดสินใจและแก้ปัญหาแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารสาสมารถบรรลุเป้าหมายของบุคคล ประสานกับวัตถุประสงค์ของการ ตามรูปแบบนี้ ผู้บริหารสามารถสร้างเสริมประสิทธิผลของงานพร้อมกับ ๆ กับคุณธรรม จริยธรรม เป็นรูปแบบบริหารที่มีประสิทธิผลสูงสุด และเป็นวิธีสำหรับผู้บริหารทุกคนและทุกองค์กร

2.3.3 หลักคุณธรรม เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 1.5 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.015, $p < 0.05$) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) ให้ความหมายหลักคุณธรรมว่าเป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ สอดคล้องกับ กู๊ด (1973) ให้ความหมายของคำว่า "คุณธรรม" ว่าหมายถึง คุณภาพที่บุคคลได้กระทำความคิดและมาตรฐานของสังคมซึ่งเกี่ยวกับความประพฤติและศีลธรรม ซึ่งกรมวิชาการ (2541) เสนอความคิดเห็นเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมว่าการบริหารงานด้วยคุณธรรมจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้คนและกระบวนการบริหารดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงานทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงานเกิดขวัญกำลังใจ รู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.4 หลักความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรลำดับสุดท้ายที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.6 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.006, $p < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คำนึง อยู่เลิศ (2541) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ เป็นการแสดงความเอาใจใส่ตั้งใจทำงานในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและขยันขันแข็ง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และแนวคิดของ ถวิลวดี บุรีกุล (2547) ได้ความรับผิดชอบประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง และการมีแผนการสำรอง ซึ่งสอดคล้องกับ สุดจิต นินิตกุล (2542) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

2.3.5 หลักนิติธรรม เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.4 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.004, $p < 0.04$) สอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงไกร เจริญวงศ์ศักดิ์ (2541) กล่าวถึง หลักนิติธรรมว่าเป็นการปกครองประเทศจะใช้กฎหมายเป็นบรรทัดฐานและทุกคนเคารพกฎหมาย โดยที่กรอบของกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรมและถูกบังคับใช้กับคนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) กล่าวถึงหลักนิติธรรมว่าเป็นการตรากฎหมายและข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมอันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล สอดคล้องผลการวิจัยของ ปิติ วัลยะเพ็ชร์ (2549) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

2.3.6 หลักความโปร่งใส เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.3 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.003, $p < 0.05$) สอดคล้องกับแนวคิดของ ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) กล่าวถึงความโปร่งใสว่าเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความชัดเจน

2.4 ศึกษาสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

2.4.1 สภาพปัญหา พบว่า พนักงานส่วนตำบล ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ขาดจิตสำนึกสาธารณะ การปฏิบัติงานยังไม่มีความโปร่งใสในการทำงาน ยังมีภาพลักษณ์ของการทุจริต และขาดความซื่อสัตย์ในการทำงาน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบน้อย ขาดการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการแสดงความคิดเห็น และประชาชนไม่สนใจในการจัดกิจกรรมกับ อบต. รวมทั้งพนักงานบางแห่งยังขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ ยังไม่มี

การประหยัดการใช้วัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน ใช้ไม่คุ้มค่า และมีพนักงานมีจำนวนมากเกินภาระของงาน

1.4.2 แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ พบว่า ต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้กับประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบการทำงานของ อบต. รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ อรทัย ก๊กผล (2546) กว่าว่า การบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชนควรยึดหลักการ 4S คือ 1) Starting Early หรือ การเริ่มต้นเร็ว: กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องเริ่มต้นตั้งแต่ระยะแรก มีการให้ข้อมูลกระตุ้นให้เกิดความคิดเห็น และให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนก่อนการตัดสินใจ ความล้มเหลวของการมีส่วนร่วมของประชาชนในอดีตมักเกิดจากภาครัฐเริ่มกระบวนการมีส่วนร่วมช้าหลังจากมีการตัดสินใจเรียบร้อยแล้ว หรือมีข้อผูกมัดอื่น ๆ จนเปลี่ยนแปลงไม่ได้ หรือหลังจากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การจัดให้มีการรับฟัง ความคิดเห็นก่อนการตัดสินใจ มิได้หมายความว่าก่อนการตัดสินใจไม่กี่วันหรือไม่กี่สัปดาห์ มิติเวลาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนความจริงใจของหน่วยงานของรัฐ ในกระบวนการมีส่วนร่วมควรให้มีเวลาเพียงพอในการรับฟังความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง เพื่อทำให้การตัดสินใจสะท้อนความคิดเห็นของชุมชน 2) Stakeholders หรือ ครอบคลุมผู้ที่เกี่ยวข้อง: หลักการสำคัญของการมีส่วนร่วมอีกประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ต้องการให้มีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีโอกาสเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วม แต่กลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงอาจถือว่าต้องรับฟังข้อมูลหรือปรึกษาหารือเป็นอันดับแรก ๆ 3) Sincerity หรือ ความจริงใจ: การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดอ่อนและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วมและประชาชนถือว่าเป็นมิติที่มีความสำคัญในการบริหารการมีส่วนร่วมให้ประสบผลสำเร็จ หน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของโครงการหรือมีอำนาจอนุมัติต้องจัดการกระบวนการอย่างจริงใจ เปิดเผย ซื่อสัตย์ ปราศจากอคติ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารสองทางอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและพอเพียง ตอบสนองต่อความสงสัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งแจ้งความก้าวหน้าหรือการเปลี่ยนแปลงของโครงการอย่างต่อเนื่อง อธิบายกระบวนการ ต่าง ๆ อย่างชัดแจ้ง ลดข้อสงสัยต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดข่าวลือ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระยะเริ่มต้น ขณะเดียวกันตั้งใจรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นและนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานของความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือนำมาซึ่งความร่วมมือ ความเข้าใจและการสื่อสารที่ดีขึ้น และ 4) Suitability หรือ วิธีการที่เหมาะสม: หลักการสำคัญประการสุดท้ายของการบริหารการมีส่วนร่วม คือ การเลือกเทคนิคหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องคำนึงถึงความ

เหมาะสมโดยพิจารณาจากประเภทและขนาดของโครงการ ความหลากหลายและลักษณะที่แตกต่างกันของพื้นที่และของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนความแตกต่างด้านวัฒนธรรม สังคม และค่านิยม ระดับความสนใจของชุมชนในประเด็นหรือโครงการ ความสามารถและความพร้อม รวมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม เช่น ด้านระยะเวลา บุคลากรและงบประมาณ เป็นต้น นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานด้วยการให้การศึกษาและอบรม ตามความรู้ความสามารถ ประการที่สำคัญต้องพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Randy, L. Desimone John M. Wemer and David, M. Harris (อ้างถึงใน ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ 2549) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่เป็นระบบและมีการวางแผน โดยที่กิจกรรมดังกล่าวได้มีการออกแบบโดยองค์การเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์การเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต การเรียนรู้เป็นหัวใจของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของงานและบูรณาการแผนระยะยาวและกลยุทธ์ขององค์การเพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ จีระ หงส์ลดารมภ์ (2530) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพด้านทักษะการจ้างงาน โดยเน้นความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2549) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลวิธีที่ทำให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในอนาคต ถ้าบุคลากรมีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลดีต่อผลงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพจน์ ทรัพย์สุนทรกุล (2548) พบว่า เทศบาลควรให้ความสำคัญกับ (1) หลักนิติธรรม ควรกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้ชัดกว่าที่เป็นอยู่ (2) หลักคุณธรรม ควรปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่พนักงานให้มีความซื่อสัตย์สุจริต (3) หลักความโปร่งใส ควรริเริ่มแนวทางการทำงานใหม่ ๆ เน้นการทำงานเชิงรุกชัดเจนและตรวจสอบได้ (4) หลักความมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น (5) หลักความรับผิดชอบ สร้างวัฒนธรรม ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน และ (6) หลักความคุ้มค่า ควรตระหนักในการใช้วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในงานวิจัยของ สุวิทย์ คำมูล (2550) ข้อเสนอแนะและพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขต ควรให้ความสำคัญกับการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ในทุกหน่วยงาน ทุกองค์กรและข้าราชการในทุกระดับ ควรส่งเสริมมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในสำนักงานเขต และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ควรมีการพัฒนาบุคลากร เช่น มี

การอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ มีทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีต่อนโยบาย รวมทั้งในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรม ควรส่งเสริมจัดหางบประมาณซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถตรวจสอบได้อย่างเที่ยงตรง ควรสนับสนุนและส่งเสริมการนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่กลับมาใช้ใหม่ ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติงานเป็นทีม ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาอันนำมาซึ่งความสำเร็จจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลการโดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในระดับกรุงเทพมหานคร ระดับสำนักงานเขต และระดับหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการนำนโยบายไปสู่ปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมของระดับประสิทธิภาพการบริหารงาน ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล เรียงลำดับความสำคัญ คือ (1) หลักความคุ้มค่า (2) หลักการมีส่วนร่วม (3) หลักคุณธรรม (4) หลักความโปร่งใส (5) หลักนิติธรรม (6) หลักความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้ คือ

3.1.1 ปัจจัยด้านหลักนิติธรรม อบต. ควรมีการจัดทำ ปรับปรุง แก้ไขข้อบัญญัติให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติราชการ

3.1.2 ปัจจัยด้านหลักคุณธรรม อบต.ควรส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานส่วนตำบลมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม มีความเหมาะสมในฐานะเป็นข้าราชการที่ดี

3.1.3 ปัจจัยด้านหลักความโปร่งใส อบต.ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาชนในพื้นที่และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.1.4 ปัจจัยด้านหลักการมีส่วนร่วม อบต.ควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันทุกฝ่ายทุกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน

3.1.5 ปัจจัยด้านหลักความรับผิดชอบ ข้าราชการใน อบต. ควรเคารพในสิทธิและเสรีภาพในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความปรองดองและความเข้าใจในหน่วยงาน

3.1.6 ปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่า อบต. ควรมีมาตรการในการส่งเสริมใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

3.1.7 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ในการจัดทำแผนพัฒนาของ อบต.ควรมีการศึกษา วิเคราะห์ปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติและสามารถบรรลุถึงความสำเร็จ เพื่อให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3.1.8 ด้านคุณภาพการให้บริการ อบต. ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น อินเตอร์เน็ต การจัดทำป้ายบอกสถานที่ เป็นต้น เพื่ออำนวย ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน ได้อย่างรวดเร็ว และเป็นธรรม

3.1.9 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ อบต. ควรกำหนดมาตรการในการประหยัดพลังงาน เช่นไฟฟ้า น้ำมัน วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน

3.1.10 ด้านการพัฒนาองค์กร ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการและหน่วยงาน อบต. ควรจัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเชิงลึกในเรื่องเดียวกันในแต่ละพื้นที่แต่เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำมาเปรียบเทียบและจัดทำเป็นผลสรุปร่วมกัน เพื่อประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลแต่ละแห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการบริหารงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และประเทศชาติต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กันตยา เพิ่มผล (2550) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร ศูนย์พัฒนามนุษย์

การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานโดยใช้ Balance Scorecard" ค้นคืนวันที่ 6 พฤศจิกายน 2552 จาก www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538627130

โกวิทย์ พวงงาม (2550) *การปกครองท้องถิ่น หลักการและมิติใหม่ในอนาคต* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน

ก้องเกียรติ ทองอร่าม (2549) "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการนายทหารชั้นประทวน : กรณีศึกษา กองพันสารวัตรทหารเรือที่ 2 กรมสารวัตร" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2541) *สังคมน่าอยู่: ข้อเสนอแนวทางสร้างสังคมแห่งความดี* กรุงเทพมหานคร ซัคเซสมีเดีย

กรมวิชาการ (2539) "รายงานการวิจัยของกรมวิชาการ" กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร กระทรวงศึกษาธิการ

คำนึง อยู่เลิศ (2541) "ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความรับผิดชอบด้านการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนเศวตฉัตร เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จีระ ประทีป (2550) "เทคนิคการบริหาร" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพรัฐกิจ* หน่วยที่ 3 หน้าที่ 3-50 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

จีระ หงส์ลดารมภ์ (2530) "แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ* หน่วยที่ 1 หน้า 5 – 6 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2541) *Good Governance กับการปฏิรูปการศึกษา-การปฏิรูปการเมือง* กรุงเทพมหานคร พีเพรส

ชินรัตน์ สมสืบ (2547) "รัฐประศาสนศาสตร์กับการมีส่วนร่วม" ใน *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 12 หน้า 265 – 267 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ณัฐวดี ยาวาปี (2550) "ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2549) "การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 4 หน้า 4-5 – 4-57 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ถวิลวดี บุรีกุล (2547) "การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ หน่วยที่* 10 หน้า 240 – 254 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

_____. (2550) "การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพรัฐกิจ (ฉบับปรับปรุง)* หน่วยที่ 4 หน้า 4-11 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

_____. (2541) *แนวคิดและหลักการทำงาน* กรุงเทพมหานคร สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550) "การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพรัฐกิจ (ฉบับปรับปรุง)* หน่วยที่ 1 หน้า 1-8 – 1-9 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2547) "แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 5 หน้า 225 – 255 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนพาณิช

ธีรยุทธ บุญมี (2541) *ธรรมรัฐแห่งยุทธศาสตร์กู้หายนะประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร ชมรมนักธุรกิจเพื่อประชาธิปไตย

นฤมล สุ่นสวัสดิ์ (2549) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร วันทิพย์

เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์ (2550) "ความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลจังหวัดภูเก็ต" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บุญธรรม เลิศสุขีเกษม (2547) *คู่มือสอบปลัดอำเภอ ฉบับเนื้อหาวิชาการ* กรุงเทพมหานคร บพิธการพิมพ์

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ (2544) *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล* กรุงเทพมหานคร สถาบันพระปกเกล้า

ปธาน สุวรรณมงคล (2550) "การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล" *วารสารท้องถิ่นไทย* 3,36 (ตุลาคม) : 66 – 70

ประกอบ กุลเลี้ยง (2545) *การบริหารโดยองค์คณะบุคคล* กรุงเทพมหานคร สายธารการพิมพ์

ประมวล รุจนเสรี (2542) *การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี* กรุงเทพมหานคร สำนักงานข้าราชการพลเรือน

ประเวศ วะสี (2541) *พุทธธรรมกับสังคม* กรุงเทพมหานคร หมอชาวบ้าน

ปิติ วัลยะเพ็ชร์ (2549) "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

พระธรรมปิฎก (2542) *การพัฒนาจริยธรรม* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร สหธรรมิก

ไพโรจน์ พรหมสาน์น "การบริหารงานแบบประชารัฐ" เอกสาร (อัดสำเนา)

รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2550) "การบริหารท้องถิ่น" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* หน่วยที่ 7 หน้าที่ 133 – 138 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วนิดา อำภรณ์ (2550) "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ : กรณีศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วรพจน์ ทรัพย์สุนทรกุล (2548) "การดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของพนักงานเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2547) "รัฐประศาสนศาสตร์กับการทำงานของข้าราชการ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 13 หน้า 335 – 339 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วิภาส ทองสุทธิ์ (2551) *การบริหารจัดการที่ดี Good Governance* กรุงเทพมหานคร อินทภาษ

ศศิวิมล ธรรมเกสร (2548) "ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

สจ๊อต แครนเนอร์ *รวมสุดยอดแนวคิดการจัดการสมัยใหม่* แปลจาก Key management ideas โดย ชัจจ์ขนันต์ ธรรมจินดา

สันติ บุญรอด (2549) "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ : กรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี" วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549) *รัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกฤษฎี* กรุงเทพมหานคร เอ็กซเปอร์เน็ท

สุดจิต นิมิตกุล (2542) *กระทรวงมหาดไทยพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัย* กรุงเทพมหานคร สำนักงานข้าราชการพลเรือน

_____. (2543) ราชการชนบท กรุงเทพมหานคร กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท

สุพัตรา สุภาพ (2537) *สังคมและวัฒนธรรมไทย ค่านิยม ครอบครัว ศาสนา ประเพณี* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช

สุวิทย์ คำมูล (2550) "การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมใจ ลักษณะ (2543) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร เพิ่มทรัพย์

สมพงษ์ เกษมสิน (2520) *การบริหารงาน* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนพาณิช

สมยศ นาวีการ (2529) *การบริหาร* กรุงเทพมหานคร บางกอกการพิมพ์

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2542) *แนวทางการเสริมสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี* กรุงเทพมหานคร สำนักงานข้าราชการพลเรือน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549

_____.(2549) คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549

_____.(2550) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550*

_____.(2550) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550*

_____.(2551) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551*

_____.(2551) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551*

_____.(2551) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551*

_____.(2551) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองระหว่างส่วนราชการระดับกระทรวง และส่วนราชการระดับกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551*

_____.(2551) *คู่มือการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรมในสังกัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551*

_____.(2552) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552*

_____.(2552) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552*

_____.(2552) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552*

_____.(2552) *คู่มือการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงนำร่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552*

_____. (2553) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553*

_____.(2553) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงนำร่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553*

_____.(2553) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553*

_____.(2553) *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553*

สำนักนายกรัฐมนตรี (2542) *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542* กรุงเทพมหานคร สำนักงานข้าราชการพลเรือน

อัฌฌา สาแมเน็ง (2550) "การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในทรรศนะพนักงานส่วนตำบลอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาขอนแก่น

อานันท์ ปัญยารชุน (2541, 25 มีนาคม) "ธรรมรัฐกับอนาคตประเทศไทย" *กรุงเทพธุรกิจ* หน้า 20

อุทัย หิรัญโต (2525) *หลักการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education* New York : Mc Graw Hill Book

Millet,John D. (1954). *Management in the public Service.* New York : The Memillian.

Smither, Robert D. (1996) *Organization Development : Strategies for Changing Environment.* New York, USA : Harper Collins College Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

1. **ชื่อ** **นายประเสริฐ บำรุงรส**
   วุฒิการศึกษา (1) ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) (เทคโนโลยีทางการศึกษา)
   (2) ปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (กศ.ม.) (การบริหารการศึกษา)
   ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน
   โรงเรียนอนุบาลเมืองเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. **ชื่อ** **นายใหม่ เวียงวิเศษ**
   วุฒิการศึกษา (1) ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) (การพัฒนาชุมชน)
   (2) ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต (ร.ม.) (รัฐศาสตร์การปกครอง)
   ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล
   สำนักงานเทศบาลตำบลบุ่งเลิศ อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
3. **ชื่อ** **นายปิยวิทย์ บรรพสาร**
   วุฒิการศึกษา (1) ปริญญาตรี การศึกษาศาตรบัณฑิต (การประถมศึกษา)
   (2) ปริญญาตรี การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การวัดผลการศึกษา)
   ตำแหน่ง ครู
   โรงเรียนบ้านหนองเดิ่น อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามโครงการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย
เรื่อง
ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำผลไปใช้ประโยชน์ดังกล่าว และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบให้ทั้งหมดจะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล มี 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มี 33 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มี 26 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบเกี่ยวกับสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล มี 2 ข้อ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายพัฒนศักดิ์ พ้นทุกข์
ผู้วิจัย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านตามประเด็นในแบบสอบถามตอนที่ 1 – 4

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้มูล

ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

☐ ขนาดใหญ่

☐ ขนาดกลาง

☐ ขนาดเล็ก

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ปวช. ☐ ปวท. / ปวส./อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี.....เดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. หลักนิติธรรม					
1.1 พนักงานส่วนตำบล มีความรู้ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม					
1.2 พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด					
1.3 พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคารพในสิทธิและเสรีภาพของผู้ร่วมงาน					
1.4 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของ อบต.ในปัจจุบันมีความเหมาะสมเอื้อต่อการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค					
1.5 อบต. มีการ แก้ไข ปรับปรุงหรือยกเลิกข้อบัญญัติให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง					
2. หลักคุณธรรม					
2.1 พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัยของข้าราชการ					
2.2 พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณของข้าราชการ					
2.3 พนักงานส่วนตำบลมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม					
2.4 พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรมในการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียม					
2.5 อบต.มีการส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานส่วนตำบลในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
3. หลักความโปร่งใส					
3.1 อบต. มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
3.2 อบต. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติอย่างชัดเจนและตรวจสอบได้					
3.3 อบต. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนอย่างตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 ประชาชนในพื้นที่และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
3.5 ประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้โดยไม่ถูกกีดกันหรือปิดบังแต่อย่างใด					
4. หลักการมีส่วนร่วม					
4.1 อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด ค้นหาปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชน					
4.2 อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในวางแผนพัฒนาตำบล					
4.3 อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาตำบล					
4.4 อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการพัฒนาตำบล					
4.5 อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงแสดงประชามติในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน					
4.6 อบต.มีการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกับทุกฝ่ายและทุกหน่วยงาน					
5. หลักความรับผิดชอบ					
5.1 อบต.มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน					
5.2 อบต. มีการทำงานกันเป็นทีมโดยประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
5.3 อบต. มีความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบการทำงานจากประชาชน					
5.4 อบต. มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติราชการที่เกิดขึ้นทุกกรณีทั้งผลบวกและผลลบ					
5.5 อบต. เคารพในสิทธิในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่าง					
6. หลักความคุ้มค่า					
6.1 อบต. มีการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่างประหยัด					
6.2 อบต. มีการใช้งบประมาณได้ตามแผนที่วางไว้อย่างเหมาะสม					
6.3 อบต.มีการบูรณาการการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยที่มีลักษณะของภารกิจที่คล้ายกัน					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.4 อบต. มีระบบการตรวจสอบภายในและจัดทำรายงานการเงิน และมีการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ					
6.5 อบต. สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างคุ้มค่า และมีการให้ผลตอบแทนตามผลงาน					
6.6 อบต. มีนโยบายและวางแผนยุทธศาสตร์ ที่แสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ที่เหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบัน					
6.7 อบต. มีการปฏิบัติราชการที่เน้นผลงานด้านบริการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประสิทธิภาพการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ					
1.1 อบต.มีการจัดทำแผนพัฒนา (แผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาสามปี) เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548					
1.2 แผนพัฒนาของ อบต.มีความสอดคล้องกับนโยบาย/แผนพัฒนา ในระดับอำเภอ จังหวัด และระดับชาติ					
1.3 อบต.มีการนำแผนพัฒนาสามปีมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย					
1.4 อบต. มีการดำเนินกิจกรรมกับหลายหน่วยงาน เพื่อบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น					
1.5 การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติสามารถบรรลุถึงความสำเร็จ สามารถตอบสนองและตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง					
1.6 อบต.มีการดำเนินการติดตามและประเมินแผนพัฒนาตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548					

ประสิทธิภาพภาพการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.7 มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา และนำผลกระทบมาทบทวน และปรับปรุงแผนพัฒนา					
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
2.1 อบต.มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน					
2.2 อบต.มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการปฏิบัติงานให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540					
2.3 อบต.มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสม เพื่อช่วยลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการ					
2.4 อบต. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ					
2.5 กรณีที่มีหนังสือร้องเรียน ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชนหรือส่วนราชการให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ					
2.6 อบต.จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
2.7 อบต.ให้ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน					
2.8 อบต.ให้การบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว					
3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ					
3.1 ก่อนการดำเนินโครงการทุกครั้งมีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียทุกด้าน					
3.2 จากข้อ 3.1 การดำเนินโครงการมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและชี้แจงทำความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ					

ประสิทธิภาพภาพการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 อบต.มีการวางระบบควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544					
3.4 การจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรมพิจารณาถึงความคุ้มค่า คุณภาพ การดูแลรักษา ประโยชนที่ได้รับ ตลอดจนผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ					
3.5 อบต.มีการประหยัดพลังงาน เช่น ไฟฟ้า น้ำมัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.6 การบริหารโครงการและงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายของแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ					
4. ด้านการพัฒนาองค์กร					
4.1 อบต.มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรม					
4.2 อบต. มีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและการเรียนรู้ร่วมกัน มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน					
4.3 อบต. มีการจัดระบบการสื่อสาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้กับพนักงานส่วนตำบลได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเข้าใจตรงกัน					
4.4 การประเมินบุคคล คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ					
4.5 อบต.จัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล

4.1 ท่านคิดว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

1. ด้านนิติธรรม.....

.....

2. ด้านคุณธรรม.....

.....

3. ด้านความโปร่งใส.....

.....

4. ด้านการมีส่วนร่วม.....

.....

5. ด้านความรับผิดชอบ.....

.....

6. ด้านความคุ้มค่า.....

.....

4.2 จากปัญหาดังกล่าว ท่านมีแนวทางในการแก้ไข หรือข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ที่ ศธ 0522.17/ บ 189

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

16 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณใหม่ เวียงวิเศษ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายพัฒนศักดิ์ พันทุกข์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวมรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

[redacted]

ที่ ศธ 0522.17/ บ ๒๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๒ กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณปิยะวิทย์ บรรพสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายพัฒเนศักดิ์ พันทุกข์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวมรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184
โทรสาร. 02-5033612

ที่ ศธ 0522.17/ บ ๒๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๒ กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณประเสริฐ บำรุงรส

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายพัฒนศักดิ์ พันทุกข์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวมรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184
โทรสาร. 02-5033612

ที่ ศธ 0522.17/ บ ๒๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๒ กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ๔ ชุด

เนื่องด้วย นายพัฒนศักดิ์ พันทุกข์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดร้อยเอ็ด" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหารรวมทั้งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนราชการ และพนักงานส่วนตำบลสายปฏิบัติงาน จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามรายละเอียดในแบบสอบถามของนักศึกษาแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184
โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ง

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
นิติธรรม	210.2333	1042.3920	.8517	.9591
คุณธรรม	209.2333	1034.4609	.8060	.9600
โปร่งใส	208.9667	961.8264	.9159	.9554
ส่วนร่วม	204.3000	949.7345	.9250	.9550
รับผิดชอบ	212.9333	1032.6161	.9255	.9571
คุ้มค่า	201.8667	928.0506	.9151	.9558
แผน	199.8667	1005.7747	.8360	.9586
คุณภาพ	196.9333	886.8920	.9718	.9538
ปฏิบัติ	205.5333	970.8782	.9167	.9554
พัฒนา	210.2333	1146.9437	.3222	.9741

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 10

Alpha = .9627

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายพัฒนศักดิ์ พ้นทุกข์
วัน เดือน ปีเกิด	26 กรกฎาคม 2521
สถานที่เกิด	อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
ประวัติการศึกษา	1. ศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) สถาบันราชภัฏเลย 2. รัฐศาสตรบัณฑิต (แขนงทฤษฎีและเทคนิคทางรัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง	บุคลากร ระดับ 5