

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงิน  
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

นายจิรัฏฐ์ ดิฐวัฒนบุญย์

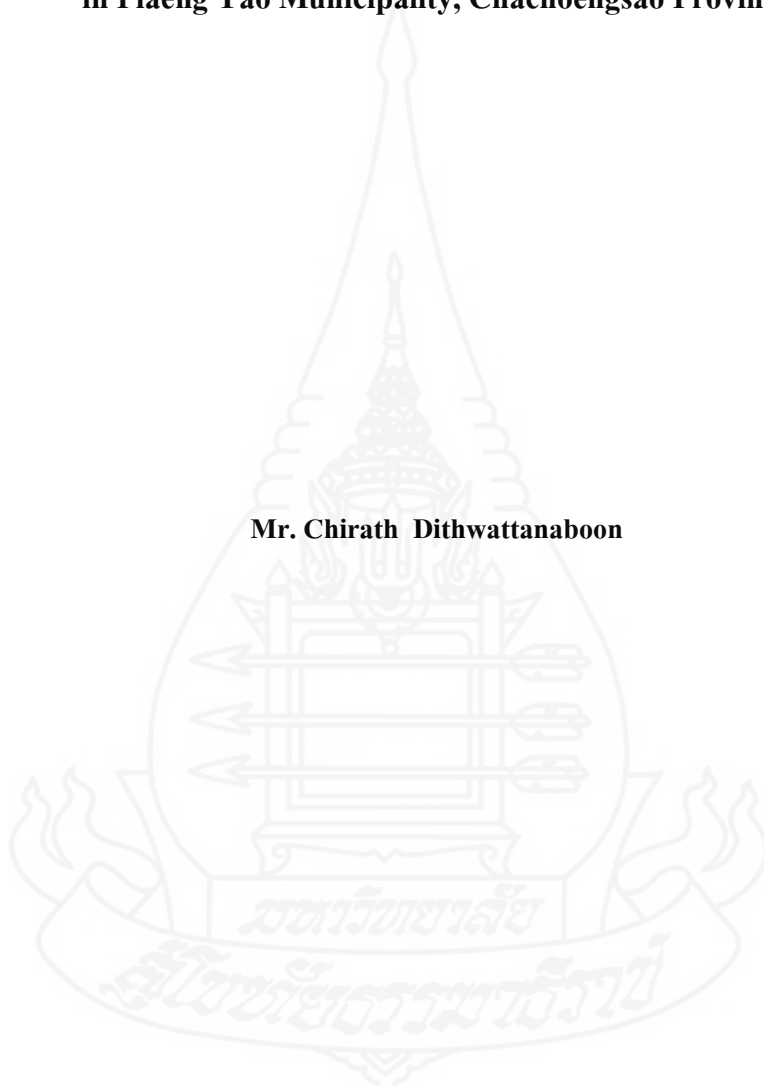


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Factors Relating the Efficiency of the Service of Paying the Allowance to Elderly  
in Plaeng Yao Municipality, Chachoengsao Province**

**Mr. Chirath Dithwattanaboon**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงิน  
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา  
ชื่อและนามสกุล นายจิรภัฏ คิววัฒนบุลย์  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

๗๑๒

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

**ผู้ศึกษา** นายจิรัฏฐ์ ติฐวัฒน์บุลย์ **รหัสนักศึกษา** 2573003940 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ **ปีการศึกษา** 2560

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (3) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้สูงอายุ ที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลแปลงยาวอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 743 คน จำนวนหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 260 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เป็นสถิติการทดสอบแบบสองทาง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด หลักการเปิดเผย หลักการตอบสนอง หลักประสิทธิภาพ และหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านการเรียนรู้ และพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มิติด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงิน (2) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (3) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความยุ่งยาก ช้าช้อน ผู้สูงอายุส่วนมากขาดความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากผลการศึกษา พบว่า ควรแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ เช่น การลดขั้นตอนด้านต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนออกไป และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการกับหน่วยงาน อีกทั้งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้านของบุคลากรต้องส่งเสริมบุคลากรทุกระดับได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น เข้าร่วมอบรม สัมมนาในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น

**คำสำคัญ** ประสิทธิภาพในการให้บริการ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

**Independent Study title:** Factors Relating the Efficiency of the Service of Paying the Allowance to Elderly in Plaeng Yao Municipality, Chachoengsao Province

**Author:** Mr. Chirath Dithwattanaboon; **ID:** 2573003940;

**Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Phanompatt Smitananda; **Academic year:** 2017

### **Abstract**

The objective of this study are to study (1) The level of efficiency of the service of paying allowance to elderly at the Plaeng Yao Municipality, Chachoengsao Province, (2) Factors related to work efficiency of the service of paying the allowance to elderly at the Plaeng Yao Municipality, Chachoengsao Province, and (3) Problems and obstacles of the service of paying the allowance to elderly at the Plaeng Yao Municipality, Chachoengsao Province.

This study is quantitative research. The populations are the elderly people who receive the allowances of life that live in the area of the Plaeng Yao municipality, Chachoengsao Province with total of 743 persons. The representative samples are determined under calculation using Taro Yamane's Formula. The sample size is 260 persons and selected by using proportional sampling method. The instrument is questionnaire using for data collection data analyses including. Frequency, Percentage, Mean, Standard, Deviation, Pearson Product Moment, Correlation Analysis which is statistics of two-tailed test.

The results indicate that (1) the level of efficiency of the Service of Paying the Allowance to Elderly in Plaeng Yao Municipality, Chachoengsao Province, is high in overall, including average of the principle of responsibility in maximum level, principle of Plaeng Yao Municipality disclosure, principle of response, principle of efficiency and principle of participation in high level. The operating efficiency level for living allowance payment of Plaeng Yao Municipality was conclusively moderate in overall. Upon considering on individual aspect, the finding indicated that learning and development dimension is in the highest level and internal process, customer and finance dimensions are in second; (2) overall operating factors are related to the operating efficiency and at high level, (3) the detected problem and obstacle are the complicated procedure of the elderly living allowance payment. Most of the elderly are lack of knowledge and understanding on payment criteria of the elderly living allowance. Results indicate that to solve the problems and obstacles by increase in efficiency of services for the elderly such as reducing unnecessary or redundant procedures, and facilitating various aspects to the elderly who enter to use service with the agency. In addition, the administrator should give precedence to factors affecting the operation of the personnel in every field and must promote the personnel in all levels to gain the opportunity of operating knowledge, competence and skill development such as attending trainings and seminars in various fields for more potential development of the personnel.

**Keywords** Service Efficiency, Paying the Allowance to elderly, Plaeng Yao Commune Municipality, Chachoengsao Province

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ .....	3
ประเด็นปัญหาที่ศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิด .....	5
นิยามศัพท์ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ .....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล .....	23
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ .....	41
แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard .....	45
ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาล .....	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ .....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	66
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	69

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	73
ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา .....	75
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา .....	79
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอ แปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา .....	84
ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ .....	86
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	88
สรุปผล .....	89
อภิปรายผล .....	92
ข้อเสนอแนะ .....	95
บรรณานุกรม .....	97
ภาคผนวก .....	101
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ .....	102
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย .....	104
ประวัติผู้ศึกษา .....	110



สารบัญตาราง

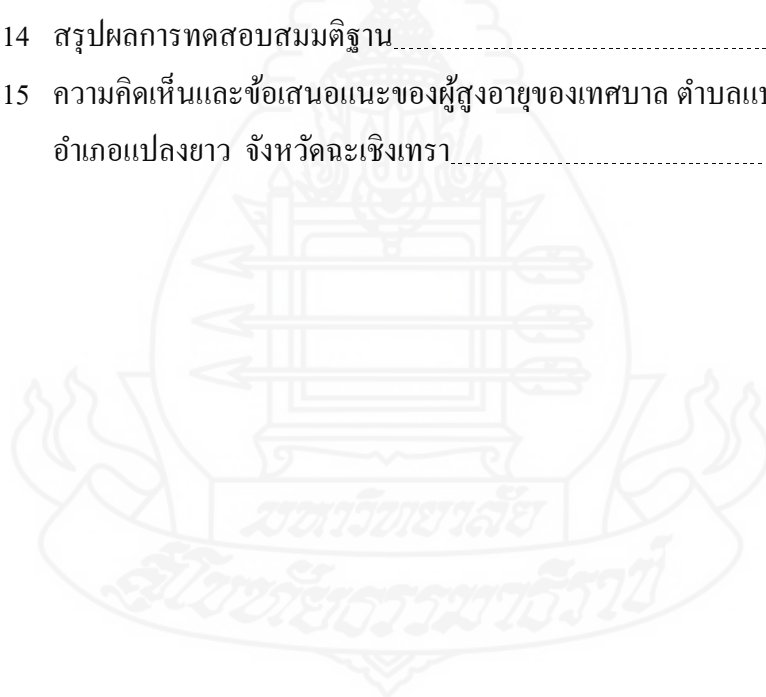
	หน้า
ตารางที่ 2.1 มุมมอง 4 ด้าน ของ Balanced Scorecard.....	50
ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุ เมื่อค่าจากสูตร.....	66
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	73
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มุมมองด้านการเงิน.....	75
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มุมมองด้านลูกค้า.....	76
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มุมมองด้านกระบวนการภายใน.....	76
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มุมมองด้านการเรียนรู้ และพัฒนา.....	77
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สรุปโดยภาพรวม.....	78
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักประสิทธิภาพ.....	79
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการตอบสนอง.....	80
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการรับผิชอบ.....	81
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการเปิดเผย.....	82



สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการมีส่วนร่วม.....	83
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม.....	84
ตารางที่ 4.13	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ ในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	85
ตารางที่ 4.14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	86
ตารางที่ 4.15	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	86



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด.....	5
ภาพที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างสายบังคับบัญชาเทศบาลตำบลแปลงยาว.....	60



## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการบริการ  
จ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา” ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี  
เนื่องมาจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากท่านอาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ ที่กรุณาสละเวลา  
ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและข้อชี้แนะ ตลอดจนติดตามความคืบหน้าในการศึกษาวิจัย  
ในทุกขั้นตอน รวมทั้งช่วยตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้แก่ ท่านผู้ช่วย  
ศาสตราจารย์ ดร. นพดล อุคตวิเศษกุล และท่านอาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ที่ช่วยให้คำแนะนำ  
และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์กับการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ ในสาขาวิชาการจัดการผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ  
คณาจารย์ ในสาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ถ่ายทอดความรู้ที่มีค่า  
อันเป็นประโยชน์และให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบคุณ  
เจ้าหน้าที่ทุกท่านในภาควิชา ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือและมีประสบการณ์ที่ร่วมกัน  
และขอบคุณกำลังใจจากครอบครัวซึ่งเป็นส่วนสำคัญตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้  
เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ และมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
แก่ครอบครัว คุณแม่ประทีป นฤมิตร และครอบครัว คุณแม่สุบิน บุรากรณ์ ที่เป็นกำลังใจ และ  
ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และคอยสนับสนุนในทุกด้าน สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัว  
ของข้าพเจ้าเองที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ตามที่ตั้งใจทุกประการ

จิรัญญ์ คิฐวัฒน์บุลย์

มกราคม 2561

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีแนวโน้มจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทั้งในแง่ของจำนวน และอัตราส่วนต่อประชากรทั้งประเทศเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา ความสำเร็จจากนโยบายวางแผนครอบครัว เพื่อลดอัตราการเกิดของประชากรไทย และการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขได้ส่งผลให้ประชากรไทยมีอายุยืนขึ้น ในอัตราที่รวดเร็ว ผลกระทบดังกล่าวทำให้โครงสร้างประชากรไทยในอนาคตอยู่ในสถานะที่เรียกว่า ประชากรสูงอายุ ทั้งนี้มาจากการสาธารณสุขมีความก้าวหน้าเจริญขึ้น ประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางสาธารณสุขได้รวดเร็ว มีผลทำให้กลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มจำนวนมากขึ้น ประกอบกับกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมพัฒนาเด็กเยาวชนผู้สูงอายุ บังคับให้มีบริการแก่กลุ่มอายุเหล่านี้ในรูปแบบที่รับกับสภาพของกลุ่มอายุ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุต้องได้รับบริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ

การจัดสวัสดิการของทางภาครัฐเกี่ยวกับผู้สูงอายุ มีด้วยกันหลากหลายด้าน และวิธีการ แต่ที่สำคัญที่เห็นเด่นชัดก็คือ การจัดสวัสดิการการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการดำเนินชีวิตขั้นพื้นฐาน อนึ่งการจัดสวัสดิการจ่ายเบี้ยยังชีพ ได้เริ่มมีมาตั้งแต่ พ.ศ.2536 โดยความรับผิดชอบของกรมประชาสงเคราะห์ และได้มอบหมายให้ประชาสงเคราะห์จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการ และต่อมาได้มีการขยายกลุ่มเป้าหมายและจำนวนงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ต่อมาได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยมีการยุบกระทรวงตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยกรมประชาสงเคราะห์เดิมได้เปลี่ยนชื่อใหม่ เป็นกรมพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และได้มีการถ่ายโอนงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทหน้าที่กำหนดเป็นนโยบายและหลักการสำคัญของรัฐในการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานเบี้ยยังชีพ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.2553: 2-3)

และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ก็ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ตามมาตรา 16 ที่ว่า“ให้เทศบาล เมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง” ดังนี้ (10) ได้กำหนดให้การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาสเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 4 แนวนโยบายด้านศาสนา สังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม มาตรา 80 (1) ได้บัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยมีใจความสำคัญว่า รัฐต้องมีการคุ้มครองและพัฒนา รวมทั้งสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษาและวัฒนธรรม ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดสิทธิเกี่ยวกับสิทธิได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุซึ่งระบุว่า “บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ”

เทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหน่วยงานรูปแบบหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ที่ 7 ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีเขตการปกครองทั้งหมดอยู่ในเขตตำบลแปลงยาว จำนวน 7 หมู่บ้าน ซึ่งมีพื้นที่ในตำบลวังเย็น 4 หมู่บ้าน เป็นพื้นที่ติดต่อและครอบคลุมให้บริการของเทศบาลตำบลแปลงยาว ตั้งแต่เทศบาลตำบลแปลงยาวยังมีสถานะเป็นสุขาภิบาล และเทศบาลตำบลแปลงยาวก็ยังมีพื้นที่ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลแปลงยาวอีกด้วย ซึ่งเทศบาลตำบลแปลงยาวมีพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบ 7.03 ตารางกิโลเมตร หรือ 4,393 ไร่ และมีจำนวนประชากรเป็นจำนวนมาก ซึ่งเทศบาลตำบลแปลงยาว มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ในการบริการสาธารณะประชาชนและชุมชนท้องถิ่นในเรื่องต่างๆ เช่น การปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ การวางผังเมืองที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาระบบการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การพัฒนาสุขภาพของคน การพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีหน้าที่ในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับผู้สูงอายุในการจ่ายเบี้ยยังชีพ

จากความเป็นมา และความสำคัญของการจัดสวัสดิการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลแปลงยาวก็มีการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพตามเจตนารมณ์ของตัวบทกฎหมาย ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงระดับประสิทธิภาพของการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว เพื่อให้ทราบถึงสภาพการณ์ในปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการมุ่งสู่การบริหารจัดการ

เกี่ยวกับการบริการสาธารณะให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและประชาชน

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

## 3. ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

3.1 ประสิทธิภาพในการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ระดับใด

3.2 ปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

3.3 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีอะไรบ้าง

## 4. ขอบเขตของการศึกษา

### 4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 743 คน (ตามรายชื่อในประกาศเทศบาลตำบลแปลงยาวเรื่องบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาวประจำปีงบประมาณ 2560)

### 4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้างนี้ได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ที่จะศึกษา คือ ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

### 4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ยึดหลักการทางวิชาการและอาศัยเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมิน โดยได้ใช้หลักธรรมาภิบาล และการใช้หลักการบริหารงานแบบสมดุล หรือ Balance Scorecard ในการประเมินประสิทธิภาพในการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว

### 4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

**4.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล (อ้างอิงของสำนักงาน กพร.) ประกอบด้วยหลัก 1.หลักประสิทธิภาพ 2. หลักการตอบสนอง 3. หลักการตรวจสอบได้ 4. หลักเปิดเผย 5.หลักการมีส่วนร่วม

**4.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้หลักการบริหารงานแบบสมดุล หรือ Balance Scorecard ซึ่ง ประกอบด้วย

- 1) ด้านการเงิน
- 2) ด้านลูกค้า
- 3) ด้านกระบวนการภายใน
- 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

### 4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จะใช้ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน สิงหาคม 2559 – กุมภาพันธ์ 2560

## 5. สมมุติฐานของการวิจัย

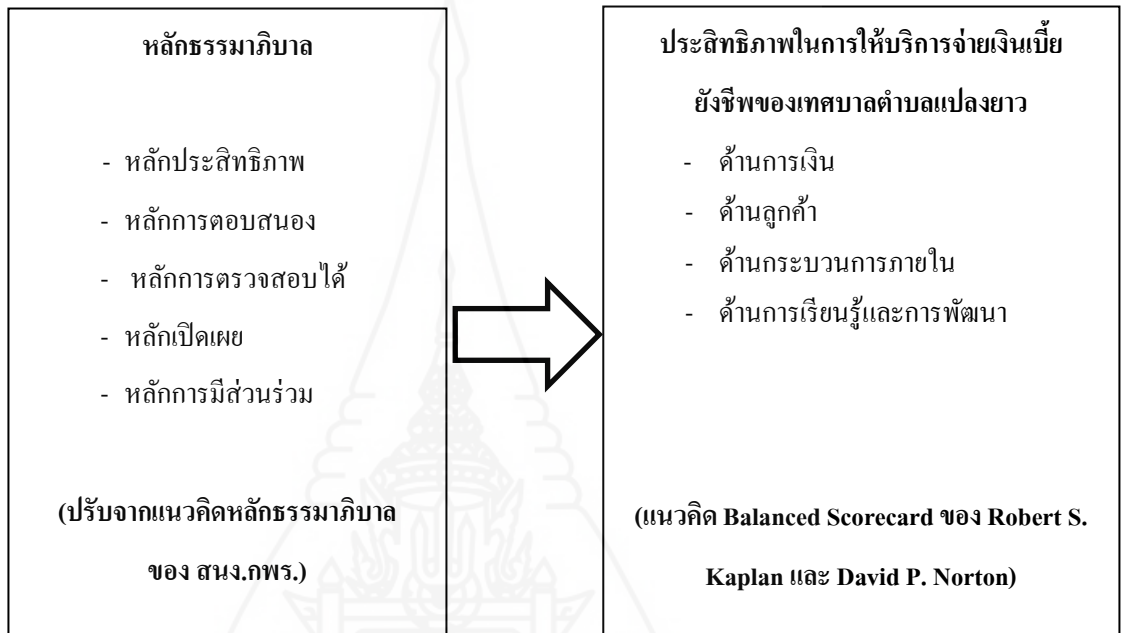
5.1 ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก

5.2 ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว



## 6. กรอบแนวความคิด

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีกรอบแนวความคิด ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

## 7. นิยามศัพท์

7.1 **หลักประสิทธิภาพ** หมายถึง การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรและงบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ที่มุ่งให้เกิดการประหยัด มีการจัดลำดับชั้นการให้บริการดำเนินงาน การจัดตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

7.2 **หลักการตอบสนอง** หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ตอบสนองตามความคาดหวังความต้องการของประชาชนผู้เข้ารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่าง

7.3 หลักการตรวจสอบได้ หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่เชื่อถือได้ของประชาชนและให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

7.4 หลักการเปิดเผย หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

7.5 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ร่วมกันทำความเข้าใจ คิดหาแนวทาง ร่วมการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

7.6 ด้านการเงิน หมายถึง การใช้ทรัพยากร ความคุ้มค่า การทำวิจัยและพัฒนา และผลที่ได้รับ

7.7 ด้านลูกค้า หมายถึง มุมมองด้านลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์การจัดการด้านประชาสัมพันธ์

7.8 ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง มุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร เช่น การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ การจัดโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร การจัดการด้านสายงานการผลิตที่มีประสิทธิภาพ

7.9 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

8.2 ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

8.3 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

8.4 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ระบบการทำงาน ด้านการให้บริการ  
ประชาชนของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้สอดคล้องกับความต้องการ  
ของประชาชนในท้องถิ่นต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ครั้งนี้ผู้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐาน และแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. แนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล (Balance scorecard)
6. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลแปลงยาว
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

##### 1.1 ความหมายเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2543: 144) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะของภาครัฐบาล และนโยบายสาธารณะของหน่วยงานเอกชนที่มีได้แสวงหากำไร และมีได้สังกัดในภาครัฐบาล โดยนำมาผสมผสานกันอันมีรัฐบาลเป็นแกนนำในการกำหนดนโยบายสาธารณะอันครอบคลุม ซึ่งมีการบ่งถึงแนวทางในการปฏิบัติงานหรือโครงการ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย (และ/หรือปัญหาในสังคม) และวิธีการ เพื่อให้บรรลุผล ทั้งนี้ เพื่อรัฐจะได้จัดสรรคุณค่าต่างๆ ให้แก่สังคมโดยรวม ในขณะที่เดียวกันองค์การที่มีได้แสวงหากำไรและมีได้สังกัดกับรัฐบาลก็จะได้ช่วยรัฐบาลปฏิบัติงาน เพื่อสาธารณประโยชน์ด้วยดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ เป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอน อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบัน เพื่อป้องกันปัญหาในอนาคตหรือเพื่อก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา ตลอดจนรัฐบาลมีความจริงใจที่จะให้นำไปปฏิบัติ และผลจากการนำไปปฏิบัติแล้วอาจจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ได้

นโยบายสาธารณะ เป็นวิชาที่พยายามศึกษาว่ารัฐบาลเลือกทำ และไม่ทำอะไร เพราะเหตุใด รัฐบาลมีแนวทางปฏิบัติอย่างไร และการกระทำของรัฐบาลก่อให้เกิดผลอะไรบ้าง กล่าวอีกนัยหนึ่ง การศึกษานโยบายสาธารณะ เป็นไปเพื่อทราบเหตุและผลของนโยบาย เหตุของนโยบาย มีอะไรบ้าง ปัจจัยอะไรบ้างเป็น ตัวกำหนดคน นโยบาย ผลของนโยบายสาธารณะมีอะไรบ้าง นโยบายของรัฐบาลสามารถแก้ไขบรรเทาปัญหาในสังคมมากน้อยแค่ไหนอย่างไร (พิทยา บวรวัฒนา, 2529) นโยบายสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นระดับใด ในหน่วยงานใด ล้วนมีกำเนิดมาจากความคิดอันเป็นกรอบนำทางว่า ควรจะทำอะไร ที่ไหน และอย่างไร หากปราศจากความคิดที่ชัดเจน การกระทำที่ตามมาคงปราศจากทิศทางที่แน่นอน ชัดเจน ในการดำเนินกิจการของรัฐบาล ความคิด หรือเจตนาธรรมณ์ ก็เกิดขึ้นก่อน เช่นเดียวกัน จากนั้นค่อย ๆ พัฒนาชัดเจนขึ้น กลายเป็นกรอบกำหนดทิศทาง และแนวดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของรัฐบาล ซึ่งในความหมายกว้าง ๆ ก็คือ นโยบายของรัฐบาล หรือนโยบายสาธารณะนั่นเอง

## 1.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

องค์ประกอบของนโยบาย หมายถึง ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติสำคัญพื้นฐานของนโยบายสาธารณะ การพิจารณาองค์ประกอบของนโยบายเพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นนโยบายหรือสิ่งใดไม่เป็นนโยบายนี้ พิจารณาจากทัศนะที่ สุรนาท ขมะณรงค์ (2540) แบ่งไว้เป็น 4 แบบ คือ

1) เหตุผลของการกำหนดคนนโยบาย (rational) เป็นเหตุผลและสาเหตุที่มาของการกำหนดคนนโยบายในเรื่องต่างๆ ที่รัฐกำหนดขึ้น หากคนนโยบายที่กำหนดขึ้นมีเหตุผลเพียงพอ สาธารณชนก็ยอมรับได้ ดังนั้นตัวนโยบายต้องอ้างอิงถึงสาเหตุที่มาและเหตุผลในการกำหนดนโยบายด้วย

2) เป้าหมายของนโยบายหรือผลที่คาดว่าจะได้รับจากนโยบาย (targets or ended result) เป็นการกำหนดเป้าหมายของนโยบายถือเป็นจุดหมายปลายทางที่รัฐบาลมุ่งไปให้ถึง แต่ข้อสำคัญเป้าหมายต้องมีความชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติตามนโยบายมีหลักยึดถือที่ชัดเจน

3) วิธีการหรือกลวิธีที่จะทำให้นโยบายบรรลุเป้าหมาย (means or strategies) เป็นวิธีการปฏิบัติ (means) เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย (end) ของนโยบายตามที่กำหนดไว้ นโยบายหนึ่ง ๆ อาจประกอบด้วยกลวิธีหลายกลวิธีที่ผู้ปฏิบัติต้องเลือกกลวิธีที่ดีที่สุดที่เหมาะสมไปใช้

4) ทรัพยากรหรือปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินนโยบาย (resources) หมายถึงทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้การดำเนินนโยบายตามวิธีการที่กำหนดบรรลุผล และยังมีทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบของนโยบายเช่น คน เงิน วัสดุ เครื่องมือ เครื่องจักร ฯลฯ

นอกจากนี้อาจพิจารณาได้จากที่ ประชุม รอดประเสริฐ (2545) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของนโยบาย สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1) ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน (fundamental factor) หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลา หากไม่คำนึงถึงอาจทำให้นโยบายขาดความสมบูรณ์และไม่สามารถปฏิบัติได้ เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้กำหนดนโยบาย วิธีการหรือกระบวนการในการดำเนินนโยบาย ปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ

2) ปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อม (environmental factors) หมายถึงสิ่งแวดล้อมในสังคมที่ผู้กำหนดนโยบายต้องคำนึงถึง อาจเป็นเพราะสิ่งแวดล้อมในสังคมมีผลกระทบต่อข้อกำหนดนโยบาย เช่น ปัจจัยทางการเมืองและวัฒนธรรมการเมือง ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์

จากการศึกษาองค์ประกอบของนโยบายอาจกล่าวได้ว่านโยบายและกลยุทธ์ต่างเป็นประเภทของแผนงาน (types of plan) อันเป็นผลที่ได้จากกระบวนการวางแผน (planning) ดังที่ กิ่งพร ทองใบ (2547) กล่าวว่า การวางแผนเป็นหน้าที่ทางการบริหาร (managerial functions) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในอนาคตขององค์การ เพื่อให้เป็นแนวทางในการหาวิธีดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ

- 1) จะต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับอนาคต
- 2) จะต้องเป็นการกระทำ และ
- 3) จะต้องเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องจนสำเร็จตามเป้าหมาย

ดังนั้นการวางแผนจึงเป็นกระบวนการ วิเคราะห์เพื่อเชื่อมโยงระหว่างปัจจุบันเข้ากับอนาคตด้วยการพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์และการเลือกแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เรียกว่ากลยุทธ์ ส่วนแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงานระหว่างทางเลือกทั้งหลาย เรียกว่านโยบาย ดังนั้นกลยุทธ์และนโยบายจึงเป็นแผนระยะยาวขององค์การที่กำหนดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 1.3 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวมา ว่านโยบายสาธารณะนั้น รัฐบาลได้กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งนโยบายสาธารณะมีความสำคัญ ดังนี้

รัฐบาล เมื่อพิจารณาความสำคัญต่อผู้กำหนดนโยบายประการแรกส่วนใหญ่ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อการกำหนดนโยบายการบริหารประเทศก็คือ รัฐบาล หากรัฐบาลกำหนดนโยบายสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านค่านิยมของสังคม และการดำรงชีวิต

อย่างมีคุณภาพของประชาชน จะทำให้รัฐบาลได้รับความศรัทธา เชื่อถือจากประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ารัฐบาลผลักดันให้นโยบายนำไปสู่การปฏิบัติได้ จะยิ่งทำให้รัฐบาลได้รับการยอมรับ และนิยมจากประชาชน แต่ถ้ารัฐบาลกำหนดนโยบายไม่สอดคล้องกับค่านิยม หรือความต้องการของประชาชน ประชาชนอาจรวมตัวกันกดดันเพื่อให้รัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรืออาจมีผลรุนแรงจนทำให้รัฐบาลต้องลาออก หรือยุบสภา ดังนั้น นโยบายสาธารณะมีความสำคัญต่อการรักษาเสถียรภาพทางการเมืองของรัฐบาล

ข้าราชการ นโยบายสาธารณะที่ถูกกำหนดโดยรัฐบาล และนโยบายถูกผลักดันให้ไปปฏิบัติโดยข้าราชการ จึงมีความสำคัญต่อข้าราชการในฐานะผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ หรือวางแผนในการปฏิบัติ ประชาชนในการปกครองระบอบประชาธิปไตย นโยบายสาธารณะถูกกำหนดโดยรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลเป็นตัวแทนของประชาชน เมื่อกำหนดนโยบายแล้ว ข้าราชการจะทำหน้าที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้ที่รับผลจากนโยบายก็คือประชาชนดังนั้นนโยบายมีความสำคัญในฐานะที่เป็นแนวทางการตัดสินใจเลือกรัฐบาล และมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหา และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ประชาชนมีสิทธิเลือกนโยบายด้วยตนเองผ่านพรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้ง และประชาชนก็ได้รับผลจากนโยบายนั้น แต่การปกครองระบอบเผด็จการ ประชาชนจะเป็นผู้ได้รับผลจากนโยบายอย่างเดียว สรุปก็คือ ไม่ว่าจะเป็นการปกครองในรูปแบบใด การดำรงชีวิตของประชาชนก็ถูกกำกับด้วยนโยบาย

นโยบายสาธารณะมีความสำคัญต่อประเทศชาติและสังคมโดยส่วนรวม เนื่องจากเป็นตัวกำหนดผลประโยชน์ของประเทศ และกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับวัยยังชีพผู้สูงอายุ

### 2.1 ความหมายของผู้สูงอายุ

ชูศรี วงเครือ (2543 อ้างถึงใน มลฤดี ศรีสุข, 2545, หน้า 12) วัยสูงอายุจัดเป็นวัยที่อยู่ในระยะสุดท้ายของชีวิต ลักษณะและพัฒนาการในวัยนี้ จะตรงข้ามกับวัยเด็ก คือมีแต่ความเสื่อมโทรมและสึกหรอ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะดำเนินไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป จึงเป็นการยากที่จะกำหนดว่าบุคคลใดอยู่ในวัยสูงอายุ เกณฑ์ที่สังคมจะกำหนดว่าบุคคลใดเป็นผู้สูงอายุนั้น จะแตกต่างกันไปตามสภาพสังคมซึ่งได้มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้ เช่น ฮอลล์ (Hall, 1976 อ้างถึงใน มลฤดีศรีสุข, 2545, หน้า 12) ได้แบ่งการสูงอายุของบุคคลออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การสูงอายุตามวัย (Chronological Aging) หมายถึง การสูงอายุตามปีปฏิทิน โดยการนับจากปีที่เกิดเป็นต้นไป และบอกได้ทันทีว่า ใครมีอายุมากน้อยเพียงใด



2. การสูงอายุดตามสภาพร่างกาย (Biological Aging) เป็นการพิจารณาการสูงอายุดจากสภาพร่างกายและสรีระของบุคคลที่เปลี่ยนไป เมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานของอวัยวะต่างๆ ในร่างกายลดน้อยลง เป็นผลมาจากความเสื่อมโทรมตามกระบวนการสูงอายุดซึ่งเป็นไปตามอายุขัยของแต่ละบุคคล

3. การสูงอายุดตามสภาพจิตใจ (Psychological Aging) เป็นการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่ การรับรู้แนวความคิด ความจากการเรียนรู้ เชาวน์ปัญญา และลักษณะบุคลิกภาพ ที่ปรากฏในระยะเวลาต่าง ๆ ของชีวิตแต่ละคนที่มีอายุเพิ่มขึ้น

4. การสูงอายุดตามสภาพสังคม (Sociological Aging) เป็นการเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่สถานภาพของบุคคลในระบบสังคม รวมทั้งความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลนั้น ซึ่งเกี่ยวกับอายุ การแสดงออกตามคุณค่าและความต้องการของสังคม

การกำหนดว่า ผู้สูงอายุดเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันในแต่ละสังคม สำหรับสังคมไทยกำหนดว่า ผู้สูงอายุด หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุด พ.ศ. 2546) ทั้งนี้ผู้สูงอายุดมิได้มีลักษณะเหมือนกันหมด แต่จะมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ องค์การอนามัยโลกจึงได้แบ่งเกณฑ์อายุตามสภาพของการมีอายุเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ผู้สูงอายุด (Elderly) มีอายุระหว่าง 60 -74 ปี
2. คนชรา (Old) มีอายุระหว่าง 75 - 90 ปี
3. คนชรามาก (Very Old) มีอายุ 90 ปี ขึ้นไป

## 2.2 แนวนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุดในประเทศไทย

ประเทศไทยได้มีแนวนโยบายและการดำเนินการคุ้มครองและจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุด ดังนี้

### 2.2.1 แผนผู้สูงอายุดระยะยาว (พ.ศ. 2525 - 2544)

จากการประชุมสมัชชาสหประชาชาติในวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2521 คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุดแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่วางแผน กำกับดูแล นโยบายและจัดกิจกรรมระดับชาติที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุดในระยะยาว โดยมีการกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุดในด้านการจัดสวัสดิการเคลื่อนที่และการให้สิทธิลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุดและบุคคลที่อุปการะผู้สูงอายุดไว้ในครอบครัว

นอกจากนี้ยังได้กำหนดบทบาทให้ครอบครัวและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุด ดังนี้

- 1) ผู้สูงอายุควรได้อยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่น ได้รับการเคารพ และการดูแลเอาใจใส่จากลูกหลาน
- 2) ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้และไม่ได้รับการคุ้มครองดูแลจากครอบครัว ควรได้รับการดูแลจากสังคม
- 3) ผู้สูงอายุควรได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว และชุมชนตามความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล
- 4) ผู้สูงอายุควรได้รับข้อมูล ข่าวสาร และวิธีการดูแลสุขภาพ ตลอดจน ข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้สูงอายุปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้

### 2.2.2 นโยบายและมาตรการผู้สูงอายุระยะยาว (พ.ศ. 2535 - 2554)

มาตรการดังกล่าวถูกจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

- 1) ส่งเสริมและให้บริการการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้สูงอายุรู้จักการปรับตัวการป้องกันโรคและการรักษาสุขภาพ
- 2) จัดให้มีบริการพื้นฐานและสวัสดิการทางสังคมและการสงเคราะห์ ให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยและไม่มีผู้อุปการะ
- 3) สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามความสามารถและความถนัด
- 4) ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในครอบครัวและผู้สูงอายุ
- 5) สนับสนุนให้สถาบันศาสนามีบทบาทในการเป็นที่พึ่งพาทางใจแก่ผู้สูงอายุ
- 6) ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนและภาคเอกชนเข้าร่วมจัดบริการ และสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ
- 7) สนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาบุคลากรสำหรับดูแลรักษา และให้บริการแก่ผู้สูงอายุเมื่อมีการศึกษาถึงการตอบสนองต่อนโยบายมาตรการดังกล่าวในสมัยรัฐบาลของนายอานันท์ ปันยารชุน (พ.ศ. 2534 - 2535) นายชวน หลีกภัย (พ.ศ. 2535) นายบรรหาร ศิลปะอาชา (พ.ศ. 2538) และพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ (พ.ศ. 2538) พบว่า การดำเนินการเพื่อสนองตอบนโยบายและมาตรการต่างๆ ยังไม่บรรลุเป้าหมายและเกิดความล่าช้าขึ้นในหลายมาตรการ โดยในทุกรัฐบาลมักจะมุ่งเน้นการขยายบริการและสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สังคม และสาธารณูปโภคเป็นส่วนใหญ่

### 2.2.3 นโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านผู้สูงอายุในปี 2554

โดยมีนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี มีดังต่อไปนี้

นโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการในปีแรก

ข้อ 1 นโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการในปีแรก

ข้อย่อย 1.8 ยกย่องคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเพิ่มกำลังซื้อภายในประเทศ สร้างสมดุล และความเข้มแข็งอย่างมีคุณภาพให้แก่ระบบเศรษฐกิจมหภาค

ข้อย่อย 1.8.3 จัดให้มีเบี้ยยังชีพรายเดือนแบบขั้นบันไดสำหรับผู้สูงอายุ โดยผู้ที่มีอายุ 60-69 ปี จะได้รับ 600 บาท อายุ 70-79 ปี จะได้รับ 700 บาท อายุ 80-89 ปี จะได้รับ 800 บาท และอายุ 90 ปีขึ้นไป จะได้รับ 1,000 บาท

หมายเหตุ สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐในหมวด 5 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 80 (1)

ข้อ 4 นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต

ข้อย่อย 4.3 นโยบายการพัฒนาสุขภาพของประชาชนสรุปความสำคัญได้ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตั้งแต่ในช่วงตั้งครรภ์ วัยเด็ก วัยเจริญพันธุ์ วัยบรรลุนิติภาวะ วัยชรา และผู้พิการ สนับสนุนโครงการส่งเสริมสุขภาพปัญญาของเด็ก และให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน สนับสนุนโครงการพัฒนาศูนย์ส่งเสริมสุขภาพสตรีเพื่อดูแลสุขภาพของสตรีและเด็กอย่างบูรณาการทั่วประเทศ รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพผ่านสื่อแขนงต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

ข้อย่อย 4.5 นโยบายความมั่นคงของชีวิตและสังคม สรุปความสำคัญว่า เสริมสร้างให้ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการจัดตั้งอำนวยความสะดวกสาธารณะต่าง ๆ สำหรับรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ สร้างความพร้อมในการเป็นสังคมผู้สูงอายุ พัฒนาบริการสุขภาพอนามัย ให้การสงเคราะห์ จัดการศึกษา จัดสวัสดิการ รวมถึงหาอาชีพให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนสังคม ภายใต้หลักคิดที่ว่า ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์สูง สมควรให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาบ้านเมือง ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐใน หมวด 5 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. มาตรา 80 (1) (2)

### 2.3 การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์โดยสำนักส่งเสริมสวัสดิภาพ และพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ ได้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ครั้งที่ 3/2554 พิจารณาผลักดันนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในปีงบประมาณ 2555

เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันได ซึ่งมีการมอบหมายให้หน่วยงานหลักรับผิดชอบ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งกำหนดอัตราเบี้ยยังชีพรายเดือนแบบขั้นบันไดสำหรับผู้สูงอายุมีดังนี้

- 1) ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 60-69 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 600 บาท
- 2) ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 70-79 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 700 บาท
- 3) ผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 80-89 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 800 บาท
- 4) ผู้สูงอายุที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป จะได้รับเบี้ยยังชีพ อัตรา 1,000 บาท

### **2.3.1 แนวทางการรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

ตามความนัยข้อ 7 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ภายในเดือนพฤศจิกายน ของทุกปีให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 มาลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จึงได้กำหนดแนวทางการรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปด้วยความเรียบร้อย คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิผลสูงสุดจึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ ดังนี้

1. ขั้นตอนการจดทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
  - 1.1 จัดทำประกาศและประชาสัมพันธ์เขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปมาจดทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไป ภายในเดือนตุลาคม – เดือนพฤศจิกายนของทุกปี
  - 1.2 กำหนดวันรับจดทะเบียนผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไปภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี
  - 1.3 ตรวจสอบรายชื่อ/คุณสมบัติ/หลักฐานผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไป ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี
  - 1.4 ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไป ภายในวันที่ 7 มกราคม ของทุกปี

1.5 รวบรวมจำนวนผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไป ส่งให้สำนักพัฒนาสังคมฯ กรุงเทพมหานคร ภายใน วันที่ 14 มกราคม ของทุกปี

1.6 เริ่มจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่เดือนตุลาคมของทุกปีเป็นต้นไป และจะได้รับทุกเดือนตามช่วงอายุ

2. ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.1 ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

2.1.1 จัดทำประกาศและประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบสิทธิของตนเอง

2.1.2 ลงทะเบียนตามวัน เวลา สถานที่ที่กำหนด (ในวันและเวลาราชการ)

2.1.3 ให้ผู้สูงอายุลงทะเบียน ตามแบบที่กำหนด (แบบคำขออนุญาตทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้วยตนเอง หรือในกรณีมีความจำเป็นไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้ ผู้สูงอายุสามารถมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนได้

2.1.4 ตรวจสอบหลักฐาน/คุณสมบัติผู้มีสิทธิจากข้อมูลทะเบียนราษฎร

2.1.5 ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (บริเวณสำนักงานเขต)

2.1.6 รวบรวมจำนวนผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่งให้สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 14 มกราคม ของทุกปี

อนึ่ง การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จ่ายเป็นรายเดือน โดยมี 2 แนวทาง ดังนี้

1. โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2. โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นลายลักษณ์อักษร

2.2 ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย

2.2.1 ผู้ยื่นคำขอ หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุซึ่งต้องมาด้วยตนเอง หรือในกรณีมีความจำเป็นไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วย

ตนเองได้ ผู้สูงอายุสามารถมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนได้

2.2.2 กรอกในคำขอตามแบบที่กำหนด และยื่นคำขอต่อผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนเองมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ตั้งแต่วันที่ 1 – 30 พฤศจิกายนของทุกปี ในวันและเวลาราชการ ณ สถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

2.2.3 หลักฐานประกอบการจดทะเบียน มีดังนี้

1) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนา

2) ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

3) สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับในกรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินผ่านธนาคาร

หมายเหตุ: ในกรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนได้ ผู้สูงอายุอาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้

ในกรณีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพย้ายทะเบียนบ้าน หากมีความประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพต้องลงทะเบียนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีชื่ออยู่ใหม่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยย้ายเดิมต้องดำเนินการจ่ายจนสิ้นสุดปีงบประมาณนั้น ๆ ไป

หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ (ในกรณียื่นคำขอฯ แทน)

2.2.4 การแจ้งความจำนงรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย

1) โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2) โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นลายลักษณ์อักษร

### 2.3.2 แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดขั้นตอนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกีด้านถ่ายโอนงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2548: 78-88)



### 1) ขั้นตอนการสำรวจผู้สูงอายุ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์เรื่องการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพในปีงบประมาณต่อไป ผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกสภาเทศบาล ฯ โดยผู้ที่มีความประสงค์จะขอรับเงินเบี้ยยังชีพในปีงบประมาณต่อไป นั้นจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังไม่ได้ลงทะเบียนตามข้อ 8 แห่งระเบียบ

กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 โดยกำหนด ไว้ดังนี้

- 1) มีสัญชาติไทย
- 2) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
- 3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ

สรุปได้ว่า ขั้นตอนสำรวจผู้สูงอายุ หมายถึง เทศบาลตำบลแปลงยาว กำหนดระยะเวลาในการสำรวจรายชื่อผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติรับเงินเบี้ยยังชีพ ภายในวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน ของทุกปี โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน และให้ผู้นำชุมชนแต่ละหมู่บ้าน รวมถึงเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาว เป็นผู้สำรวจรายชื่อ หรือผู้สูงอายุสามารถยื่นหลักฐานด้วยตนเอง ในการขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลแปลงยาว

### 2) ขั้นตอนตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ ที่ยื่นแบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพในปีงบประมาณถัดไป โดยให้ยึดถือระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ซึ่งได้กำหนดไว้ พร้อมหลักฐานประกอบการยื่นลงทะเบียน ดังต่อไปนี้

- (1) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย
- (2) สำเนาทะเบียนบ้าน



(3) สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร (สำหรับกรณี ที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ประสงค์ขอรับเงิน โดยผ่านธนาคาร)

กรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทน ได้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบข้อมูลผู้สูงอายุที่ยื่นหลักฐาน เพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพ เมื่อคุณสมบัตินครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่จะพิมพ์รายชื่อ และเสนอให้นายกเทศมนตรีตำบลแปลงยาวเป็นผู้รับรองและประกาศอนุมัติรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ

สรุปได้ว่า ขั้นตอนตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ หมายถึง เทศบาลตำบลแปลงยาว ซึ่งแจ้งคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนของผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ แล้วติดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติไว้ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านให้ทราบโดยทั่วกัน

### 3) ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพ

(1) ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดให้มีการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ที่ยังไม่เคยลงทะเบียนมาก่อน ซึ่งเป็นผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังไม่ได้ลงทะเบียนตาม ข้อ 8 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 โดยกำหนดรับลงทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี

(2) ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตาม ข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ที่มีความประสงค์จะยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดำเนินการ ดังนี้

ก) ผู้สูงอายุจะต้องนำเอกสารหลักฐานประกอบแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

ข) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่รูปถ่ายพร้อมสำเนา

ค) ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

ง) สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

จ) ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ จะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ก) รับเงินสดด้วยตนเอง
- ข) รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากผู้มีสิทธิ
- ค) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ
- ง) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

(3) ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ข้อ 6 ให้ยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเอง หรือในกรณีที่มีความจำเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาขึ้นคำขอลงทะเบียนด้วยตนเองได้ อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้ โดยให้กรอกรายละเอียดตามแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ถูกต้องครบถ้วนและให้ยื่นคำขอประกอบกับเอกสารหลักฐานของผู้สูงอายุ พร้อมกับสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจภายในเดือนพฤศจิกายนของปีนั้น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาตรวจสอบด้วยความละเอียดรอบคอบ อย่าให้มีการทุจริต สวมสิทธิหรือหลอกลวงผู้สูงอายุ

(4) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดวันเวลา และสถานที่เปิดประกาศให้ผู้สูงอายุที่มาลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้รับทราบ และสามารถตรวจสอบสิทธิจากประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ ถัดไป

(5) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งรายละเอียดแก่ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณนี้ว่าจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจ่ายเงินโดยวิธีใดวิธีหนึ่งตามความประสงค์ที่ระบุไว้ในแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

(6) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งผู้สูงอายุได้รับทราบถึงสิทธิกรณีที่ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ที่อื่นในระหว่างปีงบประมาณ โดยมีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถึงเดือนกันยายน เพื่อเป็นการรักษาสีทธิให้ต่อเนื่องในการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเดือนตุลาคมต่อไป ดังนั้นผู้สูงอายุจะต้องไปลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุก่อนสิ้นปีงบประมาณ หรือภายในเดือนพฤศจิกายน ที่เปิดให้มีการลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

สรุปได้ว่า ขั้นตอนขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง เทศบาลตำบลแปลงยาว ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณถัดไป พร้อมทั้งแจ้งสิทธิในการรับเงินเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในแต่ละช่วงอายุ ซึ่งเป็นการได้รับเงินเบี้ยยังชีพแบบขั้นบันได ให้ผู้สูงอายุเข้าใจในสิทธิของตนเองได้อย่างถูกต้องและเข้าใจ

#### 2.4 ขั้นตอนประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ

2.4.1 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เมื่อเสร็จสิ้นการจัดให้มีการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายในเดือนพฤศจิกายน แล้ว และให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยให้สาธารณชนทราบ ภายในวันที่ 15 ธันวาคม

2.4.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานยอดจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมดตามแบบสรุปงบหน้าข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณถัดไป (แบบ ผส.1) พร้อมสำเนาประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการลงนามรับรองความถูกต้องจากผู้บริหารท้องถิ่นจำนวน 1 ชุดโดยเทศบาล และเทศบาลตำบลแปลงยาว จัดส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ เพื่อรวบรวมส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ภายในวันที่ 17 ธันวาคม เพื่อเป็นเอกสารประกอบการขอรับงบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณถัดไป

2.4.3 ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด รวบรวม และจัดเก็บประกาศบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งแบบสรุปงบหน้าข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณถัดไป (แบบ ผส.1) ที่มีการลงนามรับรองความถูกต้องจากผู้บริหารท้องถิ่นจัดเก็บไว้ที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

2.4.4 ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด จัดส่งยอดจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมของจังหวัด โดยแยกเป็นรายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแบบสรุปงบหน้าข้อมูลผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของทุกจังหวัด ประจำปีงบประมาณ ถัดไป (แบบ ผส. 2) และลงนามรับรองความถูกต้องจากท้องถิ่นจังหวัด เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการขอรับงบประมาณเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณถัดไป พร้อมทั้งบันทึกข้อทั้งหมดลงในแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) จัดส่งให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือสามารถส่งข้อมูลทั้งหมดได้ทาง e-mail ภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ดำเนินการติดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลแปลงยาว และตามหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน และให้ผู้นำชุมชนประกาศรายชื่อ

ตามหอกระจายข่าวให้ทราบโดยทั่วกัน หากพบว่ารายชื่อไม่ถูกต้องหรือรายชื่อผู้มาลงทะเบียนไม่มีรายชื่อในประกาศ ผู้สูงอายุสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้อง ภายในวันที่ 1 -15 ธันวาคม ของทุกปี

## 2.5 ขั้นตอนจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.5.1 การตั้งงบประมาณเนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดให้งบประมาณในส่วนเบี้ยยังชีพเป็นเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ฉะนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่ต้องตรางบประมาณในส่วนเบี้ยยังชีพไว้ในข้อบัญญัติ หรือเทศบัญญัติ

2.5.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นรายเดือน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือนในอัตราแบบขั้นบันได

2.5.3 ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับมอบอำนาจต้องตรวจสอบจนแน่ใจว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้ที่ได้รับมอบอำนาจและต้องได้รับการยืนยันว่าผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังมีชีวิตอยู่

2.5.4 การโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้เป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหรือตามที่ตกลงกันเป็นอย่างอื่น

2.5.5 เมื่อถึงกำหนดจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำเดือนแล้ว หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา ยืมเงินสะสมมาใช้จ่ายไปพลางก่อน ตามจำนวนผู้มีสิทธิ

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ เทศบาลตำบลแปลงยาวดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ โดยจ่ายโอนเข้าบัญชีธนาคารให้กับผู้สูงอายุที่มีรายชื่อในบัญชีผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว หรือในนามของบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจ่ายเป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือนในอัตราแบบขั้นบันได

## 2.6 ขั้นตอนการติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ว่าผู้สูงอายุได้รับเงินตรงตามระยะเวลาที่กำหนดและได้รับเงินครบหรือไม่ นอกจากนี้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และพิจารณาให้ความช่วยเหลือในปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึงการตรวจสอบความถูกต้องในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาว รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพในด้านต่าง ๆ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

#### 3.1 ความเป็นมาของหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่มีมาแต่โบราณกาลนับแต่สมัยเพลโต (Plato) และ อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์หลายท่านได้พยายามค้นหารูปแบบการปกครองที่ดีแต่ก็ยังไม่มีความหมายและขอบเขตที่ชัดเจนจากกล่าวได้ว่ารูปแบบและวิวัฒนาการรูปแบบธรรมาภิบาลที่ดีที่เกิดขึ้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีการค้นหารูปแบบการปกครองที่สามารถนำประเทศไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยตะวันตกของประเทศที่ได้รับการปลดปล่อยจากอาณานิคม และสามารถฟื้นฟูประเทศจากความเสียหายหลังสงคราม ซึ่งต่อมาระบบการปกครอง ดังกล่าวผสมผสานกับระบบราชการเวเบอร์ (Weberian) ได้ถูกนำไปใช้ในประเทศต่างๆทั่วโลก ซึ่งลักษณะของระบบดังกล่าวเป็นการปกครองที่มีโครงสร้างเป็นลำดับชั้นมีการเมืองที่เป็นกลางมีเป้าหมายที่ปฏิบัติได้ และมีการประสานของระบบคุณธรรม อย่างไรก็ตามรูปแบบของเวเบอร์ (Weberian) ยากที่จะนำไปประยุกต์ใช้ และสาเหตุเนื่องจากการขยายตัวของระบบราชการทำให้ต่อการจัดการขาดความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลก นอกจากนี้โครงสร้างระบบราชการทำให้การปกครองบ้านเมืองขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังก่อให้เกิดช่องทางการบิดเบือนการใช้อำนาจและการคอร์รัปชันในช่วงต้น พ.ศ. 2523 นักวิชาการส่วนใหญ่ต่างเห็นพ้องว่าแนวทางการบริหารภาครัฐที่เป็นอยู่ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปและการปรับปรุงรูปแบบของการปกครองใหม่ ในช่วงดังกล่าวมีองค์กรระหว่างประเทศที่สำคัญๆ เช่น ธนาคารโลก(World Bank) และกองทุนนานาชาติได้เข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองที่ดี หรือที่เรียกกันว่า Good Governance หรือธรรมาภิบาล ดังนั้นแนวคิดธรรมาภิบาลจึงไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันในบ้านเมือง

สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้แพร่หลาย ภายหลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หลังจากวิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคมในปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ทั้งนี้เนื่องจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจากกองทุนระหว่างประเทศ (IMF) ที่ระบุให้รัฐบาลไทยให้คำมั่นสัญญาว่าจะสร้าง Good Governance ให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรัฐบาลในขณะนั้นได้พิจารณาเห็นความจำเป็นที่ประชาชนชาติต้องการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบูรณาการ รัฐบาลได้มีหนังสือลงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2540 โดยขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ในการดำเนินการค้นคว้าวิจัยเพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสม ได้มีการระดมแนวคิดเพื่อแก้ปัญหา และ



พัฒนาประเทศในระลอกสั้นและระยะยาวให้ยั่งยืนซึ่งคณะทำงานดังกล่าวได้จัดเอกสารข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลไทย และเสนอแนวทางแก้ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ ซึ่งมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ได้ระดมแนวคิดในประเทศไทยหลายสาขาที่อาสาสมัครมาร่วมทำงาน และคณะทำงานได้จัดทำเอกสารข้อเสนอเพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทย เมื่อวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2542 นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จัดทำบันทึกข้อกำหนดเรื่องนี้เป็นวาระแห่งชาติ โดยเสนอต่อคณะรัฐมนตรี และให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ และวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยนายกรัฐมนตรีได้ลงนามในระเบียบดังกล่าว เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 116 ตอนที่ 63 ง เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศราชกิจจานุเบกษา

แนวคิด ทฤษฎีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลตามภาษาไทย เป็นแนวคิดที่ได้มีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางหลังจากมีเหตุการณ์วิกฤติทางเศรษฐกิจในประเทศไทย และในเอเชียตะวันออก โดยแนวคิดเรื่องการจัดการปกครองและการจัดการปกครองที่ดีนั้นได้รับการรณรงค์อย่างมากโดยสถาบันทางเศรษฐกิจและการเงินระดับโลก ดังที่ทราบแล้วว่าแนวคิดนี้ได้มีการค้นพบมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๑๒ แต่ถึงกระนั้นก็ได้มีการนำคำว่า Good Governance มาใช้อย่างเป็นทางการ ซึ่งกล่าวได้ว่า คำว่า Good Governance เพิ่งมีการนำมาใช้อย่างเป็นจริงเป็นจังเมื่อไม่นานนี้เอง ดังที่ อรพินท์ สฟโชคชัย กล่าวถึงการพัฒนาการของการใช้คำ Good Governance ไว้ว่าคำว่า Good Governance เพิ่งปรากฏและมีการใช้ในวงการของนักวิชาการที่สนใจการพัฒนา กลไกการบริหารและการปกครองของสังคมเมื่อไม่นานมานี้ ส่วนคำว่า Governance นั้นได้ปรากฏอยู่ในพจนานุกรมและมีผู้ใช้กันมานานแล้ว โดย อรพินท์ สฟโชคชัย ได้ให้ความหมายคำว่า Governance ดังนี้ Governance Means (1) the act, Process, or Power of Governing; Government, (2) the State of Being Governed ซึ่งแปลกันตรง ๆ ก็หมายถึงการกระทำ กระบวนการหรืออำนาจในการบริหารการปกครอง ซึ่งเมื่อใช้กับรัฐก็น่าจะมีความหมายใกล้เคียงเกี่ยวข้องกับคำว่าภาครัฐ (State) ซึ่งอาจจะหมายถึงทั้งรัฐบาล (Government) และระบบราชการ (Civil Service) ปัจจุบันทั้งในทางด้านการศึกษา และวิชาชีพทางรัฐประศาสนศาสตร์ถือได้ว่า “Governance” หรือการจัดการปกครองเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญของการบริหารภาครัฐ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญคือ การเน้นบทบาทของการบริหารภาครัฐ กรอบแนวคิด Governance เป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาถึงความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาชน ความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับภาคเอกชน

หรือกลุ่มทางสังคมที่เกิดการรวมตัวกัน โดยสมัครใจและความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาสังคม

จากการศึกษาความเป็นมาของหลักธรรมาภิบาล สรุปได้ว่า เป็นแนวทางของการบริหารงานของภาครัฐเพื่อพลิกฟื้นภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ และพัฒนาประเทศเพื่อนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองรวมถึงการบริหารจัดการในรูปแบบของความเป็นธรรม และเพื่อการพัฒนาคนที่ยั่งยืนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของชาติ เพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทาง และวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมที่เรียกว่าสังคมที่ประกอบด้วยธรรมเป็นสังคมที่ใช้หลักธรรมาธิปไตยเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

### 3.2 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

แนวความคิดเรื่องธรรมาภิบาล หรือที่เรียกว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในยุคปัจจุบันนี้ ได้มีผู้พยายามที่จะให้คำนิยามความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่าคือระบบการบริหารที่มีลักษณะอย่างไรกันแน่ ซึ่งแต่ละท่านก็พยายามที่จะคิดค้นคำเพื่อที่จะหาคำจำกัดความที่รัดกุมที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายโดยไม่ต้องแปลความหมาย

ธีรยุทธ บุญมี (2541) อ้างถึงในบุญขง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี (2544:9) ระบุว่าธรรมาภิบาลเป็นกระบวนการความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างภาครัฐ สังคม เอกชนและประชาชน ทำให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพมีคุณธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความร่วมมือของฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งขบวนการอันนี้จะก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความยุติธรรม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนดี ในการที่จะสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทยนั้น ธีรยุทธ บุญมี จึงเสนอให้มีการปฏิรูประบบ 4 ส่วน คือ ปฏิรูประบบราชการ ภาคธุรกิจ เอกชน ภาคเศรษฐกิจสังคม และปฏิรูปกฎหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และประชาชนต้องการให้มีการตรวจสอบโดยสื่อมวลชนและนักวิชาการ ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ ได้ให้คำนิยามของธรรมาภิบาลว่าหมายถึงการบริหารกิจการของบ้านเมืองด้วยความเป็นธรรม เคารพสิทธิของผู้คนพลเมืองอย่างเสมอกัน มีระบบตัวแทนประชาชนที่สะท้อนความคิดของผู้คนได้อย่างเที่ยงตรง มีรัฐบาลที่ไม่ถืออำนาจเป็นธรรม แต่ใช้อำนาจที่ประชาชนตรวจสอบได้ ตัวรัฐบาลเองก็มีความเอื้ออาทรต่อผู้คนสามัญเป็นอาภรณ์ประดับตน ไม่ดูถูกประชาชนด้วยการเอาความเท็จมาให้และมีอารยะพอที่จะแสดงความรับผิดชอบหากบริหารงานผิดพลาดหรือไร้ประสิทธิภาพ (จดหมายเปิดผนึกจากที่ประชุมคณาจารย์รัฐศาสตร์, 8 สิงหาคม 2540 อ้างถึงใน นฤมล ทับจุมพล, 2546: 62)



วรภัทร์ โทชนเกษม (2542: 11-17) อธิบายว่า Good Governance หมายถึง “การกำกับดูแลที่ดี” หรือ “การใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไก ที่เกี่ยวข้องในการบริหาร” โดยหัวใจสำคัญคือความโปร่งใส (Transparency) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ (Accountability)

ไชยวัฒน์ คำชู และคนอื่นๆ (2545: 42-43) ได้ให้นิยามคำว่าธรรมาภิบาลคือการมีส่วนร่วม คือ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ คือการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้หลักประกันว่า การดำเนินนโยบายทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจอยู่บนพื้นฐานที่เที่ยงกว้างของสังคม โดยจะมีนัยสำคัญต่อประเด็นในเรื่องความเสมอภาค ความยากจนและคุณภาพชีวิต

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ อ้างถึงในปิยะพงษ์ โพธิ์มี (2554: 22) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลมาจาก คำว่า อภิบาล ซึ่งหมายถึงการใช้อำนาจบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรหรือประเทศ และธรรมาภิบาลคือวิธีการที่ดีในการใช้อำนาจเพื่อบริหารจัดการองค์กรหรือประเทศ

เพลินจิตร ต้นรังสรรค์ (2557) ได้ให้ความหมาย “หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ซึ่งรู้จักกันในนาม “Good Governance” นั้น เป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์ และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน แต่หากพิจารณาตามความหมายที่ทางสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา หรือ TDRI ได้ให้ความหมายไว้ พบว่า “ธรรมาภิบาล” มาจากคำว่า “ธรรม” แปลว่าคุณความดี รวมกับคำว่า “อภิ” แปลว่า ยิ่ง และคำว่า “บาล” แปลว่า ปกครองหรือเลี้ยงดู ดังนั้น คำว่า “ธรรมาภิบาล” จึงหมายถึง การปกครองที่มีความถูกต้อง ความยุติธรรม และมีคุณความดีอย่างยิ่ง ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Good Governance”

หลักธรรมาภิบาลยังเป็นลักษณะและวิถีทางของการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาล ช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศรัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ระบบราชการมีฝ่ายนิติบัญญัติ และสื่อที่มีความโปร่งใสรับผิดชอบ และตรวจสอบได้ในรูปแบบการกำกับดูแลที่ดี หรือหมายถึงการใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเองโดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร โดยหัวใจของธรรมาภิบาล คือ ความโปร่งใส ความยุติธรรม และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและเอกชนในกรณีภาครัฐจะเรียกว่า Good Political Governance ผู้เป็นเจ้าของคือประชาชน ซึ่งใช้สิทธิของตนเองเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเข้าไปทำหน้าที่ในรัฐสภา

เพื่อกำกับดูแลผู้บริหารคือรัฐบาลให้บริหารประเทศในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ให้คำนิยามของคำว่า ธรรมาภิบาลว่า หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการฝ่ายปฏิบัติการฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้ลึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทยรัฐธรรมนุญและกระแสโลกยุคปัจจุบันว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายนอกจากองค์กรต่างๆแล้ว ยังมีบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้ความสนใจในหลักธรรมาภิบาลหลายท่าน ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาล ที่หมายถึง ความถูกต้อง (ธรรม) แห่งชาติหรือธรรมรัฐแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

1. ธรรมรัฐในภาครัฐ (ทั้งการเมืองและระบบราชการ)
2. ธรรมรัฐในภาคธุรกิจ (Corporate Good Governance)
3. ธรรมรัฐภาคสังคม (ประชาสังคม – Civil society)

ความถูกต้องในภาครัฐและภาคธุรกิจมีลักษณะอย่างน้อย 5 ประการ คือ

1. มีความสุจริต
2. มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
3. มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
4. มีความร่วมมือกันทำความดี (ไม่ร่วมมือกันปล้นผู้อื่น)
5. มีความเข้มแข็งทางปัญญา เรียนรู้และปรับตัวได้

ภาคสังคมต้องเป็นสังคมเข้มแข็งหรือประชาสังคม ความเป็นประชาสังคมเป็นปัจจัยชี้ขาดให้เศรษฐกิจดี การเมืองดีและศีลธรรมดี จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของธรรมรัฐแห่งชาติ คนไทยทุกคนควรทำความเข้าใจและมีส่วนร่วมสร้างประชาสังคมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อไปในอนาคตเพราะธรรมาภิบาล เป็นการจัดการบริหารประเทศที่ดีทุกๆด้านและทุกระดับ ซึ่งรวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่

ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรเอกชน นิติบุคคล และภาคประชาชน มีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ และสอดคล้องกับความเสถียรของแต่ละภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วมให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ และการมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้หลักประกันว่าการดำเนินการเมืองและเศรษฐกิจอยู่บนพื้นฐานที่กว้างขวางของสังคม และให้ความมั่นใจว่าเสียงคนยากจนและคนด้อยโอกาสจะเป็นที่รับฟังในกระบวนการกำหนดและดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร

นอกจากนี้ธรรมาภิบาล (Good Governance) ยังหมายถึงระบบโครงสร้าง และกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจการเมือง และสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข การทำหน้าที่เป็นกลไก เครื่องมือ และแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โดยเน้นความจำเป็นของการสร้างร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่องเพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

#### องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลแม้จะเป็นแนวความคิดที่ใหม่ แต่ก็เป็นแนวความคิดที่ทั่วโลกให้ความสนใจมากแนวคิดหนึ่งในสถานการณ์โลกปัจจุบันดังที่ธนาคารโลกมีข้อสรุปไว้ว่าหลัก Good Governance หรือวิธีการปกครองที่ดีตามศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถานกล่าวว่าแนวความคิดนี้จะเป็นกุญแจที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของบรรดาประเทศต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจให้กลับคืนสู่ภาวะปรกติมีเสถียรภาพได้อย่างรวดเร็ว องค์ประกอบของธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับกรอบเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แนวทางและวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้ เป็นสังคมที่เรียกว่าสังคมที่ประกอบด้วยธรรม เป็นสังคมที่ใช้หลักธรรมาธิปไตยเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจในทุกกรณีที่คุณเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ฉะนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จึงนำองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลที่ปรากฏอยู่ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี: ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 และพระราชกฤษฎีกา: ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อนำมาเป็นกรอบในการศึกษาวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้

สำนักนายกรัฐมนตรี: ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 สำนักนายกรัฐมนตรีเมื่อปี พ.ศ.2542 โดยมติคณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติ

ในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยกำหนดเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 และระเบียบนี้เริ่มมีผลการบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ซึ่งในระเบียบในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแสดงความเห็นการได้ส่วนการประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย บทบัญญัติต่าง ๆ รวม 9 หมวด หมวดที่ ๒-๘ เป็นหมวดที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานส่วนในหมวด ที่ 1 เป็นการกำหนดขอบเขตความหมายของคำว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวม เป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราช

กฤษฎีกาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำการกิจใดภารกิจหนึ่งว่าต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ ที่วางไว้โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result - based Management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยการผลงาน (Performance Agreement) ในทุกระดับ

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่างๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ One-stop service

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและ โครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเองซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการดังกล่าวข้างต้น เป็นหัวข้อสำคัญในการกำหนดความหมายของการบริหารราชการที่ดีที่พึงประสงค์ตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่ได้บัญญัติไว้ว่าการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพ



ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทยมี 11 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนร่วม ความยั่งยืน สิ่งที่ชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคทางเพศ ความอดกลั้นอดทน หลักนิติธรรม ความรับผิดชอบ และการเป็นผู้กำกับดูแล เป็นองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้น ไปทางด้านบริหารการปกครอง การพัฒนา และการกระจายอำนาจ โดยมีความหมายดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการบริการประชาชน
2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศน์ และทรัพยากรธรรมชาติ
3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตัวไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน
4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่างๆต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการ และสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจน และเป็นไปตามที่กำหนดไว้
5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน
6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากร และมีวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน จะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promotion of gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse Perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผลหาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9. การดำเนินการตามหลักกรรม (Operating by rule of law) พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10 ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่ที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11 การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์การท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชน หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้เอกชนดำเนินการแทน

ฉะนั้น แนวคิดในการที่จะทำให้ระบบธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมเพื่อที่จะช่วยให้ประเทศที่ประสบปัญหาเหล่านี้ได้ฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสามารถพัฒนาประเทศให้กลับเข้าสู่สภาวะปกติเป็นสังคมที่มีเสถียรภาพ เป็นสังคมที่ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข อีกทั้งจะทำให้เป็นสังคมที่มีการพัฒนาที่ยั่งยืน

จากแนวความคิดดังกล่าวนี้ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าส่วนหนึ่งเป็นอิทธิพลที่มาจากธนาคารโลก ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากในการส่งเสริมสนับสนุนให้ระบบนี้เกิดขึ้นได้จริงในสังคม โดยการนำแนวคิด เรื่องธรรมาภิบาลมาเป็นเงื่อนไขในการที่จะปล่อยเงินกู้หรือการให้ความช่วยเหลือกับบรรดาประเทศต่าง ๆ โดยได้กำหนดไว้เป็นมาตรฐานสากลซึ่งธนาคารโลกมีความหวังว่าแนวความคิดนี้จะช่วยป้องกันปัญหาการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการทุจริตคอร์รัปชันของรัฐบาลในประเทศที่กำลังพัฒนาที่ต้องการเน้นเรื่องความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และความรับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของรัฐบาลสำหรับประเทศไทย แนวความคิดเรื่องธรรมาภิบาลตามคำเรียกใช้ตามภาษาไทยเป็นแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวาง หลังจากประเทศไทยเจอวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจเมื่อปี พ.ศ.2540 โดยเฉพาะในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งบางมาตราที่ได้บัญญัติขึ้นก็มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และโดยเฉพาะในหนังสือการแสดงเจตจำนงในการขอเงินจาก IMF ที่ทำให้ประเทศไทยต้องผูกพันกับคำว่าธรรมาภิบาล และหลังจากนั้นเป็นต้นมาก็ดูเหมือนว่า คำ ๆ นี้จะเป็นคำที่สังคมไทยพูดถึงกันมาก รวมทั้งเป็นจุดสนใจของนักวิชาการของ



กลุ่มต่างๆ ต่างก็เริ่มออกมาแสดงความคิดเห็นกับหลักธรรมาภิบาลกันอย่างแพร่หลาย ดังเราจะเห็นจากงานวิจัยจากสถาบันต่าง ๆ หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานขององค์กรต่างๆ ที่ได้นำหลักการนี้มาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเอง หรือแม้แต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) และฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ก็ได้ให้ความสำคัญ ในการที่จะสร้างระบบธรรมาภิบาล ให้เกิดขึ้นในสังคมไทยโดยได้กำหนดรายละเอียด ยุทธศาสตร์วัตถุประสงค์เป้าหมาย แนวทางในการพัฒนาไปสู่แนวทางการบริหารจัดการที่ดี และเมื่อจะค้นหาการมีตัวตนที่เป็นรูปธรรมของหลักธรรมาภิบาลในประเทศไทย ก็ต้องนึกถึงสถาบัน การวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยหรือที่เรียกว่า TDRI เนื่องจากสถาบันแห่งนี้ได้รับมอบหมาย จากรัฐบาลเพื่อหาแนวทางในการป้องกัน และกอบกู้ประเทศให้รอดพ้นจากวิกฤติทางเศรษฐกิจ โดยทาง TDRI ได้กำหนดเรื่อง ธรรมาภิบาลในสังคมไทยให้เป็น 1 ใน 4 ของหัวข้อหลัก ๆ และมี ข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลไทย โดยที่ TDRI ได้ให้คำนิยามคำว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง กฎเกณฑ์การปกครองบำรุงรักษาสังคมบ้านเมืองที่ดี อันหมายถึงการจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้าน และทุก ๆ ระดับ รวมถึงการจัดระบบขององค์กร และกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐและรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กร ที่ไม่ใช่รัฐบาล (Independent organization) องค์กรเอกชน ชมรม และสมาคมเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติ บุคคลภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (Civil society)

หลังจากนั้นทางคณะรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ ก.พ. นำผลจากการศึกษา และ ข้อเสนอแนะดังกล่าวมาจัดทำบันทึกเรื่องการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเสนอ ต่อคณะรัฐมนตรี จากนั้นในสมัย ของนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ก็ได้กำหนดเป็นระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกาศราช กิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 63 ง 10 สิงหาคม 2542 ในข้อที่ 4.2 ว่าในการบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดี ควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็น ธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ ของรัฐยึดถือหลักนี้ให้เป็นอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็นการได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

อีกทั้งในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีดังกล่าว ยังได้กำหนดกลยุทธ์ แนวทางการปฏิบัติและมาตรการในดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างระบบธรรมาภิบาล และสังคมที่ดีว่าต้องมีการปฏิรูปใน ๓ ส่วน อันได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓ ได้กำหนดไว้ว่า ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็น มาตรา 3/1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นว่า

“มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของ

แต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

เพื่อให้มีการนำหลักการใน มาตรา 3/1 ไปใช้ในทางปฏิบัติ อันก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ต่อมาในสมัยรัฐบาลของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ได้มีพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ขึ้น ดังที่มีเนื้อความใน มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ

ต้องการ

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

อีกทั้งในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นี้ ยังได้กำหนดรายละเอียด เป้าหมาย วิธีดำเนินงาน วัตถุประสงค์ การศึกษาวิเคราะห์ และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริหารต่างๆ เป็นหมวด ๆ ไว้ถึง 7 หมวด (หมวดที่ 2 -หมวดที่ 8) ไว้เป็นแนวทางการบริหารปกครอง อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวดที่ 4 ว่าด้วยการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ในบทบัญญัติส่วนนี้ได้กำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการว่าต้องปฏิบัติตามหลักการ 3 ประการด้วยกันคือ 1.หลักความโปร่งใส 2.หลักความคุ้มค่า และ 3.หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ) สำหรับหลักธรรมาภิบาลนี้ แม้แต่ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 (ฉบับที่ 18) ที่ร่างโดยสภาร่างรัฐธรรมนูญที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ (คมช.) โดยที่ร่างรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้ผ่านการแปรญัตติ จากนั้นจึงได้แจกจ่ายเผยแพร่ไปยังประชาชนทั่วประเทศ เพื่อจัดให้มีการออกเสียงประชามติในวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2550

หลังจากที่มีการออกเสียงประชามติผ่านพ้นไปโดยมีผู้เห็นชอบ 57.81% จากผู้ไปใช้สิทธิ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงลงพระปรมาภิไธยในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 โดยนายมีชัย ฤชุพันธุ์ ประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เป็นผู้ลงนามรับสนองพระบรมราชโองการ จากนั้นจึงประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ฉบับนี้ ก็ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล ดังจะเห็นได้ในบางมาตราของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ ได้มีการกล่าวถึงแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเอาไว้เช่นกัน ดังจะยกตัวอย่างให้เห็นในบางมาตรา ดังนี้

มาตรา 30 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายหรือหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน

มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่นหรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน

มาตรา 62 บุคคลย่อมมีสิทธิตามและร้องขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

มาตรา 74 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงานลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินดังต่อไปนี้

1) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

2) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการ สาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

3) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการ ดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐ ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

มาตรา 84 (2) สนับสนุนให้มีการใช้คุณธรรมจริยธรรมและหลักธรรมาภิบาล ควบคู่กับการประกอบกิจการ

มาตรา 87 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

2) ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบขององค์กรทางวิชาชีพ หรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลายหรือรูปแบบอื่น

ในประเทศไทยหลักธรรมาภิบาล ก็เริ่มมีการใช้กันแพร่หลายภายหลังจาก ที่ประเทศไทยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่ และหลังจากภาวะวิกฤต ทางเศรษฐกิจในปี 2540 ผลจากการประสบวิกฤตครั้งนี้สุดท้ายไทยเองต้องแก้ปัญหาโดยการขอ กู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) จำนวน 17.2 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ จากการ ที่ไทยกู้เงินครั้งนี้เองต้องทำให้ประเทศไทยต้องผูกพันกับคำว่า ธรรมาภิบาล ทั้งนี้ก็เพราะว่ากองทุน การเงินระหว่างประเทศได้วางกฎระเบียบเงื่อนไขแก่บรรดาประเทศต่าง ๆ ที่จะได้รับความ ช่วยเหลือทางการเงินว่า การที่ประเทศนั้นจะได้รับเงินกู้จาก IMF ประเทศเหล่านั้น จะต้องสร้าง ธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นและมีการดำเนินการตามนโยบายสาธารณะที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาการรับ สนับสนุนทางการเงินอย่างเคร่งครัดและตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมาดูเหมือนว่า ธรรมาภิบาล ก็ได้เป็นที่สนใจของเหล่านักวิชาการทั้งหลาย ต่างก็ได้ออกมาแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งได้คิดค้นศัพท์ใน ความหมายในภาษาไทยเพื่อมาใช้แทนคำว่า Good governance ใช้เสียใหม่ เพื่อให้สังคมได้มีโอกาส เลือกลงใจกันว่าจะมีความลงตัว แต่สุดท้ายคำว่า ธรรมาภิบาล หรือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดูเหมือนจะเป็นคำที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย แม้กระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ฉบับที่ 18 ก็คงยังใช้คำว่า ธรรมาภิบาล เช่นกัน และดังที่กล่าวมาทั้งหมดนี้



ก็คือความเป็นมาของแนวความคิดของหลักธรรมาภิบาลในประเทศไทยตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงปัจจุบัน ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นองค์ประกอบหนึ่งของโลกใบนี้ ก็อาจที่จะหลีกเลี่ยงเสียไม่ได้ที่จะได้รับรู้รับทราบกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับโลกใบนี้อีกทั้งประเทศไทยเองต้องมีความผูกพันเกี่ยวข้องกับหลักการณ์นี้โดยตรงอีกด้วย

ธรรมาภิบาลกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีความเข้มแข็งได้นั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ส่วน เช่น มีการบริหารจัดการที่ดี มีผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น และพนักงานส่วนท้องถิ่นที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและหน่วยงานต่างๆ เป็นอย่างดีด้วย จึงจะเข้มแข็ง และสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาตำบลได้ตามเป้าหมาย แนวคิด เรื่อง การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาลมีบทบาทในหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่ได้มีการนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานระดับท้องถิ่น นับว่าเป็นหลักการที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน และเพื่อลดปัญหาการทุจริตคอร์ปชั่น

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กล่าวว่า กรอบแนวทางการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย

1. ภาวะผู้นำขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการชี้นำองค์กร ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีระบบการกำกับดูแลและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน โดยมีแนวทางการดำเนินการ คือ

1.1 บทบาทหลักของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การสร้างความร่วมมือจากทุกส่วนในองค์กรทางทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.2 ปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมอบอำนาจการกระจายอำนาจในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การบริหารงานแนวใหม่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ เรียนรู้ร่วมกันจากความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงาน การให้คำปรึกษา (Coaching) ให้แก่ผู้บริหารระดับรองลงมา

1.3 การจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการประชาชนและมีการสร้างระบบความรับผิดชอบต่อชัดเจนในแต่ละเรื่อง

1.4 มีการทบทวนสมรรถนะการทำงานทั้งในปัจจุบันและแนวทางในอนาคต โดยการพิจารณาผลการดำเนินการและขีดความสามารถในอนาคตว่าผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากนั้นจึงนำผลการพิจารณาขีดความสามารถที่มีอยู่มาประเมินว่า ท้องถิ่นมีความสามารถแค่ไหนในการที่จะรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

1.5 มีระบบการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในทิศทางและความคาดหวังการสื่อสารควรเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น จัดรายการพบผู้บริหารอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

2. กำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ มีการปฏิบัติการให้มีตัวชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน และมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน ซึ่งแนวทางการดำเนินการจะมุ่งเน้นประเด็นสำคัญ ดังนี้

2.1 มีแผนปฏิบัติการและแนวทางการดำเนินการตามแผนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่วางไว้ มีการกำหนดตัวชี้วัดหลักของผลการดำเนินการ และผลสัมฤทธิ์ของงาน และแผนการในอนาคต

2.2 มีการกำหนดเป้าหมายแผนการทำงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการและงบประมาณที่ต้องใช้และต้องเผยแพร่ให้พนักงานขององค์กรและประชาชนทราบทั่วกัน

2.3 มีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ขององค์กร ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ เช่น ปลัด หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วน

2.4 เน้นการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า โดยจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จรวมไปถึงการบริหารงบประมาณค่าใช้จ่ายให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนงานได้อย่างเพียงพอ

2.5 คำนึงถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นมีการเตรียมการเพื่อรองรับสถานะของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

2.6 มีการกำหนดมาตรฐานและตั้งเป้าหมายโดยใช้การเปรียบเทียบ (Benchmark)

3. การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการในการดำเนินงานของท้องถิ่นจะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนรวมทั้งคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีแนวทางดังนี้

3.1 เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงภาคเอกชนด้วย

3.2 มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ

3.3 มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

3.4 มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ โดยการสื่อสารแบบสองทางกับประชาชน และการพบปะและเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ



- 3.5 มีกลไกการเข้าถึงความต้องการของประชาชน
- 3.6 นำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน
- 3.7 มีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการประชาชน
- 3.8 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบการปรับปรุงการให้บริการ
- 3.9 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนและการทำให้ประชาชนพึงพอใจ

#### ในการให้บริการ

4. การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำฐาน ข้อมูลที่จัดเก็บและประมวลผลอย่างเป็นระบบ ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยสามารถนำมาใช้กำหนดทิศทางการทำงานและมีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องและทันการณ์

5. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีการพัฒนาพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ที่สอดคล้องกับระบบงาน และการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

5.1 มีการมอบอำนาจ/กระจายอำนาจลงไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความคิดริเริ่มและเพื่อให้พนักงานมีบทบาทมากขึ้นในการตัดสินใจ

5.2 มีการสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์

5.3 มีระบบการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม

5.4 สร้างระบบแรงจูงใจ เช่น มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่วัดจากผลงานอย่างแท้จริง

5.5 ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

5.6 มีระบบการทำงานที่ทำให้พนักงานสามารถสื่อสารและแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

6. การบริหารจัดการกระบวนการ จะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมีแนวทางบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

6.1 กระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

6.2 ปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการเพื่อลดระยะเวลาการทำงานร้อยละ 30-50

6.3 ออกแบบกระบวนการใหม่ให้สอดคล้องกับระบบงานและบทบาทภารกิจ

6.4 จัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กรเพื่อเป็นจุดรวมการให้บริการแก่ประชาชน

6.5 จัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่าย

- 6.6 คำนวณรายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 6.7 จัดให้มีระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่นการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้
- 6.8 แก้ไขระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ การอนุญาต และการสั่งการให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน
- 6.9 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ
- ดังนั้น การยึดหลักธรรมาภิบาลในกระบวนการต่างๆ ที่กล่าวมานี้จึงเป็นกลไกที่ทำให้คนในท้องถิ่นสามารถพัฒนาความเป็นอยู่ของคนให้ดีขึ้น เพราะทุกคนสามารถร่วมฟัง และร่วมตัดสินใจในโครงการต่างและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายได้ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ได้อย่างเท่าเทียมกัน และประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นได้ ซึ่งเป็นการช่วยลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันได้อีกทางหนึ่ง

## 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

### 4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

ติน ปรัชญพทุทธิ (2536: 130 อ้างถึงในกฤษณบดินทร์ คิดเข้ม, 2555: 10) ให้ความหมายในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ก็คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุ และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ประสิทธิภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กำหนดไว้ว่า “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน”

สมใจ ลักษณะ (2543: 7-8) กล่าวว่าประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับซึ่งในการแสดงประสิทธิภาพการดำเนินการใด ๆ อาจแสดงค่าประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่าต้นทุนเท่าใด ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่ต้องแสดงเชิงตัวเลข แต่เป็นการแสดงด้วยบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดได้รวดเร็ว ตรง และมี

คุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมในการทำงานที่ยึดกับสังคมคือการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิควิธีการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ค้นคว้าวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ประสิทธิภาพขององค์การ คือการที่องค์การสามารถดำเนินการตามภาระหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544: 114) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ๆ ว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน เวลา แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์การโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุข รวมเป็นผลดีต่อส่วนรวม และผู้รับบริการแต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545 : 283) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรและแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานกันตามเป้าหมายขององค์กร

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546: 34) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป เมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554: 11) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไป หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพ

จากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและต่อการบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าและผู้มารับบริการ

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า ในที่นี้จะหมายถึงประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา ความทันเวลา และมีคุณภาพ ทั้งกระบวนการ

#### 4.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2547: 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุดเป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน

บุริน โท ชามะรัตน์ (2548: 16) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง การเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เป็นการวัดการกระทำโดยพิจารณาความรวดเร็ว การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ถูกต้อง ไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลืองใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่เหมาะสม โดยบุคลากรหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงาน

สมยศ แยมเฟื่อน (2551: 11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถ ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และ

เหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมา ซึ่งจะช่วยให้บรรลุภารกิจขององค์กรที่สำคัญได้ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

ไรอัน และ สมิธ (Ryan & Smith) (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เดชะวงศ์, 2553: 13) กล่าวว่าประสิทธิภาพของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนไปกับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังคน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน ชูวนันท์ พานิชโยทัย, 2541: 22 - 23) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในทางการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้แง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่มูลค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากร ทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการในการบริหาร (Process) เช่น การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

จากความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละบุคคล สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษาความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง

อาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” มีแนวคิดส่วนใหญ่มุ่งเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดีคุ่มกับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดี ไม่คุ่มกับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำผู้ศึกษาจึงใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของปีเตอร์สัน และ โทวแมน ดังนี้



### 4.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของปีเตอร์สัน และ โทวแมน (1989 : 325 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547 : 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และได้กำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ่มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

### 5.1 ความหมายของการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ได้มีการนำแนวคิดเรื่องการประเมินผลแบบดุลยภาพ หรือ Balanced Scorecard (BSC) เข้ามาใช้ในองค์กรซึ่งเป็นเครื่องมือหรือเทคนิคที่เป็นที่ยอมรับ ที่จะช่วยประเมินผลองค์กร และวัดผลการปฏิบัติงานและบริหารงานขององค์กร ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ซึ่งได้มีการกำหนดมุมมองในการประเมินผลองค์กรออกเป็น 4 มุมมองคือ 1) มุมมองด้านการเงิน 2) มุมมองด้านลูกค้า 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

### 5.2 ความเป็นมาของการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

โรเบิร์ตเอส.แคปแลน (Robert S. Kaplan) ศาสตราจารย์ด้านการบัญชี มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และเดวิด พี. นอร์ตัน (David P. Norton) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสถาบัน โนแลน นอร์ตัน ทั้งสองท่านได้คิดเครื่องมือทางการบริหารที่เรียกว่า Balanced Scorecard โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆในอเมริกา โดยสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกา



ประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกันมิใช่แต่ตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) เป็นหลัก โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านอื่นๆ จึงได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลองค์กรที่เรียกว่า “Balanced Scorecard” โดยเห็นว่าองค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดใน 4 มุมมอง (Perspectives) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives), มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives), มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) และเหตุที่เรียกว่า Balanced Scorecard ก็เนื่องจากการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะต้องพิจารณาให้มีความสมดุลกันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้มีความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดทางการเงิน และตัวชี้วัดด้านอื่นที่มีใช่ด้านการเงิน และให้มีความสมดุลระหว่างมุมมองภายในขององค์กร และมุมมองภายนอกองค์กร

แคปแลน และนอร์ตัน ได้สรุปผลการศึกษาการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรตามแนวคิดของ Balanced Scorecard เป็นครั้งแรกในบทความชื่อ “The Balanced Scorecard Measures That Drive Perspectives” ซึ่งตีความในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 หลังจากนั้นแนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard ก็ได้เป็นที่นิยมและนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก และวารสาร Harvard Business Review ได้ยกย่องให้ Balanced Scorecard เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการจัดการที่มีผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจมากที่สุดเครื่องมือหนึ่งในรอบ 75 ปี

ในปี พ.ศ. 2536 แคปแลน และนอร์ตัน ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard เพื่อให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือขององค์กรในการดำเนินกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จโดยได้ตีพิมพ์ในบทความที่ 2 ชื่อ “Putting the Balanced Scorecard to Work” ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือนกันยายน-ตุลาคม พ.ศ. 2536 แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาให้สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์การจ่ายค่าตอบแทน การจัดสรรทรัพยากรงบประมาณ และการวางแผนการดำเนินงาน แนวคิดที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ได้ตีพิมพ์เป็นบทความที่ 3 ชื่อ “Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System” ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2539 และจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของแนวคิด Balanced Scorecard ทำให้ในปี พ.ศ. 2539 แคปแลน และนอร์ตัน ได้ร่วมกันเขียนหนังสือชื่อ “The Balanced Scorecard” โดยมุ่งเน้นการใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการจัดการกลยุทธ์ขององค์กร และหนังสือเล่มนี้ได้กลายเป็นหนังสือที่ขายดีที่สุดเล่มหนึ่งและมีการแปลภาษาต่างๆ ถึง 18 ภาษา ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 แคปแลนและนอร์ตัน ได้ร่วมกันเขียนหนังสืออีกเล่มชื่อ “The Strategy Focused Organization” โดยนำเสนอว่า Balanced Scorecard ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือในการประเมินผลองค์กรเท่านั้น แต่ได้

กลายเป็นเครื่องมือในการกำหนดกลยุทธ์ไปปฏิบัติและเป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยทำให้องค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น

การบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard (BSC)) เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดผล กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ (สรานู ประมวลวรชาติ, 2544: 11) ที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว Robert Kaplan และ David Norton (อ้างถึงในปริญา อินรักษา, 2550: 4) เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ส่งผลให้รูปแบบการบริหารต้องปรับตัวเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เนื่องจากการที่องค์กรจะอยู่รอดประสบความสำเร็จในยุคการแข่งขันข้อมูลข่าวสาร การวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงินหรือการยึดติดกับการวัดผลเพียงด้านใดด้านหนึ่งนั้นไม่พอเพียง เพราะไม่มีตัววัดใดเพียงลำพังที่จะแสดงผล การดำเนินงานทางธุรกิจได้อย่างครอบคลุม ซึ่งผู้บริหารต้องควรทราบถึงการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน จึงจำเป็นที่ต้องใช้ระบบการวัดผลและการบริหารที่เกิดมาจากหรือมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์และความสามารถขององค์กรที่มีอยู่ เป็นการให้ความสำคัญคนทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์และการวัดของ Balanced Scorecard นั้นได้มาจากวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร อันเป็นการนำวิสัยทัศน์และกลยุทธ์มาแปลงสู่การปฏิบัติ โดยมาจากมุมมอง 4 ด้าน คือ การเงิน ลูกค้า กระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร การเรียนรู้และการเติบโต เป็นการขยายชุดของหน่วยธุรกิจให้มากไปกว่าบทสรุปการวัดผลทางการเงินเนื่องจากการวัดผลทางการเงินนั้นไม่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงาน รวมถึงการกระตุ้นการมีส่วนร่วมต่อองค์กรในขณะที่การบริหารงานแบบสมดุล Balanced Scorecard สามารถรักษาสภาพเดิมของทรัพยากรด้านการเงินอันเป็นประโยชน์ในระยะสั้นที่สะท้อนให้เห็นถึงผล การปฏิบัติงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว แต่ก็สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงพลังผลักดันที่มีคุณค่ามากกว่าในระยะยาวทั้งทางการเงินและการแข่งขันธุรกิจ นั่นคือการวัดผลในรับปฏิบัติการที่ ไม่เป็นตัวเงินที่สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของลูกค้า กระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร และการเรียนรู้การเติบโต รวมทั้งการวัดใน 4 มุมมองดังกล่าว จะบอกว่าองค์กรจะต้องจัดหาความรู้ ความชำนาญประเภทใดให้กับพนักงาน และระบบอะไรที่ดีที่สุดสำหรับการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่ถูกต้องในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อองค์กรสามารถทำได้เช่นนี้ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ รายได้และกำไรของบริษัทย่อมเพิ่มมากขึ้น (Kaplan & Norton, 1992 อ้างถึงในสรานู ประมวลวรชาติ, 2554) มุมมองทั้ง 4 มุมมอง

ต่อมาได้มีการนำการบริหารงานแบบสมดุล Balanced Scorecard มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2548: 5) ซึ่งได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารภาครัฐของสหรัฐอเมริกาในต้นสมัยแรกของประธานาธิบดีบิล คลินตัน ได้มีการออกกฎหมายที่สำคัญฉบับหนึ่งคือพระราชบัญญัติผลการดำเนินงานของรัฐบาล (Government Performance Results Act 1993) หลักการสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยการทำงานของรัฐบาล คือ การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานที่จะขอรับการจัดสรรงบประมาณต้องระบุอย่างชัดเจนล่วงหน้าว่าผลลัพธ์ (result or outcomes) ที่ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะทำให้เกิดผลนั้นคืออะไร ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategic plan) และรายละเอียดตัวชี้วัดการทำงาน (Performance measurement) ตลอดจนต้องจัดทำรายงานประจำปีเผยแพร่สู่สาธารณะ หน่วยงานจะต้องระบุคะแนนรวมที่ได้รับจากการผสมผสานตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ตัว คือ ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ความพึงพอใจของลูกค้า (customer Satisfaction) และความพึงพอใจของพนักงาน (employee satisfaction) มารวมกัน โดยเรียกคะแนนรวมและวิธีวัดผลงานแบบนี้ว่า Balanced Scorecard Measure

สำหรับในภาคราชการของไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือสำนักงาน ก.พ.ร. ได้พยายามนำแนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยราชการทุกหน่วย โดยออกมาอยู่ในรูปของคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่ง Balanced Scorecard ในภาคราชการไทยนั้นประกอบด้วย 4 มิติเช่นเดียวกัน เพียงแต่เปลี่ยนจากด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายในและการเรียนรู้และพัฒนาเป็นประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ (หรือประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ) คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล

มิติด้านประสิทธิผลเทียบได้กับมิติทางการเงิน (Financial Perspective) ของ Balanced Scorecard โดยกำหนดให้ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ตามแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มจังหวัด/จังหวัด กล่าวคือ ในยุทธศาสตร์นั้นส่วนราชการ/จังหวัด ต้องเน้นว่าต้องการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์อะไร เช่น ต้องการให้ความยากจนลดลงเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ หรือต้องการทำให้จังหวัดเศรษฐกิจดีขึ้นกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น

#### มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการเทียบได้กับมิติทางด้านการกระบวนการดำเนินงาน (Internal Work Process Perspective) ของการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

โดยกำหนดให้ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่ายและการลดระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น

#### มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติด้านคุณภาพการให้บริการเทียบได้กับมิติทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) ของ Balanced Scorecard โดยกำหนดให้ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งเรื่องของความโปร่งใสในการทำงานด้วย

#### มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

มิติด้านการพัฒนาองค์กร เทียบได้กับมิติด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร (Learning & Growth Perspective) ของการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) โดยกำหนดให้ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การบริหารคนและความรู้ในองค์กร เป็นต้น

ประเทศไทยได้นำแนวทางการปฏิรูประบบราชการไทยโดยอาศัยแนวทางการจัดการภาคเอกชนสมัยใหม่มาเป็นแนวทางในการบริหารราชการโดยกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) โดยกำหนดยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน มาตรการที่กำหนดไว้อย่างหนึ่งคือให้มีการปรับปรุงระบบการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งอำนาจหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากรัฐบาล ประเมินการตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินผลความ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในการบริหาร และใช้งบประมาณ รวมถึงทรัพยากรทางการเงินอื่นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการภายใน ประเมินความสามารถในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลตนเองที่ดี มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านการกำกับดูแลกิจการและประเมินผลการดำเนินงาน มีการติดตามผลการดำเนินงาน โดยต้องมีการเจรจาตกลงว่าด้วยผลงานประจำปี ประเมินผลงานทุกสิ้นปี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานรายปี นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีองค์กรเพื่อพัฒนาระบบราชการขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 71/9 โดยกำหนดให้มีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบราชการบริหารแผ่นดิน ซึ่งคือการนำแนวทางการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั่นเอง (เสาวพงษ์ วัฒนาพัฒน์, 2550: 2)

ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์กรมหาชน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลให้อยู่ภายใต้กรอบการประเมินผล 4 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน มิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและมิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร พิจารณาจากบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2535: 9-10)

จากการที่ประเทศไทยเริ่มมีการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐในปีพ.ศ. 2545 และใช้ในการประเมินผลขององค์กรมหาชนในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งความแตกต่างของมุมมองตามแนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ระหว่างองค์กรเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐนั้น สรุปได้ดังตารางนี้

ตารางที่ 2.1 มุมมอง 4 ด้านของ Balanced Scorecard

มิติที่	องค์กรเอกชน	องค์กรภาครัฐ
1	ด้านการเงิน	ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน
2	ด้านลูกค้า	ด้านคุณภาพการให้บริการ
3	ด้านกระบวนการภายใน	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
4	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร

ที่มา:สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลระหว่างองค์กรเอกชนกับองค์กรภาครัฐ

Balanced Scorecard เป็นการผสมผสานระหว่างการพิจารณาข้อมูลจากภายนอกซึ่งได้มาจากลูกค้าและผู้ถือหุ้นกับข้อมูลจากภายในองค์กร นอกจากนี้ Balanced Scorecard ยังเป็นการผสมผสานระหว่างการวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอดีตและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอนาคต ซึ่ง Balanced Scorecard มีลักษณะพิเศษอยู่ 4 ประการ คือ

1. สะท้อนจากบนลงล่าง (Top-Down) ของพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กร ในทางตรงกันข้ามตัวชี้วัดต่างๆ ที่บริษัทส่วนใหญ่เฝ้าติดตามเป็นในแบบล่างขึ้นสู่บน (Bottom-Up) ซึ่งจะได้มาจากกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในแต่ละหน่วยงานหรือกระบวนการเฉพาะกิจต่าง ๆ ตามความจำเป็น ซึ่งบ่อยครั้งมักจะไม่ค่อยสอดคล้องกับความสัมพันธ์กับกลยุทธ์โดยรวมทั้งหมดขององค์กร



2. เป็นการมองไปข้างหน้า โดยเน้นถึงความสำเร็จทั้งปัจจุบันและอนาคต ตัวชี้วัดต่างๆ ทางการเงินแบบดั้งเดิมนั้น อธิบายว่าในช่วงระยะเวลาของการรายงานผลครั้งล่าสุดที่ผ่านมา องค์กรดำเนินการได้ผลเป็นอย่างไร โดยปราศจากการบ่งชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานสำหรับระยะเวลาที่เหลือของการรายงานครั้งต่อไปอย่างไร

3. ผนวกรวมตัวชี้วัดต่างๆ ทั้งภายในภายนอกเข้าด้วยกัน สิ่งนี้ช่วยให้ผู้จัดการมองเห็น จุดต่างๆ ที่ได้ให้ความสำคัญ ช่วยให้เห็นใจได้ว่าความสำเร็จในอนาคต สำหรับตัวชี้วัดตัวหนึ่งจะไม่เกิดขึ้นบนความล้มเหลวของตัวชี้วัดอีกตัวหนึ่ง

4. ช่วยให้มีจุดหมาย องค์กรบางแห่งติดตามคูตัวชี้วัดต่างๆ ในจำนวนที่มากเกินไปกว่าที่จะนำไปใช้ได้จริง แต่ Balanced Scorecard นั้น ต้องการให้ผู้บริหารสามารถบรรลุผลได้กับตัวชี้วัด แค่เพียงบางตัวที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรอย่างแท้จริงเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่ได้เสนอรูปแบบขั้นตอนและกระบวนการในการพัฒนาแนวคิดการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กร ดังนี้

พิมพ์พร มังคลิกุล (2547) ได้สรุปกระบวนการในการแปลงแผนกลยุทธ์ (Strategy) ไปสู่แผนการปฏิบัติ (Action Plan) ตามแนวคิดระบบการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard ดังนี้

1. ความชัดเจนในวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์และการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ เริ่มจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรร่วมกันแปลงกลยุทธ์ไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์ที่สอดคล้องกัน เช่น การกำหนดเป้าหมายทางการเงิน ความสามารถในการทำกำไร หรือการเพิ่มกระแสเงินสด โดยเฉพาะมุมมองทางด้านลูกค้าและการตลาด ผู้บริหารต้องรู้ว่าใครคือลูกค้าขององค์กร กำหนดความชัดเจนของตลาดและคู่แข่ง มีการประชุมร่วมกันของทีมผู้บริหารเพื่อตกลงร่วมกันเป็นเอกฉันท์ในการกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ ตลอดจนกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน

2. การสื่อสารและเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ขององค์กรกับหน่วยงาน และการวัดผลองค์กร ต้องมีการสื่อสารถึงกลยุทธ์ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตลอดจนการวัดผลให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบอย่างทั่วถึง ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สิ่งตีพิมพ์ กระดานข่าว การจัดประชุมพนักงานอย่างเป็นทางการ หรือการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ ให้พนักงานทุกคนในองค์กรทราบถึง แผนกลยุทธ์ เป้าหมาย และแนวทางในการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์และเป้าหมายหลักขององค์กร รวมถึงการสร้างแผนปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ



3. การวางแผน กำหนดเป้าหมายและความคิดริเริ่ม ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ ระบบการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือการจัดการที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเป็นอย่างมาก ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งต้องมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ แผนกลยุทธ์เป็นแผนระยะยาว 3-5 ปี หากองค์กรใดสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ย่อมหมายถึงผลประกอบการที่ดี มีกำไรผลตอบแทนการลงทุนที่สูงขึ้น ส่งผลให้ราคาหุ้นสูงขึ้น โดยสรุปแล้วการใช้ระบบการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard ช่วยให้ผู้บริหารในการแปลงกลยุทธ์ของแต่ละแผนกและแตกเป็นเป้าหมายระดับบุคคล ทุกแผนปฏิบัติการทั้งหมดจะเป็นตัวกำหนดงบประมาณประจำปีขององค์กรต่อไป

4. การตรวจสอบผลสะท้อนกลับ การเรียนรู้กลยุทธ์และการปรับเปลี่ยนแผน องค์กรต้องวางกรอบการปฏิบัติงานและติดตามผลการปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญมากในระบบการควบคุมกลยุทธ์ของระบบการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ใช้ระบบดังกล่าว ผู้บริหารมักไม่ให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบผลสะท้อนกลับ (Feedback) หรือไม่ได้ตรวจสอบความเป็นไปได้ของสมมติฐานในการสร้างกลยุทธ์อย่างเพียงพอ

การตรวจสอบผลสะท้อนกลับและการปรับเปลี่ยนแผนให้เกิดความเหมาะสม เป็นกิจกรรมที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ นั่นเอง

พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล (2546) ได้เสนอวิธีในการนำแนวคิดการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้ในองค์กรไว้ ดังนี้

1. พิจารณาลักษณะกิจกรรมของหน่วยงานเพื่อทบทวนบทบาท ความต้องการขององค์กรเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ อาจจะใช้วิธีการหลายวิธี เช่น สัมภาษณ์ผู้บริหาร วิจัย สัมมนา วิเคราะห์องค์กร ซึ่งผลจากการศึกษาจะทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กรที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งเป้าประสงค์และกลยุทธ์

2. กำหนด และยืนยันวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อพุ่งเป้าให้คนในองค์กรมุ่งความสนใจไปยังจุดที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ

3. กำหนดมุมมองตามแนวคิดเดิมของการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard ที่ได้กำหนดไว้ 4 มุมมอง

4. การแตกวิสัยทัศน์ให้เป็นแต่ละมุมมอง และกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

5. บ่งชี้ปัจจัยที่จำเป็นต่อความสำเร็จและจัดเรียงลำดับความสำคัญ

6. กำหนดตัวชี้วัด

7. กำหนดการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard โดยแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ นับตั้งแต่วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมายกลยุทธ์ ปัจจัยที่จำเป็นต่อความสำเร็จและตัวชี้วัด

8. การจัดทำแผนการปฏิบัติการ เป็นขั้นนำภาพรวมมาจัดทำเป็นแผนที่ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนในด้านการปฏิบัติจริง รวมถึงงบประมาณที่ต้องใช้จริง

9. การดำเนินงานตามแนวคิดการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard ในขั้นนี้ จะมุ่งเน้นไปที่การควบคุมติดตาม กำกับในการทำงานตามแผนปฏิบัติการ สิ่งที่เป็นในขั้นตอนนี้ก็คือระบบการรายงานที่ต้องมีความเข้มแข็ง รวดเร็ว ถูกต้อง และควรมีระบบสารสนเทศ (Information Technology: IT) ที่เกี่ยวข้องในการรายงานผลการปฏิบัติงาน และเก็บข้อมูล

พสุ เตชะรินทร์ (2546) ได้เสนอวิธีในการนำแนวคิดการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้ในองค์กรไว้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาส เพื่อทราบสถานะพื้นฐานขององค์กร ในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนขององค์กร
2. การกำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร
3. การวิเคราะห์ และกำหนดว่าการวัดผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard ขององค์กรควรมีกี่มุมมอง และในแต่ละมุมมองควรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
4. การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมอง และพิจารณาว่าการที่องค์กรสามารถดำเนินงานและบรรลุวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของหน่วยงานได้นั้น ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ใดบ้าง
5. การยืนยันแผนที่กลยุทธ์ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงต้องมีการร่วมประชุมร่วมกัน เพื่อยืนยันและเห็นชอบในแผนกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น
6. การกำหนดรายละเอียดการวัดภายใต้วัตถุประสงค์แต่ละประการต้องกำหนดรายละเอียดของวัตถุประสงค์นั้นในด้านต่างๆ ทั้งในด้านของตัวชี้วัดฐานข้อมูลในปัจจุบันเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ รวมทั้งแผนงานกิจกรรมโครงการ (Initiatives) ที่จะต้องทำ
7. กำหนดตัวชี้วัดผลงาน เมื่อจัดทำแผนงานหรือโครงการเสร็จสิ้นแล้วสามารถแปลง (Cascade) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรให้เป็นของผู้บริหารรองลงไป เพื่อให้ผู้บริหารระดับ รองลงไปได้จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนงาน หรือโครงการพร้อมทั้งการกำหนดตัวชี้วัด

## 6. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาล หรือ “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายถึง หน่วยงานการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งๆ โดยเฉพาะ และหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นนี้จัดตั้งขึ้นและจะอยู่ในความดูแลของรัฐ ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบอบการปกครองที่มาจาก การกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จึงเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง ซึ่งเทศบาลนั้นถือได้ว่าเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง เป็นราชการที่จัดอยู่ในระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากการกระจายอำนาจทางการปกครองจากส่วนกลางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองกันเอง เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดแบบเต็มรูปแบบที่สมบูรณ์มากที่สุด มีระดับความเป็นประชาธิปไตย มากกว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นการจำลองรูปแบบการปกครองของประเทศ ระบบรัฐสภา เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่รู้จักของคนทั่วไป เทศบาลจะตั้งอยู่ในท้องถิ่นที่มีความเจริญมีประชากรมาก

เทศบาลถือได้ว่าเป็นหน่วยงานการปกครองในระดับท้องถิ่นที่เก่าแก่คุ้นเคย และเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นที่กระจายอำนาจเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยหลายฉบับ เช่น ฉบับปี ๒๕๔๐ และฉบับปี ๒๕๕๐ ได้บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นโดยเปิดโอกาสให้ราษฎรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง อันเป็นการพัฒนาพื้นฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เทศบาลยังแบ่งเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ มาตรา ๕๐ เช่น รักษาความเรียบร้อยของประชาชน บำรุงศิลปประจักษ์ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งมีอำนาจในการบริหารจัดการหรือปฏิบัติงาน ให้บริการพัฒนาเทศบาลทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า เทศบาล คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอันเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริหารกิจการบ้านเมืองของรัฐบาล ที่เกิดจากอำนาจการปกครองของรัฐบาลมีการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นโดยเปิดโอกาสให้ราษฎรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง เช่น รักษาความเรียบร้อยของประชาชน บำรุงศิลปประจักษ์ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งมีอำนาจ

ในการบริหารจัดการหรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ให้มีความสงบสุขและทั่วถึง

### 6.1 ลักษณะโครงสร้างสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวนดังนี้

1. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน
2. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน
3. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลา ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปีก็ให้ถือว่าเป็น 1 วาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่ง 2 วาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีก เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหาร ราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบลให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
2. เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
3. เทศบาลนครให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่ สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันได้ไม่เกิน 5 คน

### 6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลแปลงยาว

เทศบาลตำบลแปลงยาว มีอาคารสำนักงานอยู่ในพื้นที่ชุมชนวังนกกา-ไผ่แก้ว เลขที่ 999 หมู่ที่ 7 ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลแปลงยาว และได้เปลี่ยนฐานะเป็นเทศบาลตำบลแปลงยาว เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พุทธศักราช 2542

ปัจจุบันเทศบาลตำบลแปลงยาว มีพื้นที่ 7.03 ตารางกิโลเมตร (4,393 ไร่) มีเขตการปกครองทั้งหมดอยู่ในตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว ประกอบด้วย 7 ชุมชน คือ

1. ชุมชนตลาดบางป่อ หมู่ที่ 5 ตำบลแปลงยาว
2. ชุมชนด่านเงิน หมู่ที่ 4 ตำบลแปลงยาว (บางส่วน)
3. ชุมชนเกาะบอระเพ็ด หมู่ที่ 9 ตำบลแปลงยาว
4. ชุมชนคลองโรงเลื่อย หมู่ที่ 5 ตำบลวังเย็น
5. ชุมชนวังนกกา-ไผ่แก้ว หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 7 ตำบลแปลงยาว (บางส่วน)
6. ชุมชนบ้านคลอง-แปลงยาว หมู่ที่ 2 ตำบลแปลงยาว (บางส่วน)
7. ชุมชนวังเย็น หมู่ที่ 1, 3, และหมู่ที่ 4 ตำบลวังเย็น (บางส่วน)

เทศบาลตำบลแปลงยาวตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแปลงยาวมีระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร และอยู่ห่างกรุงเทพมหานคร ระยะทางประมาณ 80 กิโลเมตร

### 6.3 ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลแปลงยาว ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาจังหวัด นโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นและสภาพปัญหาของเทศบาลตำบลแปลงยาว ซึ่งกำหนดภารกิจของเทศบาลตำบลแปลงยาวเป็น 7 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริม พานิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของราชการ และ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 6.4 ภารกิจของเทศบาลตำบลแปลงยาว

#### 6.4.1 วิสัยทัศน์

“แปลงยาวเมืองน่าอยู่ปลอดภัย ทุกชีวิตมีการศึกษา ไร้ปัญหาชุมชนอูมด้วยโครงสร้างพื้นฐานมีมาตรฐานการบริหารจัดการที่ดี”

#### 6.4.2 รายละเอียดวิสัยทัศน์

##### 1) แปลงยาวเมืองน่าอยู่ปลอดภัย

พัฒนาเทศบาลตำบลแปลงยาวให้เป็นเมืองน่าอยู่ปลอดภัย ได้แก่ การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยสร้างจิตสำนึก และความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการมุ่งเน้นการบำบัด และการกำจัดขยะมูลฝอย น้ำเสีย ตลอดจนมีมาตรการในการควบคุมผู้ประกอบการ และบริษัทภายในพื้นที่ให้มีจิตสำนึกในการสร้างแปลงยาวให้เป็นเมืองน่าอยู่ปราศจากมลภาวะมีสภาพภูมิทัศน์สวยงาม มีความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

##### 2) ทุกชีวิตมีการศึกษาไร้ปัญหาชุมชน

1. ประชาชนได้รับการพัฒนาทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐาน เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาท้องถิ่นและการเรียนรู้ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็นมีการเรียนรู้สมัยใหม่ สามารถปรับตัวต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และดำรงตนในสังคมได้อย่างมีคุณภาพส่งเสริม และสนับสนุนการเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์วัฒนธรรม และการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ วัฒนธรรมประเพณีของชาติและของท้องถิ่นให้คงสืบไป

2. รมรงค์ให้ความรู้ความเข้าใจในการดูแลรักษาสุขภาพอนามัย ที่ถูกต้องอย่างทั่วถึงและจริงจังเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็ก เยาวชนและประชาชนรัก ในการออกกำลังกาย

3. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีอาชีพ มีรายได้ มีความมั่นคงทางสังคม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสุขอนามัยและความเป็นอยู่ดีปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ และยาเสพติด ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง

##### 3) อุดมด้วยโครงสร้างพื้นฐาน

ปรับปรุงและพัฒนาาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคตและควบคุม ให้สอดคล้องกับระบบผังเมืองรวม และความพร้อมในการรองรับการขยายตัวของจังหวัดฉะเชิงเทรา

##### 4) มีมาตรฐานการบริหารจัดการที่ดี

(1) เทศบาลตำบลแปลงยาว มีระบบการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามความต้องการของประชาชน โดยเสริมสร้างเครือข่ายการประสานงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งแสวงหาแหล่งรายได้ใหม่ เพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่น



(2) ประชาชน พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาล นักการเมือง ผู้นำท้องถิ่น ตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปกครองระบอบประชาธิปไตย มีคุณธรรม โปร่งใส และยุติธรรมประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งทุกระดับ

#### 5) พันธกิจ

(1) ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเพื่อรองรับความเจริญเติบโตในอนาคต มีระบบการวางผังเมืองรวมที่มีประสิทธิภาพ

(2) ส่งเสริม ปรับปรุง และพัฒนาระบบการศึกษา ศาสนา การอนุรักษ์ และพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

(3) ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาศักยภาพของคน และชุมชนให้เข้มแข็ง และสามารถพึ่งพาตนเองได้

(4) ส่งเสริมและพัฒนากิจการบริการสุขภาพอนามัย และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

(5) ส่งเสริมการพัฒนาการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก การสร้างงาน สร้างอาชีพและสร้างรายได้

(6) พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการวางแผนพัฒนา การตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหาร และการพัฒนา

#### 6) เป้าประสงค์เพื่อการพัฒนา

(1) การคมนาคมขนส่งมีมาตรฐานและเพียงพอ มีระบบผังเมืองรวมของจังหวัด

(2) ประชาชนมีการศึกษา มีคุณธรรม รักและหวงแหนศิลปวัฒนธรรม และมีความภาคภูมิใจในภูมิปัญญาท้องถิ่น

(3) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีระบบทางสังคมที่เข้มแข็ง และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(4) มีระบบการบริหารจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

(5) มีเศรษฐกิจฐานรากที่เข้มแข็ง ประชาชนมีอาชีพ มีงานทำ มีรายได้เพิ่ม

(6) การบริหารมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนา

### 7) โครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลแปลงยาว

เทศบาลตำบลแปลงยาว มีโครงสร้างส่วนราชการ ประกอบด้วย 1 สำนัก  
4 กอง ดังมีหน้าที่ดังนี้

#### (1) สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และ  
ราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้ง  
กำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง  
แผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### (2) กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การส่งเงิน  
การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง  
ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จเงินบำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน  
การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนเงินคูดมรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ การ  
ควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลอง ประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับพัสดุของเทศบาล และงาน  
อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### (3) กองช่าง

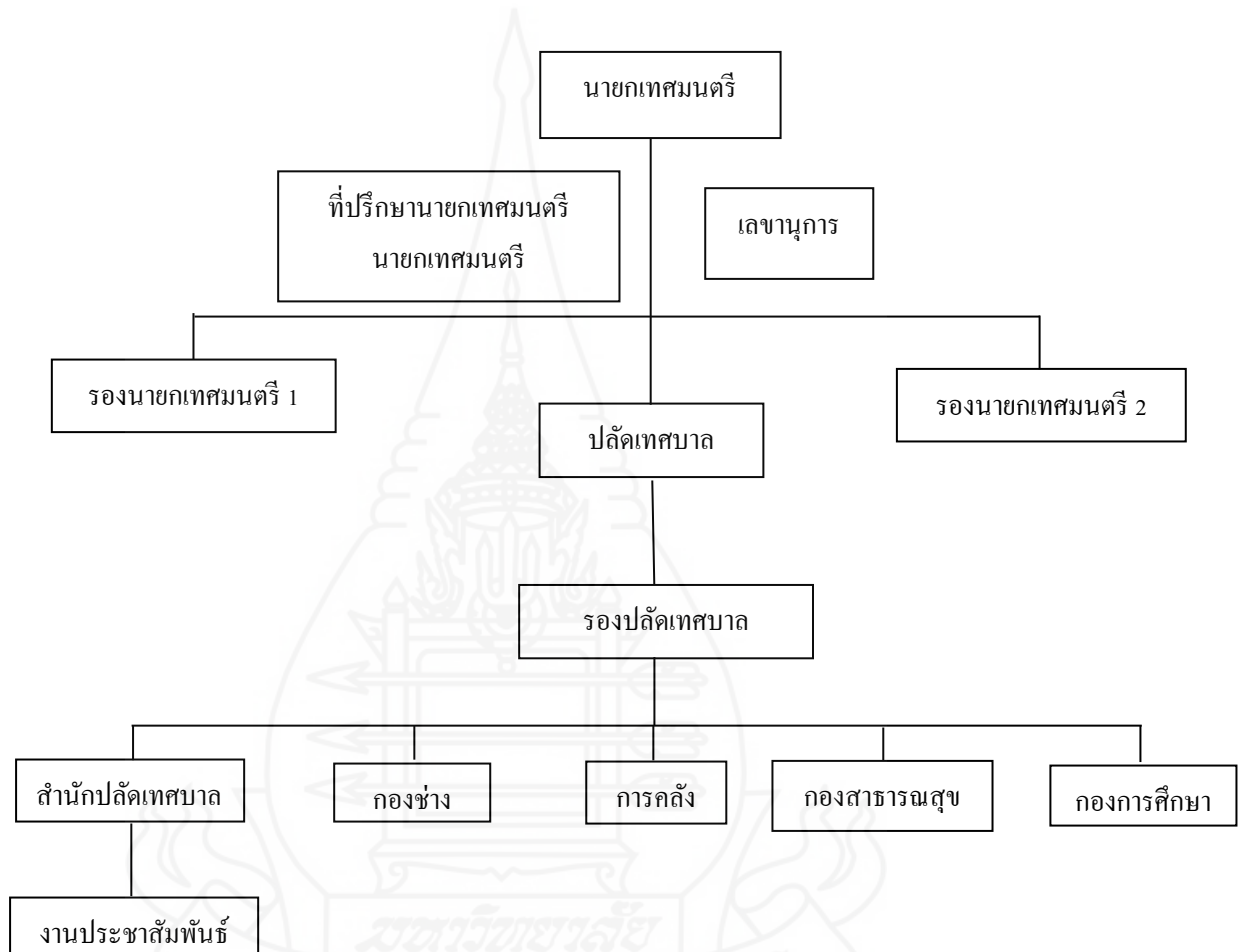
มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำ  
ข้อมูลด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบ และเขียนแบบการตรวจสอบ  
การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงาน การก่อสร้าง และ  
บำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรม เครื่องจักรกล การควบคุม  
การบำรุงรักษาเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะงานเกี่ยวกับ  
แผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานช่างสุขาภิบาล  
และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### (4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพ และอนามัย  
งานป้องกัน โรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ  
ด้านสาธารณสุข งานทันตสาธารณสุข และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

## (5) กองการศึกษา

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและพัฒนาการจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาล งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างสายบังคับบัญชาเทศบาลตำบลแปลงยาว

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว” มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วิชัย ปรารักษ์จันทร์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอประจันตคาม จังหวัด ปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งสองปัจจัย โดยปัจจัยด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยมาก ไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านผลการดำเนินงาน และด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักการมีส่วนร่วม 2) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน และปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

กลุ่มงานธรรมาภิบาล กฟผ. สำนักผู้ว่าการ (2557) ศึกษาเรื่อง “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล” ผลการศึกษา พบว่า แนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับและแพร่หลายมากในหลายประเทศ จนกลายเป็นมาตรฐานในการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพ และได้มีการพัฒนา “ตัวชี้วัด” สำหรับประเมินผลการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ โดยขอบข่ายของตัวชี้วัดธรรมาภิบาลจะต้องอยู่ภายใต้ประเด็นที่สำคัญ 6 ประเด็น ได้แก่ หลักนิติธรรมหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า ซึ่งเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่การปรับปรุงให้บรรลุเป้าหมาย สำหรับ กฟผ. ในปี 2553 ได้มีการสำรวจการมี หรือการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ใน กฟผ. ทั้งจากภายในและภายนอกจากหน่วยงานที่เป็นกลางมาแล้วครั้งหนึ่ง ผลการสำรวจพบว่าการมี หรือการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกฟผ. ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (3.48 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ภัทรวดี ซอกคุดย์ (2557) ศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาชีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า 1) การประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม ได้แก่ โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ มีอาคาร สถานที่ ที่เหมาะสม ในการดำเนินงาน โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการ ได้แก่ มีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงวิธีการดำเนินงานตามโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านผลการดำเนินงาน ได้แก่ การได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) ปัญหาในการดำเนินงาน โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้สูงอายุเดินทางมารับเงินเบี้ยยังชีพไม่สะดวก งบประมาณที่ผู้สูงอายุได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ

ชมพูนุท ก้อนทอง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลต้นธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมาแล้ว 5-10 ปี การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ มุมมองด้านกระบวนการภายใน รองลงมาคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มุมมองด้านการเงิน และมุมมองด้านลูกค้า ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พระมหาชินวัฒน์ ฐมฺมเสฏฺฐ โสฺฐ (หาญกุล) (2557) วิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ (ต่อ

เดือน) พบว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหา อุปสรรค คือ บุคลากรบางส่วนยังไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติต่างๆ ได้อย่างเคร่งครัด บุคลากรบางส่วนยังขาดระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานเห็นประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ข้อเสนอแนะคือผู้บริหารต้องนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่ขอบเขตเทศบาลเมืองสามพรานควรสร้างทัศนคติทางด้านคุณธรรมจริยธรรมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรส่งเสริมให้บุคลากรเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

กมลชนก เบญจภูมริน (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านขั้นตอนในการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในขณะที่ปัจจัยอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ปิยวัฒน์ ปิยสีโล (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ ผลการศึกษา พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ พบว่า บุคลากรและประชาชน มีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า หลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน, หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหลักนิติธรรม, หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่าบุคลากรและประชาชน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ผู้ศึกษา ได้กำหนดวิธีการวิจัยเกี่ยวกับการเลือกพื้นที่ศึกษาประชากร กลุ่มตัวอย่างระเบียบวิธีวิจัย เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแปลงยาวจำนวน 743 คน (ตามรายชื่อในประกาศเทศบาลตำบลแปลงยาวเรื่องบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว ประจำปีงบประมาณ 2560)

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแปลงยาวจำนวน โดยผู้ศึกษาใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % ซึ่งจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัว

$N$  = ขนาดของประชากร

$E$  = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง  
(ที่ระดับ 0.05)

จากจำนวนประชากรแทนค่าสูตรได้ คือ

$$\begin{aligned} &= \frac{743}{1+743(0.05)^2} \\ &= \frac{743}{1+1.8575} \\ &= 260.0174 \\ &= 260 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

และใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน โดยพิจารณาจากกลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแปลงยาว รวมทั้งสิ้น 13 หมู่ โดยคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรทั้ง 13 หมู่ โดยมีวิธีคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากร}} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม}$$

$$\text{แทนค่าได้ดังนี้ } \frac{260}{743} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม}$$

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุ เมื่อแทนค่าจากสูตร

ลำดับหมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ผู้สูงอายุ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
<b>ตำบลแปลงยาว</b>			
หมู่ที่ 1	บ้านบางบ่อ	56	20
หมู่ที่ 2	บ้านคลอง	67	23
หมู่ที่ 3	บ้านแปลงยาว	26	9
หมู่ที่ 4	บ้านด่านเงิน	134	47
หมู่ที่ 5	ตลาดบางบ่อ	140	49
หมู่ที่ 7	บ้านไผ่แก้ว	56	20
หมู่ที่ 9	บ้านเกาะบรเพชร	102	36
<b>ตำบลวังเย็น</b>			
หมู่ที่ 1	บ้านวังเย็น	12	4
หมู่ที่ 3	บ้านหนองศิลาราม	36	13
หมู่ที่ 4	บ้านหนองปลิง	6	2
หมู่ที่ 5	บ้านคลองโรงเลื่อย	108	37
<b>รวม</b>		<b>743</b>	<b>260</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามซึ่งมีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาด้านการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ หมู่ที่อาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) มีทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาวอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า

ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) มีทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการเปิดเผย หลักการมีส่วนร่วม โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) มีทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ได้ดังนี้ (ชานินทร์, 2557: 77)

ระดับทัศนคติ/ความต้องการ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

การแปลความหมายพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981: 179-187 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 67)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าได้ดังนี้} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายตามลำดับคะแนนประเมินระดับการปฏิบัติงานของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.40-4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

และเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20	คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20 ถึง 0.39	คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.40 ถึง 0.59	คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.60 ถึง 0.79	คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.80 ขึ้นไป	คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เป็นบวก (+) จะบอกทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เป็นลบ (-) จะบอกทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นศูนย์ (0) หมายถึงไม่มีความสัมพันธ์กัน

### 3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม (Question naire) มีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

3.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยต่างๆ รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์การให้บริการจ่ายเงินเบี่ยยังชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

3.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย

3.4 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างพร้อมแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้ และประสบการณ์พิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุม ของเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแบบประเมินแล้ว จึงนำแบบประเมินทำการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามให้ได้ค่าอยู่ระหว่าง 2.00 - 3.00 จากคะแนนเฉลี่ยเต็ม 3.00 คะแนน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบสอบถามต่อไป

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลอง ใช้ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 30 ชุด แล้วนำแบบสอบถาม ที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏได้ค่า ความเชื่อมั่น = 0.95 แล้วนำไปปรับปรุงแบบสอบถามตามผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล



การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้สูงอายุที่ได้รับเงิน เบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่าง ดำเนินการเก็บ และรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลข้อมูล และสรุปผลการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่าง ขึ้นอยู่กับกรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

4.1 ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะให้ผู้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้คืนว่าข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนผู้เก็บข้อมูลจะซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

4.2 ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วน และถูกต้อง

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงใน โปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การพรรณนาข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอข้อมูลในแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมชาติในการปฏิบัติงานการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ หลักความเสมอภาพ หลักตรวจสอบได้ หลักเปิดเผย และหลักการมีส่วนร่วม โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา

ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอข้อมูลในแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมชาติที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เป็นสถิติการทดสอบแบบสองทาง เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ในภาพรวมและรายด้านแล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยายและสรุปผลดำเนินการวิจัย

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาด้วยการแบ่งกลุ่มข้อมูล การจัดกลุ่มข้อมูล การแยกแยะประเด็น และการเชื่อมโยงข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัด โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแปลงยาว จำนวน 260 คน (ตามรายชื่อในประกาศเทศบาลตำบลแปลงยาวเรื่องบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว ประจำปีงบประมาณ 2560) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ส่วนที่ 3 ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 5 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักความเสมอภาพ หลักตรวจสอบได้ หลักเปิดเผย และหลักการมีส่วนร่วม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	126	48.5
ชาย	134	51.5
<b>รวม</b>	<b>260</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
60 - 69 ปี	156	60
70 - 79 ปี	77	29.60
80 - 89 ปี	21	8.10
90 ปีขึ้นไป	6	2.30
<b>รวม</b>	<b>260</b>	<b>100</b>
<b>หมู่บ้านที่อาศัย</b>		
<b>ตำบลแปลงยาว</b>		
หมู่ที่ 1 บ้านบางบ่อ	20	7.70
หมู่ที่ 2 บ้านคลอง	23	8.80
หมู่ที่ 3 บ้านแปลงยาว	9	3.50
หมู่ที่ 4 บ้านด่านเงิน	47	18.10
หมู่ที่ 5 ตลาดบางบ่อ	49	18.80
หมู่ที่ 7 บ้านไผ่แก้ว	20	7.70
หมู่ที่ 9 บ้านเกาะบรเพชร	36	13.80
<b>ตำบลวังเย็น</b>		
หมู่ที่ 1 บ้านวังเย็น	8	3.10
หมู่ที่ 3 บ้านหนองศิลาราม	13	5.00
หมู่ที่ 4 บ้านหนองปลิง	2	0.80
หมู่ที่ 4 บ้านคลองโรงเคี้ยว	33	12.70
<b>รวม</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้ศึกษาในสถานศึกษา	29	11.20
ประถมศึกษา	136	52.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	54	20.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย	34	13.10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	7	2.60
อื่น ๆ โปรดระบุ .....	-	-
<b>รวม</b>	<b>260</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
ค้าขาย	56	21.50
เกษตรกรรม	63	24.20
รับจ้างทั่วไป	43	16.50
ธุรกิจส่วนตัว	41	15.80
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	56	21.50
อาชีพอื่น ๆ ระบุ.....	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 มีอายุอยู่ในช่วง 60-69 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ อายุอยู่ในช่วง 70 -79 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

หมู่บ้านที่มีผู้สูงอายุอาศัยมากที่สุด คือ หมู่ที่ 5 ตลาดบางบ่อ ตำบลแปลงยาว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมาคือ หมู่ที่ 4 บ้านด่านเงิน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1

ระดับการศึกษา คือระดับประถมศึกษา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

**ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้ และพัฒนา**

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1** ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว สามารถทำการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับน้อย

$H_1$ : ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มุมมองด้านการเงิน

มุมมองด้านการเงิน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับเหมาะสมกับการครองชีพในปัจจุบันของผู้สูงอายุ	3.05	1.32	ปานกลาง
2. จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ผู้สูงอายุ	3.56	1.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.30</b>	<b>1.10</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามมุมมองด้านการเงินในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 1.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 1.09) รองลงมา จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับเหมาะสมกับการครองชีพในปัจจุบันของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 1.32)



ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ  
จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มุมมองด้านลูกค้า

มุมมองด้านลูกค้า	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	3.15	1.19	ปานกลาง
2. ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพมีฐานะการเงินทางครอบครัวดีขึ้น	2.88	1.09	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.01</b>	<b>1.19</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ  
ของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามมุมมองด้านลูกค้า  
ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01, S.D. = 1.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้สูงอายุ  
ที่รับเบี้ยยังชีพมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15, S.D. = 1.19$ ) รองลงมาผู้สูงอายุ  
ที่รับเบี้ยยังชีพมีฐานะการเงินทางครอบครัวดีขึ้น ( $\bar{X} = 2.88, S.D. = 1.09$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ  
จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มุมมองด้าน  
กระบวนการภายใน

มุมมองด้านกระบวนการภายใน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.03	0.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวปฏิบัติหน้าที่ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.08	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ  
ของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามมุมมองด้าน  
กระบวนการภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.72$ ) เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวปฏิบัติหน้าที่ตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.74$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวให้บริการด้วยความเป็นธรรม  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.80$ )

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ  
จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มุมมองด้านการ  
เรียนรู้และพัฒนา

มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวให้คำแนะนำการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ถูกต้องและครบทุกด้าน	4.10	0.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวมีความรับผิดชอบต่อ การทำงานเพื่อบริการสังคมและส่วนรวม	4.07	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ  
ของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามมุมมองด้านการเรียนรู้  
และพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวให้คำแนะนำการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ถูกต้องและครบทุกด้าน  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.80$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวมีความ  
รับผิดชอบต่อการทำงานเพื่อบริการสังคม และส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.74$ )  
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ  
จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยสรุปภาพรวม

ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.08	0.74	มาก
2. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	4.05	0.72	มาก
3. มุมมองด้านการเงิน	3.30	1.10	ปานกลาง
4. มุมมองด้านลูกค้า	3.01	1.19	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการ ให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61, S.D. = 0.75$ )  
เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.74$ )  
รองลงมา มุมมองด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.72$ ) มุมมองด้านการเงิน  
อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30, S.D. = 1.10$ ) และสุดท้าย มุมมองด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง  
ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอลำลูกกา จังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 5 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักความเสมอภาค หลักตรวจสอบได้ หลักเปิดเผย และ หลักการมีส่วนร่วม**

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอลำลูกกา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักประสิทธิภาพ

หลักประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านเห็นว่าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม	4.10	0.66	มาก	1
2. ท่านเห็นว่าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า	4.05	0.65	มาก	2
3. มีการบริหารจัดการด้วยความรับผิดชอบ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และมอบหมายงานอย่างชัดเจน	4.02	0.68	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอลำลูกกา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลัก ประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.66) รองลงมาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.65) และสุดท้ายการบริหารจัดการด้วยความรับผิดชอบมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และ มอบหมายงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการตอบสนอง

หลักการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	4.11	0.71	มาก	1
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาค และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	4.09	0.68	มาก	2
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้าง ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ	4.08	0.69	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.71) รองลงมาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาค สามารถ และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.68) และสุดท้าย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักภาระรับผิดชอบ

หลักภาระรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. มีกิจกรรมเพื่อสร้างความความเข้าใจ ระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้รับเบี้ยยังชีพในเรื่องภาวะรับผิดชอบ	4.14	0.70	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีการสร้างขวัญกำลังใจและเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการอย่างเป็นกันเอง	4.12	0.72	มาก	2
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด	4.10	0.76	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่หลักธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักภาระรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีกิจกรรมเพื่อสร้างความความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้รับเบี้ยยังชีพในเรื่องภาวะรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 2.70) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีการสร้างขวัญกำลังใจและเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการอย่างเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.72) และสุดท้ายการปฏิบัติหน้าที่ตามระยะเวลาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการเปิดเผย

หลักการเปิดเผย	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.22	2.57	มาก	1
2. มีการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	4.10	0.72	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างชัดเจน	4.09	0.74	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>1.06</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการเปิดเผย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 1.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 2.57) รองลงมามีการดำเนินการด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.72) และสุดท้าย เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้องเชื่อถือได้	3.90	0.60	มาก	1
2. มีการเปิดให้มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	3.89	0.59	มาก	2
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนด เกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.88	0.63	มาก	3
รวม	<b>3.89</b>	<b>0.55</b>	มาก	

จากตาราง 4.11 พบว่า ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหลักการมีส่วนร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.60) รองลงมา การเปิดให้มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.59) และสุดท้าย เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม

ปัจจัยหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. หลักการเปิดเผย	4.13	1.06	มาก	1
2. หลักการมีส่วนร่วม	4.13	1.06	มาก	2
3. หลักการระับผิดชอบ	4.11	0.67	มาก	3
4. หลักการตอบสนอง	4.09	0.64	มาก	4
5. หลักประสิทธิภาพ	4.05	0.61	มาก	5
รวม	4.05	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ในการปฏิบัติงาน การให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า หลักการเปิดเผย ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 1.06) และ หลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 1.06) อยู่ในระดับมาก รองลงมา หลักการระับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.67) หลักการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.64) และสุดท้าย หลักประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.61) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว สามารถทำการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

$H_1$ : ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัยหลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
	r	Sig. (2-tailed)
1. หลักประสิทธิภาพ	.672**	.00
2. หลักการตอบสนอง	.635**	.00
3. หลักการระับผิดชอบ	.686**	.00
4. หลักการเปิดเผย	.451**	.00
5. หลักการมีส่วนร่วม	.568**	.00
รวม	.742**	.00

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการระับผิดชอบ หลักการเปิดเผย หลักการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ปฏิเสธ $H_0$	ยอมรับ $H_1$
1. ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับมาก		✓
2. ปัจจัยหลักขรรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว		✓

### ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของ ผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. อยากให้มีคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างถูกต้องและส่งเสริม ให้สมาชิกผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการ	50
2. อยากให้มีการพิจารณาปัญหาอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านรายได้ อาศัยอยู่ลำพัง ได้รับพิจารณา รับเบี้ยยังชีพก่อนเป็นลำดับแรก	25
3. ควรมีช่องทางบริการให้บริการ ในชั่วโมงเร่งด่วน	25
4. ยังมีผู้สูงอายุอีกมากที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพ	120
5. ควรจัดหาเจ้าหน้าที่พิเศษเฉพาะกิจมาช่วยให้คำแนะนำ ดูแลผู้สูงอายุเมื่อมาติดต่อเทศบาล เพื่อยื่นเอกสาร	60

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีดังนี้ อยากรให้มีคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างถูกต้องและส่งเสริมให้สมาชิกผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการจำนวน 50 ราย รองลงมาอยากรให้มีการพิจารณาปัญหาอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านรายได้ อาศัยอยู่ลำพัง ได้รับพิจารณา รับเบี้ยยังชีพก่อนเป็นลำดับแรกจำนวน 25 ราย ควรมีช่องทางในการให้บริการ ในช่วงโมงเร่งด่วนจำนวน 25 ราย ยังมีผู้สูงอายุอีกมากที่ขาดความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพ จำนวนข้อละ 120 ราย และ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่พิเศษเฉพาะกิจมาช่วยให้คำแนะนำ ดูแลผู้สูงอายุเมื่อมาติดต่อเทศบาล เพื่อยื่นเอกสารขึ้นทะเบียน จำนวน 60 ราย





## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

กลุ่มประชากร คือ จำนวน 743 คน (ตามรายชื่อในประกาศเทศบาลตำบลแปลงยาวเรื่องบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว ประจำปีงบประมาณ 2560) และสุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 260 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ ในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ใช้การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ปรากฏค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเท่ากับ 0.95 สำหรับการเก็บข้อมูล ใช้วิธีแจกแบบสอบถามรวบรวมได้ทั้งสิ้น 260 คน นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา และปัจจัยหลักกรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ส่วนการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักกรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

## 1. สรุปผลการศึกษา

การนำเสนอและสรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษานำเสนอเป็นภาพรวม และสรุปผลการศึกษาที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.50 และเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีอายุอยู่ในช่วง 60-69 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ อายุอยู่ในช่วง 70 -79 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 หมู่บ้านที่มีผู้สูงอายุอาศัยมากที่สุด คือ หมู่ที่ 5 ตลาดบางบ่อ ตำบลแปลงยาว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 รองลงมาคือ หมู่ที่ 4 บ้านด่านเงิน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 ระดับการศึกษา คือระดับประถมศึกษา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

1.2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้ Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วย 4 มุมมอง โดยไม่มีมุมมองด้านการเงิน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

**มุมมองด้านการเงิน** ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30, S.D. = 1.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56, S.D. = 1.09$ ) รองลงมาจำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับเหมาะสมกับการครองชีพในปัจจุบันของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05, S.D. = 1.32$ )

**มุมมองด้านลูกค้า** ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01, S.D. = 1.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15, S.D. = 1.19$ ) รองลงมาผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพมีฐานะการเงินทางครอบครัวดีขึ้น ( $\bar{X} = 2.88, S.D. = 1.09$ )

**มุมมองด้านกระบวนการภายใน** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวปฏิบัติหน้าที่ตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ใน

ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.74$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวให้บริการด้วยความ เป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.80$ )

มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวให้คำแนะนำการจ่ายเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ ถูกต้องและครบทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.80$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานเพื่อบริการสังคม และส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.74$ )

### 1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการศึกษาปัจจัยที่หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราประกอบด้วย 5 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักความเสมอภาค หลักตรวจสอบได้ หลักเปิดเผย และหลักการมีส่วนร่วม สามารถสรุปผล การศึกษาได้ ดังนี้

**หลักประสิทธิภาพ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.61$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.66$ ) รองลงมาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.65$ ) และสุดท้ายการบริหารจัดการด้วยความรับผิดชอบมีการกำหนด ผู้รับผิดชอบ และมอบหมายงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.68$ )

**หลักการตอบสนอง** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.64$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.71$ ) รองลงมาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่า เทียมกัน เสมอภาคสามารถ และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.68$ ) และสุดท้าย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.69$ )

**หลักการรับผิดชอบ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.67$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีกิจกรรมเพื่อสร้างความความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้รับเบี้ยยัง ชชีพในเรื่องภาวะรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14, S.D. = 2.70$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีการสร้าง

ขวัญกำลังใจ และเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการอย่างเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.72) และสุดท้ายการปฏิบัติหน้าที่ตามระยะเวลาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.76)

**หลักการเปิดเผย** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 1.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 2.57) รองลงมา มีการดำเนินการด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.72) และสุดท้าย เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

**หลักการมีส่วนร่วม** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.60) รองลงมา การเปิดให้มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.59) และสุดท้าย เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ ประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.63)

#### 1.4 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักการเปิดเผย หลักการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**1.5 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้**

- 1) อยากให้มีคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างถูกต้อง และส่งเสริม ให้สมาชิกผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการ
- 2) อยากให้มีการพิจารณาปัญหาอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านรายได้ และอาศัยอยู่ลำพัง ได้รับพิจารณา รับเบี้ยยังชีพก่อนเป็นลำดับแรก
- 3) ควรมีช่องทางการให้บริการ ในชั่วโมงเร่งด่วน
- 4) ยังมีผู้สูงอายุอีกมากที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพ
- 5) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่พิเศษเฉพาะกิจมาช่วยให้คำแนะนำ ดูแลผู้สูงอายุ เมื่อมาติดต่อเทศบาล เพื่อยื่นเอกสาร

## **2. อภิปรายผล**

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้ และพัฒนา ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายเพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนได้ ดังนี้

**2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก**

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง สะท้อนถึงให้เห็นว่าผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ความสำคัญกับขั้นตอน และกระบวนการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลแปลงยาว หากจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 1) มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเป็นธรรม และปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาว และ 2) มุมมองด้าน การเรียนรู้และพัฒนา ได้แก่ การมีความพึงพอใจต่อการทำงานเพื่อสังคม และ การให้คำแนะนำการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุได้อยู่ถูกต้อง ครบถ้วนของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 3) มุมมองด้านการเงิน ได้แก่ ความเหมาะสมของเบี้ยยังชีพกับการครองชีพในปัจจุบันของผู้สูงอายุ และความ



พอใจของจำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับ 4) มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ เบี้ยยังชีพทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเบี้ยยังชีพทำให้มีฐานะการเงินทางครอบครัวดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยเหตุ เพราะเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ได้รับ ยังไม่เพียงพอกับความต้องการในการดำรงชีพ หรือค่าใช้จ่ายจริง ในปัจจุบันของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัท กมลชนก เบญจกมลริน (2556) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านขั้นตอนในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับ ประพัฒน์ จรรย์สวัสดิ์, (2557) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังเงิน อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ และ ให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุด้วยเต็มใจ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาและ อุปสรรคที่ผู้สูงอายุประสบมากที่สุดเกี่ยวกับการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ เบี้ยยังชีพไม่ เพียงต่อค่าใช้จ่ายจริง ทำให้เงินที่ได้รับมาไม่เพียงพอในการใช้จ่ายในแต่ละเดือน และ สอดคล้องกับ ภัทรวดี ซอกคูลย์, (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินผล โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การ บริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาษีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวม การปฏิบัติงานจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบ คือ งบประมาณที่ผู้สูงอายุได้รับไม่เพียงพอต่อการ ดำรงชีพ

**2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักกรรมมาภิบาล ในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ดังนี้**

2.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักประสิทธิภาพต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลแปลงยาว สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อส่วนรวม และประหยัดค้ำค่า

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการตอบสนองต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลแปลงยาว กำหนดกระบวนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาค และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นกรสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ



2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักภาวะรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลแปลงยาว มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจ ระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้รับ เบี้ยยังชีพในเรื่องภาวะ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มารับบริการอย่าง เป็นกันเอง อีกทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

2.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการเปิดเผยต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลแปลงยาว เปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งมีการดำเนินการด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างชัดเจน

2.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลแปลงยาว มีการเปิดช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และเป็นข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้องเชื่อถือ และเปิด โอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

ซึ่ง สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.ร.) ที่ได้ระบุว่าหลักธรรมาภิบาล เป็นการปฏิบัติราชการที่ต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึง ตอบสนองตามความคาดหวัง หรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความมีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม สามารถตอบคำถาม และ ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจน มีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น มีการ แสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่ม ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ (รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550) และสอดคล้องกับ การศึกษาของ กลุ่มงานธรรมาภิบาล กฟผ. สำนักผู้ว่าการ (2557) และ ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล” และ พระมหาชินวัฒน์ ชมมเสฏฐ โส (หาญกุล) (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอ สามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่ง ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลได้รับการยอมรับว่าเป็น หลักการปกครองที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยในประเทศไทย จึงมีการ เสนอแนะ กล่าวถึงแนวคิดนี้อย่างกว้างขวางอีกทั้งมีความพยายามที่จะให้มีการนำแนวคิดธรรมาภิบาล ไปสู่การปฏิบัติ มีการกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และตรวจสอบการทำงาน

ของภาครัฐและเป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่า ระบบบริหารราชการมีความยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับ พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล.(2554) ได้อธิบายว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มักเกิดกับผู้บริหารและคณะผู้บริหารมากกว่าองค์กร แต่ในปัจจุบันนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างให้ความสำคัญกับการนำพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ปัญหาการขาดความโปร่งใส และการร้องเรียนเรื่องทุจริตตามสื่อต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลดน้อยลง และขัดแย้งกับ วิชัย ปรารักษ์จันทร์ (2559) ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีมีความสัมพันธ์กันทางลบในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในมุมมองด้านการเงินและ มุมมองด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ควรนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาพิจารณาปรับปรุง โดยจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ภายในชุมชน เช่น การจัดกิจกรรมการรวมกลุ่มทำงานฝีมือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ทำให้เกิดรายได้เสริม เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาภายในชุมชน

3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเทศบาล ตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า หลักการเปิดเผยมีค่าความสัมพันธ์ น้อยที่สุด ( $r = .451$ ) บวกกับข้อเสนอของผู้รับบริการ ต้องการให้มีคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างถูกต้อง และส่งเสริมให้สมาชิกผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการ ดังนั้นเทศบาล ตำบลแปลงยาว ควรเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายในชุมชน มีส่วน

ร่วมในการพัฒนา และวางแผน ตัดสินใจในการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ และรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกในองค์กร และผู้รับบริการ

### 3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาทัศนคติ ข้อเสนอแนะ และพฤติกรรม ของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุง และพัฒนางานด้านการให้บริการ
- 2) ควรเพิ่มเติมขอบเขตการวิจัยให้มากขึ้น และศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทศบาล ตำบลแปลงยาว เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปฏิบัติอย่างมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเชิงลึก และละเอียดมากขึ้น



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กมลชนก เบญจภูมริน. (2556). ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการ  
จ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัด  
สมุทรสงคราม . (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- กลุ่มงานธรรมาภิบาล กฟผ. สำนักผู้ว่าการ. (2557). *การสร้างธรรมาภิบาล*.  
(รายงานวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล). สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
สถาบัน พระปกเกล้า
- กิ่งพร ทองใบ (2550) “การประเมินผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์” ใน *เอกสารการสอนชุด  
วิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 12* หน้า 283. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก  
ทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่)*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- ชมพูนุท ก้อนทอง. (2557). *หลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ  
คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลต้นธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง*.  
(การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยเนชั่น, ลำปาง.
- ชินวัฒน์ ชุ่มมเสฏฐโฐ (หาญกุล). (2557). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมือง  
สามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาพุทธศาสตร์  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์, กรุงเทพฯ.
- ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ (2545). *ธรรมาภิบาลการบริหารการปกครองโปร่งใสด้วยจริยธรรม*.  
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: น้ำฝน.
- ชูนันท์ พานิชโยทัย. (2541). *การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริม  
การเกษตร*. กรุงเทพฯ: กองเกษตรสัมพันธ์ กรมส่งเสริมการเกษตร.
- บดินทร์ วิจารย์. (2547). *การจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ : Knowledge Management in Action*.  
กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กเปอร์เน็ต จำกัด.

- บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล*. กรุงเทพมหานคร:  
สถาบันพระปกเกล้า.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2543). *นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 6).  
กรุงเทพฯ: เนติกุลการ.
- ปิยพงษ์ โพธิ์มี. (2554). *การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา  
เขต 8 (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร,  
กรุงเทพฯ.
- พรสร้อย รุ่งเจริญกิจกุล. (2546). “กระบวนการนำ Balanced Scorecard ตามแนวคิด Balanced  
Scorecard ไปสู่การปฏิบัติ”. วารสารการเงินธนาคาร. 21 (242),
- พสุ เศษรินทร์. (2546). *กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2553). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์  
ภัทรวดี ซอกคุด. (2557). *การประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
(ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- มลฤดี ศรีสุข. (2545). *การบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต  
จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยบูรพา,  
ชลบุรี
- วรภัทร์ โธชนเกษม. (2542). *เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยจริยธรรม และธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ:  
อุดมปัญญา.
- วิทยา ดำนังรังกุล. (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น ไพบูลย์  
สมใจ ลักษณ์. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ:  
เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมยศ แยมเดือน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติการ  
บริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2543). *สาธิตการบริหารศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 4).  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *สังคมวิทยาองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



สุรนาท ขมะณะรงค์. (2540). นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง.

ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Robert, S. Kaplan; & David, P.Norton. (1996). *The Balanced Scorecard:*

*Measures that Drive Performance.* Massachusetts: Harvard Business

School Press



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องในการวิจัย

1. **จ่าเอก ณรงค์ชัย ทองลาย**

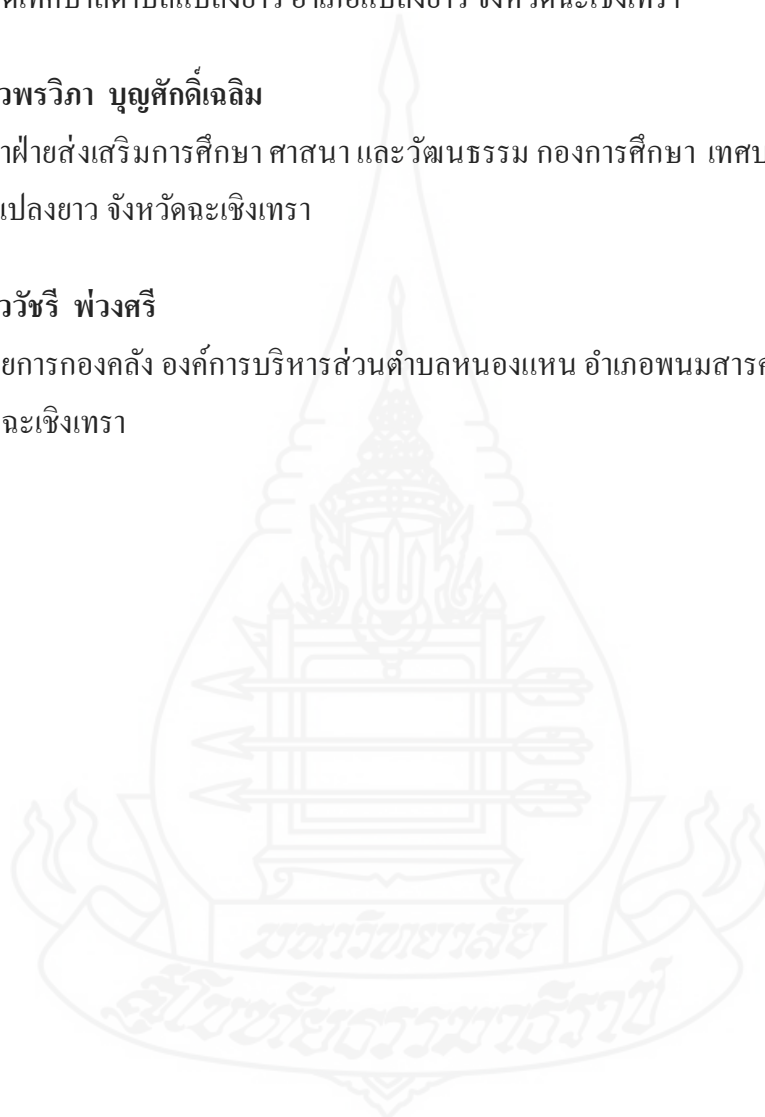
รองปลัดเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. **นางสาวพรวิภา บุญศักดิ์เฉลิม**

หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กองการศึกษา เทศบาลตำบลแปลงยาว  
อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. **นางสาววัชรีย์ พ่วงศรี**

ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแห่น อำเภอพนมสารคาม  
จังหวัดฉะเชิงเทรา



**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามในการวิจัย**



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล

ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและขอแนะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายจิรัฏฐ์ ติฐวัฒน์บุญย์

นักศึกษาระดับปริญญาโท แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

E-Mail Chirath.kong@gmail.com



คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

60-69 ปี

70-79 ปี

80-89 ปี

90ปีขึ้นไป

3. หมู่ที่

ตำบลแปลงยาว  หมู่ที่ 1 บ้านบางบ่อ

หมู่ที่ 2 บ้านคลอง

หมู่ที่ 3 บ้านแปลงยาว

หมู่ที่ 4 บ้านด่านเงิน

หมู่ที่ 5 ตลาดบางบ่อ

หมู่ที่ 7 บ้านไผ่แก้ว

หมู่ที่ 9 บ้านเกาะบรเพชร

ตำบลวังเย็น  หมู่ที่ 1 บ้านวังเย็น

หมู่ที่ 3 บ้านหนองศิลาราม

หมู่ที่ 4 บ้านหนองปลิง

หมู่ที่ 4 บ้านคลองโรงเลื่อย

4. ระดับการศึกษา

( ) ไม่ได้ศึกษาในสถานศึกษา

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาตรี

( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

5. อาชีพ

( ) ค้าขาย

( ) เกษตรกรรม

( ) รับจ้างทั่วไป

( ) ธุรกิจส่วนตัว

( ) ไม่ได้ประกอบอาชีพ

( ) อาชีพอื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ  
เทศบาลตำบลปลงยาว อำเภอปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>หลักประสิทธิภาพ</b>					
1. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า					
2. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม					
3. มีการบริหารจัดการด้วยความรับผิดชอบ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และมอบหมายงานอย่างชัดเจน					
<b>หลักการตอบสนอง/ความเสมอภาค</b>					
1. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาค และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ					
2. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ					
3. มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก					
<b>หลักการรับผิดชอบ/หลักตรวจสอบได้</b>					
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. มีกิจกรรมเพื่อสร้างความความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับเบี้ยยังชีพในเรื่องภาวะรับผิดชอบ					
3. เจ้าหน้าที่มีการสร้างขวัญกำลังใจและเอาใจใส่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง					
<b>หลักการเปิดเผย/โปร่งใส</b>					
1. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
2. มีการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต					
3. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างชัดเจน					

ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>หลักการมีส่วนร่วม</b>					
1. มีการเปิดให้มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร					
2. มีการให้มีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้องเชื่อถือได้					
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน					



ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว  
อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>มุมมองด้านการเงิน</b>					
1. จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับเหมาะสมกับการครองชีพในปัจจุบันของผู้สูงอายุ					
2. จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ผู้สูงอายุ					
<b>มุมมองด้านลูกค้า</b>					
1. ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
2. ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพมีฐานะการเงินทางครอบครัวดีขึ้น					
<b>มุมมองด้านกระบวนการภายใน</b>					
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวให้บริการด้วยความเป็นธรรม					
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวปฏิบัติหน้าที่ตามระยะเวลาที่กำหนด					
<b>มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา</b>					
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวให้คำแนะนำการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ถูกต้องและครบทุกด้าน					
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแปลงยาวมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานเพื่อบริการสังคมและส่วนรวม					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

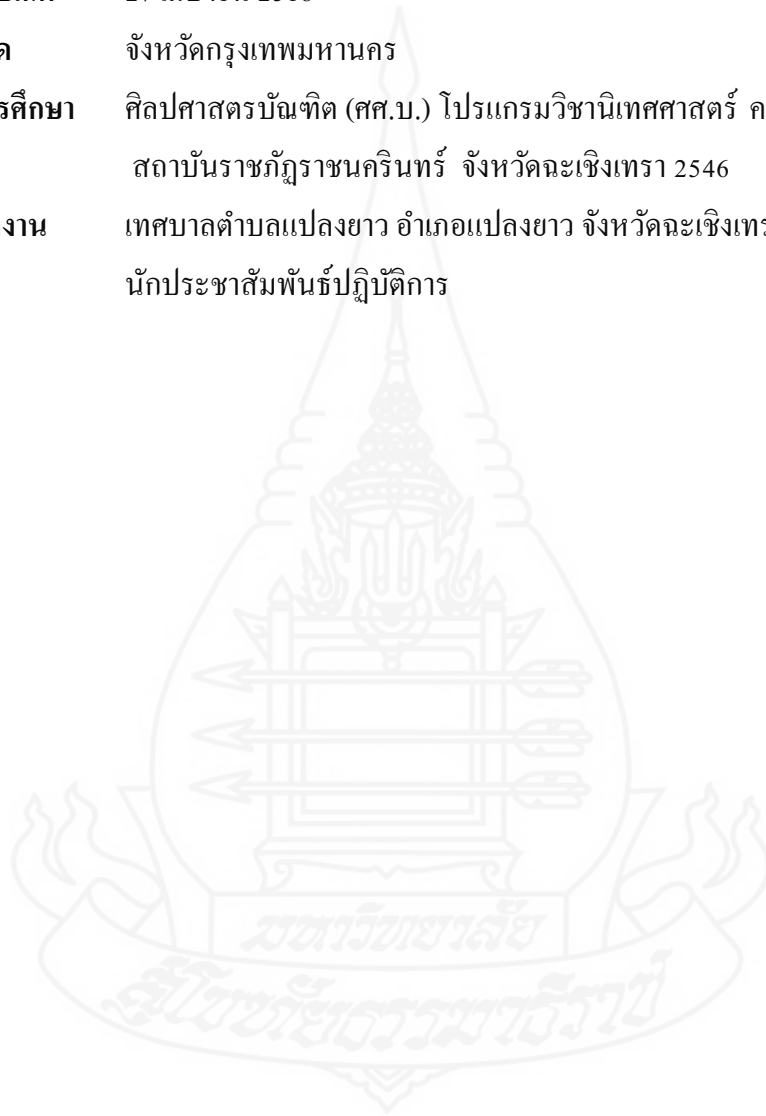
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการตอบแบบสอบถาม

นายจิรัฏฐ์ ติฐิวัฒน์บุลย์

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นายจิรัฏฐ์ คิฐวัฒน์บุญ
วัน เดือน ปีเกิด	27 เมษายน 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) โปรแกรมวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา 2546
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอลำลูกกา จังหวัดฉะเชิงเทรา
ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ



### กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา” ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องมาจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากท่านอาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ ที่กรุณาตลอดเวลาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและข้อชี้แนะ ตลอดจนติดตามความคืบหน้าในการศึกษาวิจัยในทุกขั้นตอน รวมทั้งช่วยตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้แก่ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิเศษกุล และท่านอาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ที่ช่วยให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆอันเป็นประโยชน์กับการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ ในสาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ถ่ายทอดความรู้ที่มีค่าอันเป็นประโยชน์และให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านในภาควิชา ตลอดจน เพื่อน พี่ น้อง ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาให้คำปรึกษาและขอขอบคุณกำลังใจจากคนรอบข้างตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ และมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แก่ คุณแม่ประทีป นฤมิตร และคุณแม่สุบิน บุรากรณ์ รวมถึงครอบครัวของผู้วิจัยที่เป็นกำลังใจ ทั้งยังส่งเสริมและคอยสนับสนุนในทุกด้าน จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ตามที่ตั้งใจทุกประการ

จิรัฏฐ์ ดิฐวัฒนบูลย์

มกราคม 2561



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. จำเอนณรงค์ชัย ทองลาย

รองปลัดเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. นางสาววีรีย พ่วงศรี

ผู้อำนวยการกองคลัง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหวน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. นางสาวพรวิภา บุญศักดิ์เฉลิม

หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมศิลปะ ศาสนาและวัฒนธรรม กองการศึกษา เทศบาลตำบลแปลงยาว

อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

