



ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ญาณตา เลียงสุข

GRAD VRU

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

พ.ศ. 2558



THE EFFECTIVENESS OF ADMINISTRATION BASED ON THE GOVERNANCE
PRINCIPLES OF CHIENGRAKNOI SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,
BANG PA-IN DISTRICT, PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

YANATA LEANGSUK

GRAD VRU

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2015

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล
ตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา ญาณตา เลี้ยงสุข
รหัสประจำตัว 55B53330205
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธาน ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง) (อาจารย์ พลเอก ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์)

..... กรรมการ กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิมล หอมยิ่ง)

(อาจารย์ ดร.วิมล หอมยิ่ง)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุธิกุล)

..... กรรมการและเลขานุการ

(ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิ

(อาจารย์ ดร.บุญเลิศ ไพรินทร์)

GRAD VRU

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรธนิกร ศิริไวยหาร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 24 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา	ญาณตา เลี้ยงสุข
รหัสประจำตัว	55B53330205
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.วิมล หอมยิ่ง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 222 คน จากประชากร 501 คน เป็นพนักงานและผู้นำรับบริการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลักความคุ้มค่า

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผล โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับสูง ($r = 0.725$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีสหสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ($r = 0.590$) ด้านหลักคุณธรรม ($r = 0.562$) ด้านหลักความโปร่งใส ($r = 0.656$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($r = 0.693$) ด้านหลักความคุ้มค่า ($r = 0.663$) ยกเว้นด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ($r = 0.713$)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผล โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับสูง ($r = 0.842$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีสหสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($r = 0.773$) ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล ($r = 0.848$) ยกเว้น ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.691$)

Independent Study Title	The Effectiveness of Administration Based on the Governance Principles of Chiengraknoi Sub-district Municipality, Bang Pa-In District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province
Student	Yanata Leangsuk
Student ID	55B53330205
Degree	Master of Public Administration
Field of Study	Public Administration
Independent Study Advisor	Professor Dr.Boonton Doockthaisong
Independent Study Co-Advisor	Dr.Wimon Homying

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the level of effectiveness of administration based on the governance principles of Chiengraknoi Sub-district Municipality, Bang Pa-In district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, 2) study the relationship between the governance principles and the effectiveness of administration of Chiengraknoi Sub-district Municipality, Bang Pa-In district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province classified by personal factors and 3) study the relationship between the administration factors and the effectiveness of the administration of Chiengraknoi Sub-district Municipality, Bang Pa-In district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. The sample of this research consisted of 222 respondents who were selected from a population of 501 service receivers of Chiengraknoi Sub-district Municipality. The sample size was obtained using Taro Yamane's formula and selected by simple random sampling. The tool for data collection was a 5 level rating scale questionnaire. The statistics used to analyze the data consisted of percentage, mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The research findings were as follows:

1. The level of effectiveness of administration based on the governance principles of Chiengraknoi Sub-district Municipality, Bang Pa-In district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province was, overall and for each individual aspect, at a high level. The highest mean was for the principle of transparency, followed by the principle of rule of law, morality, responsibility, and participation. The lowest mean was for the principle of efficiency.

2. The relationship between the governance principles and the effectiveness of the administration of Chiengraknoi Sub-district Municipality was overall positively correlated at a moderate level ($r = 0.725$), and each aspect had a weak positive correlation the principle of rule of law ($r = 0.590$), the principle of morality ($r = 0.562$), the principle of transparency ($r = 0.656$), the principle of participation ($r = 0.693$), and the principle of efficiency values ($r = 0.663$). The principle of responsibility was an exception and was strongly correlated ($r = 0.713$).

3. The relationship between the factors affecting the people's participation in the local development of Chiengraknoi Sub-district Municipality, Bang Pa-In district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province and effectiveness was overall correlated at a high level ($r = 0.842$). Some aspects were highly correlated, namely the aspect of opportunities and channel of participation ($r = 0.773$), and the aspect of incentives ($r = 0.848$). The aspect of legal power to participate ($r = 0.691$) was moderately correlated.



GRAD VRU

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความกรุณาช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนให้เนื้อหาวิชาความรู้ต่าง ๆ อย่างดีจากท่านอาจารย์ ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง อาจารย์ ดร.วิมล หอมยิ่ง และอาจารย์ ดร.ชรินทร์ สีทับทิม ที่กรุณาเอาใจใส่ตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา และปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาของการวิจัยเพื่อความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ตอบ แบบสอบถาม ทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อย่างยิ่งต่องานวิจัย และขอขอบคุณบุคคลสำคัญที่ให้ความช่วยเหลือตลอดจนเป็นกำลังใจให้ตลอด ระยะเวลาที่ศึกษาทำให้ศึกษาสำเร็จ สามารถผ่านพ้นอุปสรรคนานัปการได้

ขอขอบคุณ คณะอาจารย์ เจ้าหน้าที่วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ เจ้าหน้าที่บัณฑิต วิทยาลัยและเพื่อนนักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 16 ทุกท่าน ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัย จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้ซึ่งให้การสนับสนุน ส่งเสริมทางการศึกษาที่ดีและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา

ญาณตา เลียงสุข

GRAD VRU

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	22
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล.....	32
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล.....	38
2.5 บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย.....	42
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	59
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล.....	64
4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารงานจัดการ.....	70

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	73
4.5 ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน.....	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	86
5.2 อภิปรายผล.....	92
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	97
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	104
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	105
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย.....	109
ภาคผนวก ค แบบสอบถามการวิจัย.....	111
ประวัติผู้วิจัย.....	120

GRAD VRU

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนพนักงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..	43
2.2	หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติของเทศบาล.....	43
2.3	อำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติของเทศบาล.....	44
2.4	แสดงรูปแบบของเทศบาล.....	44
4.1	จำนวนและร้อยละของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	63
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหลักธรรมาภิบาล.....	64
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นหลักนิติธรรม.....	65
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักคุณธรรม.....	66
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักความโปร่งใส.....	67
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	67
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักความรับผิดชอบ.....	68
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักความคุ้มค่า.....	69
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการ..	70
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านภาวะผู้นำ.....	70
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านวัฒนธรรมองค์กร.....	71
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล.....	72
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลการบริหารงาน.....	73
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านการบรรลุวัตถุประสงค์.....	73
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านความพึงพอใจ.....	74
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านประโยชน์ต่ออาชีพ...	75
4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านการได้รับความไว้วางใจ.....	76
4.18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างหลักธรรมาภิบาลโดยรวมกับ ประสิทธิผลการบริหารงาน.....	77
4.19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านหลักนิติธรรมกับ ประสิทธิผลการบริหารงาน.....	78
4.20	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านหลักคุณธรรมกับ ประสิทธิผลการบริหารงาน.....	78
4.21	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านหลักความโปร่งใสกับ ประสิทธิผลการบริหารงาน.....	79
4.22	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านหลักการมีส่วนร่วมกับ ประสิทธิผลการบริหารงาน.....	80
4.23	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านหลักความรับผิดชอบต่อ ประสิทธิผลการบริหารงาน.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านหลักความคุ้มค่ากับ ประสิทธิผลการบริหารงาน..... 81
4.25	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการกับ ประสิทธิผลการบริหารงาน..... 82
4.26	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร กับประสิทธิผลการบริหารงาน..... 83
4.27	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านวัฒนธรรมองค์กรกับ ประสิทธิผลการบริหารงาน..... 84
4.28	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล กับประสิทธิผลการบริหารงาน..... 84
5.1	สรุปสมมติฐาน..... 91

ALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY
ในพระบรมราชูปถัมภ์

GRAD VRU

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4



GRAD VRU

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 โดยคณะราษฎร ซึ่งนำโดยพันเอกพระยาพหลพลพยุหเสนา นับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดในการเมืองการปกครองของไทย เพราะเป็นการเปลี่ยนจากระบอบการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบการปกครองโดยรัฐธรรมนูญมีเป้าหมายจะสถาปนาระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เป็นหลักในการปกครอง เมื่อคณะราษฎรทำการเปลี่ยนแปลงการปกครองได้สำเร็จแล้ว ก็มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกแม้จะเป็นกฎหมายที่ใช้ชั่วคราวก็ตาม และหลักการนั้นประเทศไทยก็ปกครองโดยมีรัฐธรรมนูญเป็นหลักมาโดยตลอดแม้จะมีการยุบเลิกรัฐธรรมนูญบ้างก็เป็นการชั่วคราวชั่วคราว ในที่สุดก็ต้องมีรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ขึ้นมาทดแทนเสมอไป คงกล่าวได้ว่า การปกครองของไทยนั้นพยายามที่จะยึดหลักการปกครองโดยกฎหมาย คือ ให้มีบทบัญญัติกฎหมาย กติกาที่แน่นอนเป็นแนวทางในการปกครอง การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคย ความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป กล่าวได้ว่าเทศบาลถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2553) เกือบ 77 ปีแล้ว พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483 ต่อมาในปี พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 ต่อมา ได้มีการ

ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ต่อมาใน พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2543

ตามหลักการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดมา เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละช่วงเวลา ซึ่งปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ทำให้การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถอำนวยประโยชน์ให้กับประชาชนได้อย่างเต็มที่ตามวัตถุประสงค์ในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะวัตถุประสงค์หลักในการปกครองส่วนท้องถิ่นคือการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเมืองการปกครอง โดยมีตัวแทนของประชาชนในรูปของกรรมการชุมชนที่ทำหน้าที่แทนประชาชนในการบริหารเทศบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า “หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” หลักธรรมาภิบาล ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ซึ่งหมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม นั้นไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชาติเป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหา ข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ซึ่งได้มีการดำเนินการพัฒนาทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม จิตสำนึกคุณธรรมและจริยธรรมของประชาชน เพื่อการบรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพโดยการบริหารงานของเทศบาลตำบล ได้ยึดหลักของการบริหารจัดการที่ดีทั้ง 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า อันเป็นยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญสูงสุดมาใช้ในการกำหนดนโยบายการพัฒนา ตามภารกิจและบทบาทในการให้บริการสาธารณะ และพัฒนาท้องถิ่นให้น่าอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบรรลุผลสำเร็จต่าง ๆ ก็คือ ความร่วมมือร่วมใจของทุก ๆ ฝ่าย อันได้แก่ ความร่วมมือภายในหน่วยงานของเทศบาลตำบลและหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือจากประชาชนของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ที่ได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ และป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ซึ่งการผนึกพลังความร่วมมือของทุกฝ่าย จะนำไปสู่การปฏิรูปให้เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากได้มีการกระจายอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจ และรับผิดชอบร่วมกัน เป็นการสร้างกลไกการตรวจสอบ ถ่วงดุลการบริหารงานของภาคราชการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ และประเทศต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ยังไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างครบถ้วน จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บรรลุตามเป้าหมายได้ จึงสนใจศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

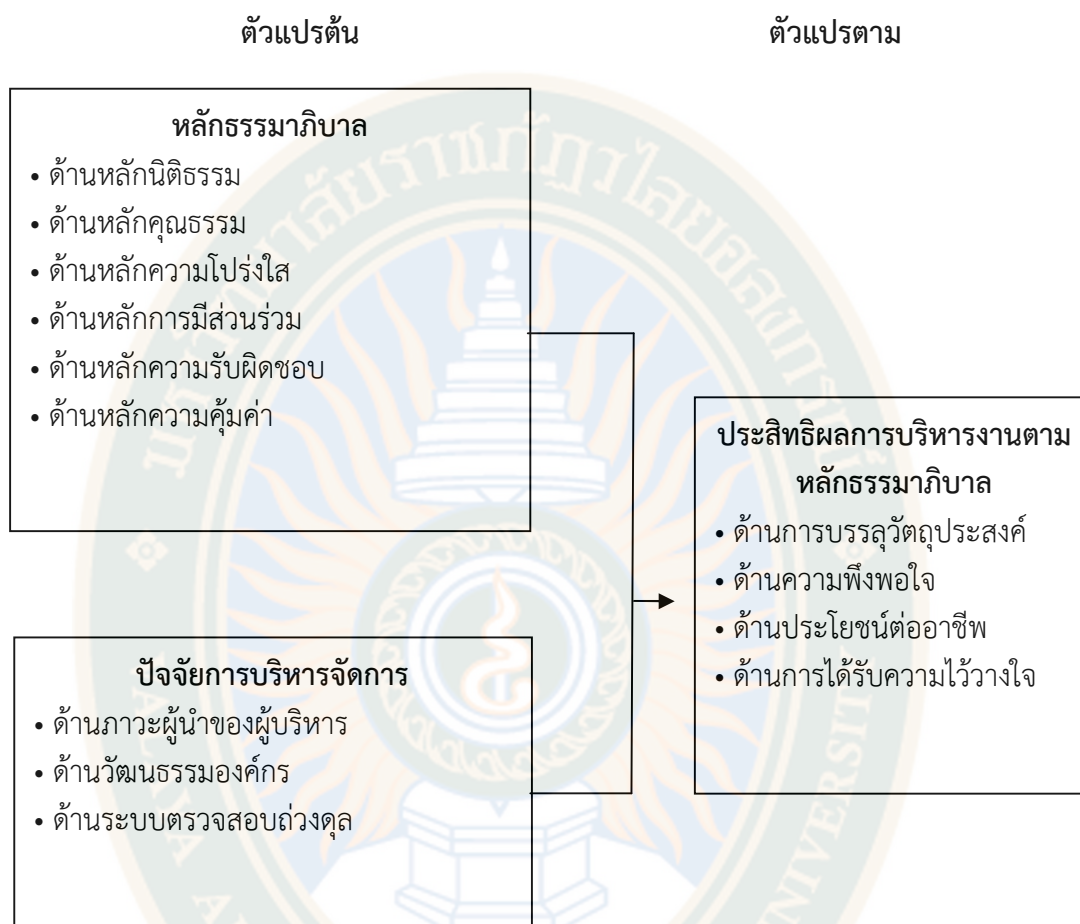
1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษา “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของ สเตียร์ส (Steers, 1977) มาเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยประสิทธิผลประกอบด้วย การบรรลุ วัตถุประสงค์ ส่วนหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้นำ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินฉบับที่ 5 (2545) มาเป็นแนวทางการศึกษา ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ส่วนการบริหารจัดการ ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2545) มาเป็นแนวทางการศึกษา ภาวะผู้นำ ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดของ Daniel R. Denison (1990) และ กอร์ดอน (Gordon, 1999) มาเป็นแนวทางการศึกษา วัฒนธรรมองค์กร และผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ดำรง ทวีแสงสกุลไทย (อ้างถึงใน วินัย เดชรัตนสุวรรณ, 2545) และนิพนธ์ เสือก้อน (2545) มาเป็นแนวทางการศึกษา ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล โดยสรุป กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

GRAD VRU



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 หลักธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.1 ด้านหลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.2 ด้านหลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.3 ด้านหลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.6 ด้านหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2.1 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2.3 ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า และปัจจัยด้านการบริหารจัดการของเทศบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาล 3 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาล ได้แก่ ด้านการบรรลุด้านวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ พนักงานและผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 501 คน จำแนกเป็น พนักงาน 101 คน และผู้มารับบริการ 400 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานและผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 222 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (1973) และสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 หลักธรรมาภิบาล

1.1.1 ด้านหลักนิติธรรม

1.1.2 ด้านหลักคุณธรรม

1.1.3 ด้านหลักความโปร่งใส

1.1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม

1.1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ

1.1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า

1.2 ปัจจัยการบริหารจัดการ

1.2.1 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร

1.2.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กร

1.2.3 ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

2.1 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์

2.2 ด้านความพึงพอใจ

2.3 ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ

2.4 ด้านการได้รับความไว้วางใจ

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานวิจัยบางประเด็นมีความหมายเฉพาะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอให้คำนิยามศัพท์เฉพาะเรื่อง ดังนี้

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดไว้

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่แตกต่างกันแล้วแต่บุคคล

ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น มีประโยชน์ มีรายได้ มีอาชีพที่สุจริต

ด้านการได้รับความไว้วางใจ หมายถึง การพึ่งพาอาศัยอยู่บนความซื่อสัตย์ หรือ มิตรภาพของอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อเราไว้วางใจใคร เรามีความมั่นใจ และไว้วางใจในบุคคลนั้น การไว้วางใจเป็นความมั่นใจในบุคลิกลักษณะของคนที่เป็นที่พึ่งของเราโดยไม่ต้องเพียรพยายามอะไร ความเชื่อที่แท้จริงจะออกมาเป็นการไว้วางใจเต็มที่

การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงของหน่วยงาน และ/หรือ บุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับผู้คน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น

- (1) การบริหารนโยบาย (Policy)
- (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority)
- (3) การบริหารคุณธรรม (Morality)
- (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society)
- (5) การวางแผน (Planning)

(6) การจัดองค์การ (Organizing)

(7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)

(8) การอำนวยการ (Directing)

(9) การประสานงาน (Coordinating)

(10) การรายงาน (Reporting)

(11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCORB) แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง การบวกรวมในการแนะแนวและนำทางพฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงาน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างมีระบบที่เกิดขึ้นในองค์กรและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กร

ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่หรือการดำเนินการขององค์กรหรือสถาบัน จะต้องถูกตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการการบริหารของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ปฏิบัติตามราชการตามธรรมาภิบาลซึ่งอยู่บนพื้นฐาน 6 ด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง หลักในการปกครอง การบริหารจัดการ การควบคุมดูแลกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ให้เป็นไปตามครรลองครองธรรม ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2546 ทั้ง 6 หลัก คือ

ด้านหลักนิติธรรม หมายถึง การที่เทศบาลตำบลเชียงรากน้อยปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน และชุมชนยอมปฏิบัติตามกฎหมาย

ด้านหลักคุณธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดหลักความถูกต้องให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

ด้านหลักความโปร่งใส หมายถึง การที่เทศบาลตำบลเชียงรากน้อยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2539

ด้านหลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่เทศบาลตำบลเชียงรากน้อยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ได้แก่ การเลือกตั้งสมาชิกของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยหรือผู้บริหาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การประเมินผลงานของเทศบาล เป็นต้น

ด้านหลักความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อประชาชนได้แก่ การตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนใส่ใจต่อปัญหาของชุมชนมรความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล และกล้ายอมรับผลการกระทำ

ด้านหลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ทรัพยากรงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน ได้แก่การจัดซื้อ-จัดจ้างที่มุ่งให้เกิดการประหยัดมีการจัดลำดับขั้นการดำเนินงาน การจัดตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ได้ทราบถึงประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.7.3 ผลการวิจัยผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับธรรมาภิบาล
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
- 2.5 บริบทของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารและผลการดำเนินงานขององค์การ เพราะเป็นตัวบ่งชี้ พร้อมตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงเจริญก้าวหน้าขึ้นอยู่กับประสิทธิผลขององค์การ ถ้าองค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุวัตถุประสงค์ก็จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป แต่ถ้าไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์การนั้นก็ล้มละลายไป มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล ไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของประสิทธิผล

สมพงษ์ เกษมสิน (2514) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์หรือคาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ประหยัดหรือมีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

กิบสัน และคนอื่น ๆ (Gibson & et al., 1988) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่าง ให้เกิดขึ้นการกระทำหรือพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใดประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถปฏิบัติด้วย

การเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุด แต่ใช้ทุนน้อย ทรัพยากร และระยะเวลาที่น้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย

2.1) การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิต ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

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

2.3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมา ซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

2.4) การปรับเปลี่ยน (Addictiveness) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

2.5) การพัฒนา (Development) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

พิทยา บวรวัฒนา (2531) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์กรจึงเป็นเรื่องของการหาคำตอบว่าองค์กรที่ศึกษานั้นได้ดำเนินงานไปให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จแค่ไหน

สมชาย หิรัญกิตติ (2541) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เป็นการกระทำที่ถูกต้อง (Doing Things Right) โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่กำหนดไว้

รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ (2545) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลกำไร และมีคุณภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ให้ผลโดยสามารถทำงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดไว้ล่วงหน้ามากน้อยเพียงใด การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นกระบวนการ วัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก

ปิติชาย ต้นปิติ (2547) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม สามารถดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการบูรณาการเพื่อความอยู่รอดและดำรงรักษาแบบแผนที่ดีขององค์กร

กนกรัตน์ ภูระหงษ์ (2549) ได้อธิบายประสิทธิผลการดำเนินงานไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานให้สำเร็จตามมาตรฐาน

วุฒิชัย จำนง (อ้างถึงใน ดวงพร โสติถิมาพันธ์, 2545) ได้อธิบายประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุดทั้ง นี้เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ซึ่งการปฏิบัติการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ คือ การปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลนั่นเอง

ศิริธัญญา ทิพย์โสด (2545) ได้อธิบายประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการวัดจากคุณภาพของการให้บริการในระยะเวลาการให้บริการที่รวดเร็วและความสามารถในการให้บริการซึ่งมีทั้งปริมาณ คุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงาน และความพึงพอใจในการให้บริการรวมถึงการมีกฎระเบียบวิธีการที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน การให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

คมกริช ลิ้มเรื่องวุฒิกุล (2547) ได้อธิบายประสิทธิภาพ ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตหรือการดำเนินงานนั้น ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กล่าวคือ การที่เราจะพิจารณาว่าการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นนั้นมีผลสำเร็จมากน้อยเป็นประการใด เราจะนำผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานไปเทียบกับวัตถุประสงค์ที่เรากำหนดไว้ หากผลที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์แล้วก็แสดงว่าการดำเนินงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่ว ไปว่าประสิทธิภาพ คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้น สุดท้าย ว่าการบริหารและองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

รุจา รอดเข้ม (2547) ได้อธิบายประสิทธิผลองค์กร ไว้ว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับตัวและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

กรอสส์ (Gross, 1975) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล ว่าเป็นการสมดุลที่สุดระหว่างการปรับตัว (Adaptation) และการรักษาสภาพ (Maintenance) การตัดสินว่าองค์กรมีประสิทธิภาพ หรือไม่จึงประกอบไปด้วย

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า โดยใช้ทฤษฎีระบบ เช่น การกำหนดการรักษาปริมาณ
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผลด้วยหนทางที่ดีที่สุด
5. การลงทุนในองค์กร ได้แก่ การขยาย การสับเปลี่ยน การอนุรักษ์การพัฒนา ทรัพยากร
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกัน ของบุคคลและกลุ่ม

สเตียร์ส (Steers, 1977) ได้เสนอแนวการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การด้วย วิธีครอบคลุมหลายด้าน (Multidimensional Approach) ซึ่งเหมาะกับการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุด ด้วยการพิจารณาแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด (Goal Optimization) ซึ่งการศึกษาในเรื่องเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในบรรดานักวิชาการ เช่น เอชไอโอนิ (Esioni, 1960) ยัชแมน และซีซอ (Yuchtman & Seashore, 1967) และฮอลล์ (Hall, 1972)

ประสิทธิผลในที่นี้หมายถึงความสามารถขององค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ใน การปฏิบัติตามเป้าหมาย ฉะนั้นแทนที่จะวัดความสำเร็จ ของการบรรลุเป้าหมายได้สูงที่สุด อดอาจวัดความสำเร็จการบรรลุเป้าหมายเท่าที่เป็นไปได้ จากการคำนึงถึงข้อจำกัดในเรื่อง คน เงิน เทคโนโลยี

2. แนวความคิดด้านระบบ (System Perspective) เป็นแนวความคิดที่สัมพันธ์กันกับแนวทางคิดแรก การวิเคราะห์ในแง่ของระบบพิจารณาเป้าหมายในฐานะที่ไม่ใช่ อยู่ในสภาพที่นิ่งอยู่กับที่ (Static) แต่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา ความเป็นวงจร (Cyclic) ของเป้าหมายขององค์การดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์การ

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดการบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุดเน้น บทบาทของพฤติกรรมของบุคคล ในองค์การที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาวแนวความคิดทั้ง 3 ด้าน ที่สัมพันธ์กันดังกล่าวทำให้ความคิด เรื่องเป้าหมายสูงสุดเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การอยู่ 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์การประกอบด้วย

1.1 โครงสร้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การการวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ คือ (Steers, 1977)

- 1) ความมากน้อยของการรวมอำนาจ
- 2) ความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีแบบแผน
- 4) ช่วงการบังคับบัญชา
- 5) ขนาดขององค์การ
- 6) ขนาดของหน่วยงาน

1.2 บทบาทของเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์การใช้แปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิตก็มีผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์การ (Steers, 1977)

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน สเตียร์ส แบ่งสภาพแวดล้อมที่กล่าวถึงเป็น 2 ระดับ คือ

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น สภาพการณ์ด้านการตลาดเศรษฐกิจ การเมืองมุ่งจำเพาะเจาะจง สภาพแวดล้อมของงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ ซึ่งยังแยก มิติย่อยออกไปใน เรื่องความสัมพันธ์ว่า สลับซับซ้อน ไม่สลับซับซ้อน มันคงเคลื่อนไหว ความแตกต่างในความ

แน่นอนระหว่างงาน ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งเคลื่อนไหว (Dynamic) จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยงานนั้นมีการเคลื่อนไหวอีกด้วย

2.2 สภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง บรรยากาศองค์กรซึ่งเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำของการรับสภาพแวดล้อมของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารรับรู้ความสับสน ซ้อนความมั่นคง และความไม่แน่นอน ที่ปรากฏอยู่ใน สภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง องค์กรจะมีแนวโน้ม ที่จะสามารถสนองตอบ และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมดียิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้าม องค์กรสนองต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่จริง ผลในทางลบต่อความสำเร็จขององค์กรก็จะมีมาก

3. ลักษณะของบุคคลในองค์กรซึ่ง สเตียร์ส (Steers, 1977) สรุปว่า

3.1 ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

3.2 ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

4. แผนการบริหารและการปฏิบัติ สเตียร์ส ระบุว่านโยบายช่วยฝ่ายบริหารให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้ คือ

4.1 การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน

4.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร

4.3 การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน

4.4 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

4.5 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ

4.6 การปรับตัวการริเริ่มสิ่งใหม่

โครงสร้างองค์กร ก็เปรียบเสมือนกับกระดูกของพวกเรา ซึ่งเป็นแกนที่ทำให้อวัยวะส่วนต่าง ๆ คงรูปและสามารถทำหน้าที่ได้เหมือนกับที่ทำให้องค์กรตั้งอยู่ได้ ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร การออกแบบรูปแบบโครงสร้างองค์กรจึงมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ เพื่อให้้องค์กรนั้น ได้บรรลุถึงจุดประสงค์

2.1.2 ความหมายของโครงสร้างองค์กร

วีซี ทรวงประทุม (2531) กล่าวว่า โครงสร้างองค์กร คือ แบบแผนของ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ถ้ามองในฐานะระบบ จะมีส่วนย่อยต่าง ๆ โครงสร้างจึงเป็นแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยต่าง ๆ

ฮอร์ด และคนอื่น ๆ (Hodge & et al. อ้างถึงใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540) กล่าวว่า เป็นการแบ่งงานและประสานงานให้กับบุคลากรในองค์กร และยังกล่าวถึงคำสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาโครงสร้างขององค์กร คือ ความแตกต่าง (Differentiation) และบูรณาการ (Integration) ความแตกต่าง หมายถึง การแบ่งงาน ออกเป็นงานย่อย ๆ ตามภาระหน้าที่ แล้วมอบหมายให้บุคลากรทำ ส่วนบูรณาการ หมายถึง การประสานระหว่างงานย่อย ๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

โรบิน (Robins, 1990 อ้างถึงใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กรเป็นโครงข่ายหรือระบบของการสื่อสาร และอำนาจหน้าที่

สรุป โครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผล คือ เป็นแบบแผนความสัมพันธ์ในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรในการแบ่งแยกอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคคลในองค์กร และใช้เป็นเครื่องมือทางการบริหารช่วยในการแนะนำให้องค์การนั้นสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้น โครงสร้างองค์การ จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ให้องค์การตั้งอยู่ได้

เอทซีโอนิ (Etzioni, 1961 อ้างถึงใน รุจา รอดเข็ม, 2547) ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ซีฮอร์ และยูชต์แมน (Seashoe & Yuchtman, 1967 อ้างถึงใน รุจา รอดเข็ม, 2547) ประสิทธิภาพขององค์การหมายถึง สภาวะในการต่อรองขององค์การ ประสิทธิภาพสูงสุดจะเกิดขึ้นเมื่อองค์การสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมในการแสวงหาทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมที่สุด

ไพร์ส (Price, 1968 อ้างถึงใน รุจา รอดเข็ม, 2547) ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ระดับการบรรลุเป้าหมายที่หลากหลายขององค์การ

กิบสัน และคนอื่นๆ (Gibson & et al., 1988 อ้างถึงใน รุจา รอดเข็ม, 2547) ให้ความหมายของประสิทธิภาพขององค์การในสาระของพฤติกรรมขององค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างองค์ประกอบ 5 ประเภท คือ ผลผลิตภาพ ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับตัวและการพัฒนา

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรที่สนองวัตถุประสงค์ที่ได้ผลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ด้วยการสนับสนุนร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างสูงสุดแก่องค์กร และสมาชิกในองค์กรสามารถที่จะปรับตัวอยู่กับองค์กรได้อย่างมีความพึงพอใจพร้อมที่จะพัฒนาให้องค์กรอยู่ต่อไปได้ และรวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด

2.1.3 ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิผล

องค์กรที่มีประสิทธิผล (Effective Organizations) เป็นองค์กรที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง ประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่าองค์กรที่มี ประสิทธิภาพหมายถึง องค์กรที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์กรกับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์กรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และได้เสนอองค์ประกอบ หรือเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรต่างกันไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวแปรให้ความสำคัญ ในเรื่องของผลผลิต หรือการปรับตัวเข้าสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่นเพราะฉะนั้นความมีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับทำให้ ความสำคัญของลักษณะองค์กรว่ามี ลักษณะเช่นไร เช่น องค์กรเอกชนมีลักษณะของการค้ากำไร จึงสามารถประเมินค่าออกมาเป็นตัวเลขได้ส่วนองค์กรราชการไม่สามารถประเมินผลเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ ก็จะทำให้มีความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัวการผสมผสานหรือการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล

มัญญ วงศ์นารี (2524) ได้แสดงทรรศนะ ถึงเกณฑ์ในการวินิจฉัย องค์กรที่มี ประสิทธิภาพ คือ ความร่วมมือช่วยกันทำงานโดยมุ่งสู่จุดมุ่งหมาย และความรู้สึกเป็นอิสระในการเสนอ ข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของตนในการแก้ไขปัญหา การแก้ปัญหา นั้นจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผล อย่าง

แท้จริงและบรรยากาศการทำงานเป็นแบบให้ความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลไปอย่างอิสระโดยเต็มใจ และไม่ถูกบังคับ

การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นผลจากปัญหาหลายประการปัญหาเกี่ยวกับการวัดหรือการประเมินประสิทธิผลที่สำคัญ ๆ มี ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาความถูกต้องของสมมติฐาน ซึ่งเป็นธรรมเกี่ยวกับตัวแปรหลายตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน สมมติฐานเป็นเพียงความเชื่อว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กัน

2. ปัญหาความมั่นคงของเกณฑ์ เมื่อเวลาผ่านไปเกณฑ์การประเมินผลจะมีความไม่มั่นคงหรือไม่เหมาะสม หรือไม่สามารวัดได้ในเวลาต่อมา

3. ปัญหาด้านเวลา เนื่องมาจากปัญหาข้อ 2 ข้างต้น แต่เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างประสิทธิผลในระยะสั้นกับระยะยาว เพื่อองค์การจะสามารถรักษาสภาพความมั่นคงและความเติบโตไว้ได้ในระยะเวลาที่ผ่านมา การดำเนินการแก้ปัญหาด้านนี้ ต้องอาศัยทฤษฎีระบบผ่านมิติเวลา โดยผ่านปัจจัยตัวป้อนที่ถูกจัดการให้ออกมาเป็นผลผลิตกลับไปสู่สภาพแวดล้อมผ่านเวลาความมีประสิทธิผลขององค์การในระยะยาวจะต้องมีเครื่องบ่งชี้ โดยแยกออกตามระยะเวลา คือ

1) ดัชนีบ่งชี้ระยะสั้น (Short-run Indicator) ได้จากการวัดผลผลิตและความพอใจ

2) ดัชนีบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate Indicator) ได้จากการใช้ความสามารถในการปรับตัว การพัฒนาเป็นเกณฑ์การวัด

3) ดัชนีบ่งชี้ในระยะยาว (Long-run Indicator) คือ การอยู่รอดขององค์การ

4) ปัญหาด้านเกณฑ์หลายปะเภทอาจขัดแย้งกัน เช่น ความสามารถในการผลิตอาจขัดกัน กับความพึงพอใจของพนักงาน กล่าวคือ การเพิ่มผลผลิตด้วยการบีบบังคับให้คนงานเพิ่มแรงงานให้สูงขึ้นอาจมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานลดน้อยลงในการกลับกันย่อมเป็น ไปทำนองเดียวกัน 5) ปัญหาความถูกต้องแม่นยำของการวัด โดยเฉพาะเชิงปริมาณมีความถูกต้อง แม่นยำมาก เพราะมีความสลับซับซ้อนของขบวนการและความกว้างขวางของตัวแปรที่ใช้วัดการประเมินประสิทธิผลจึงต้องพยายามระบุเกณฑ์ที่สามารถใช้วัดได้และผิดพลาด น้อยที่สุด

5) ปัญหาการนำไปใช้วัดองค์การ การใช้เกณฑ์ใดในการประเมินจะต้องสอดคล้อง กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่ถูกประเมิน

6) ปัญหาความเหมาะสมทางทฤษฎี แบบจำลองที่เหมาะสมจะต้องอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีที่จะช่วยทำความเข้าใจถึงกระบวนการ โครงสร้างหรือพฤติกรรมขององค์การโดยจะต้องศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านองค์การภายใต้กรอบของความเป็นระบบ

7) ปัญหาระดับของการวิเคราะห์ การประเมินประสิทธิผลขององค์การมักทำกันในระดับมหภาค (Macro Level) โดยพิจารณาถึงตัวแปรที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การ ว่าองค์การใดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลแต่การกระทำดังกล่าวอาจละเลยที่จะวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของบุคคลกับความสำเร็จขององค์การ การประเมินและวิเคราะห์ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การเป็นสิ่งที่ต้องผสมผสาน ทั้งระดับมหภาคและจุลภาคให้สัมพันธ์กัน

จากปัญหาทั้ง 8 ประการดังที่ได้กล่าวแล้วนั้น แสดงให้เห็นความยากในการวิเคราะห์ประเมินประสิทธิผลขององค์การและจากการศึกษาพบว่าองค์ การที่มีประสิทธิผลนั้นมีตัวแปรเป็นจำนวนมากตัวแปรที่นักวิชาการค้นพบในทางทฤษฎี บางตัวแปรสามารถใช้วิเคราะห์ ทั้งองค์การธุรกิจ

และส่วนราชการ แต่บางตัวแปร สามารถใช้วิเคราะห์ให้กับองค์การใดเพียงประเภทเดียวเท่านั้น จะวัดองค์การประเภทอื่น ไม่ได้เลย

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การวัดประเมินประสิทธิผลขององค์การได้รับความสนใจ และศึกษาค้นคว้าต่อ ๆ มาเพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์การในการรักษาไว้ ซึ่งความเป็นองค์การและการบรรลุเป้าหมายให้ได้

2.1.4 แนวคิดในการประเมินวัดประสิทธิผลขององค์การ

มีนักทฤษฎีเป็นจำนวนมากที่ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การแต่ละท่านก็จะเสนอแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้พยายามจัดกลุ่มแนวคิดต่าง ๆ และได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การรวมทั้งหมด 7 แนวคิดได้แก่ (1) แนวคิดการบรรลุเป้าหมาย (Goal - Attainment Approach) (2) แนวคิดระบบ (The System Approach) (3) แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The Strategic - Constituencies Approach) (4) แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกัน (The Competing - Values Approach) (5) แนวคิดทรัพยากร (Resource - Based Approach) (6) แนวคิดกระบวนการภายใน (Internal Process Approach) และ (7) แนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Approach) ซึ่งแต่ละแนวคิดมีลักษณะและรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.5 แนวคิดการบรรลุเป้าหมาย (Goal - Attainment Approach)

แนวการศึกษานี้เป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุดเพราะมีลักษณะการประเมินที่ง่ายโดยยึดหลักว่าประสิทธิผลขององค์การน่าจะวัดได้จากความสามารถขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย (Ends) ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นสิ่งสุดท้ายที่องค์การต้องการมากกว่าการเน้นที่วิธีการดำเนินการ (Means) ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามทบทวนที่ระบุคุณลักษณะของเป้าหมายที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้ พิทยา บวรวัฒนา (2531) และพิชาย รัตนติลล ภูเก็ต (2552) เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลคุณลักษณะร่วมของเป้าหมายที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการประเมินตามแนวคิดการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนี้

- 1) เป้าหมายที่จะใช้ในการประเมินนั้นต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงและเป็นเป้าหมายสูงสุด (Optimal Goals) หรือเป้าหมายปลายทาง (Ultimate Goals) ขององค์การ
- 2) จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การควรมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่ผู้ประเมินจะวัดได้
- 3) เป้าหมายนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นรูปธรรมที่สามารถกำหนดให้อยู่ในรูปตัวเลขที่สามารถวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมายได้
- 4) เป้าหมายนั้นต้องมีความชัดเจน ไม่ครอบคลุมหลายเรื่องจนไม่สามารถประสานเข้ากันได้ ซึ่งจะต้องได้รับการระบุและนิยามอย่างดีพอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างกระจ่าง และให้ผู้ประเมินสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้นได้
- 5) เป้าหมายนั้นจะต้องได้รับฉันทามติหรือเป็นข้อตกลงที่ได้รับการยอมรับแล้วจากทุกฝ่ายในองค์การ และสมาชิกในองค์การต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น

การนำแนวคิดการบรรลุเป้าหมายมาประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การผู้ประเมินจำเป็นต้องใช้ด้วยความระมัดระวังและต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อน

ต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ ตลอดจนพิจารณาข้อมูลจากทุก ๆ ฝ่ายเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ ซึ่งในการทำให้ การระบุเป้าหมายมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือมากขึ้นสามารถทำได้โดย

1) รวบรวมปัจจัยนำเข้าจากกลุ่มที่มีอิทธิพลในการกำหนดเป้าหมายที่เป็น การทางทั้งหมด แม้ว่าบางคนจะไม่ได้เป็นผู้บริหารขององค์การ

2) นำเอาเป้าหมายที่เป็นจริงที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกองค์การมา เป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน

3) คำนึงอยู่ตลอดเวลาว่าองค์การมีการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

4) ยืนยันในการนำเป้าหมายที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ทดสอบและวัดได้มาเป็นตัว ประเมินมากกว่าการนำถ้อยแถลงที่คลุมเครือซึ่งเป็นเพียงภาพสะท้อนความคาดหวังของสังคมที่มีต่อ องค์การมาประเมิน

5) มองเป้าหมายขององค์การในฐานะเป็นสิ่งที่มีความพลวัตที่มีการเปลี่ยนแปลงตาม ระยะเวลา มากกว่าไปยึดติดกับถ้อยแถลงเชิงเป้าหมายที่เป็นทางการอย่างตายตัว

2.1.6 แนวคิดระบบ (System Approach)

เนื่องจากแนวคิดการบรรลุเป้าหมายที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มุ่งเน้นที่เป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ขององค์การ อันเป็นการพิจารณาที่ปัจจัยนำออก (Output) เพียงตัวเดียวเท่านั้นโดย ละเลยถึงปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Transformation or Process) ซึ่งทำให้ไม่สามารถทราบความเป็นจริงขององค์การได้อย่างรอบด้าน ดังนั้น ทฤษฎีระบบจึงพยายาม แก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวในลักษณะที่ซับซ้อนมากขึ้นโดยเพิ่มตัวแปรในการพิจารณา การประเมิน ประสิทธิภาพตามแนวคิดนี้มีฐานคิดว่า องค์การเป็นระบบหนึ่งซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ของระบบย่อย หากระบบย่อยใดปฏิบัติงานได้ไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การโดยรวม ดังนั้น ประสิทธิภาพ ขององค์การตามแนวคิดนี้จะเน้นที่ความสามารถขององค์การในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้องค์การอยู่รอด การนำเอาแนวคิดระบบมาอธิบายทำให้ ผู้ประเมินต้องตระหนักว่ายังมีส่วนอื่นขององค์การนอกจากเป้าหมายที่มีความสำคัญต่อองค์การ ทำให้ ผู้ประเมินหันมาวัดประสิทธิผลจากส่วนอื่น ๆ ขององค์การ อาทิ ต้องคำนึงถึงความสามารถของ องค์การในการให้ได้ว่าซึ่งทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้าที่จะนำมาใช้ในกระบวนการแปรรูปให้เป็นปัจจัย นำออก และความสามารถในการรักษาความสมดุลภายในองค์การ เป็นต้น

มีนักวิชาการหลายท่านที่เห็นด้วยกับแนวคิดนี้และได้เสนอตัวชี้วัดและตัวแบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การเอาไว้ ซึ่งได้ทำการศึกษาและรวบรวมรายการตัวแปร สำคัญ ๆ ของเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์การที่ได้เคยถูกใช้เป็นดัชนีของประสิทธิผล องค์การในการวิจัยจำนวน 30 ตัวแปรได้แก่ (1) ประสิทธิภาพรวม (Overall Effectiveness) (2) ผลผลิต (Productivity) (3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) (4) กำไร (Profit) (5) คุณภาพ (Quality) (6) อุบัติเหตุที่เกิด (Accidents) (7) การเจริญเติบโต (Growth) (8) การขาดงาน (Absenteeism) (9) การลาออกจากงาน (Turnover) (10) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) (11) แรงจูงใจ (Motivation) (12) ขวัญ (Moral) (13) การควบคุม (Control) (14) ความขัดแย้ง/ความสามัคคี (Conflict/Cohesion) (15) ความยืดหยุ่น/ การปรับตัว (Flexibility/Adaptation) (16) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal

Setting) (17) ความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย (Goal Consensus) (18) ความยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร (Internalization of Organization Goal) (19) ความเห็นพ้องต้องกันในบทบาทและปทัสสถาน (Rule and Norm Congruence) (20) ความสามารถของฝ่ายบริหารในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว (Managerial Interpersonal Skills) (21) ความสามารถของฝ่ายบริหารในการทำงาน (Managerial Task Skills) (22) การจัดการข้อมูลข่าวสารและการติดต่อ (Information Management and Communication) (23) ความพร้อมเพรียง (Readiness) (24) การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of Environment) (25) การประเมินผลโดยบุคคลภายนอก (Evaluations by External Entities) (26) ความมีเสถียรภาพ (Stability) (27) คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources) (28) การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ (Participation and shared Influence) (29) การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) และ (30) การมุ่งความสำเร็จ (Achievement Emphasis)

อีเวน วิลเลียม เอ็ม (Evan, William M., 1976) เป็นนักวิชาการอีกกลุ่มที่มีความเห็นสอดคล้องกัน และได้เสนอการประยุกต์ใช้แนวคิดระบบในกาประเมินประสิทธิผลขององค์กรโดยการพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ที่ถูกจัดอยู่ในรูปของสัดส่วนระหว่างผลผลิต (Output) ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต (Input) กระบวนการทำงาน (Transformation) และด้านอื่น ๆ ขององค์กรที่แตกต่างกัน

โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน (Kaplan & David P. Norton, 2001) ได้เสนอแนวคิดการประเมินแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ซึ่งอาศัยรากฐานจากวิธีการประเมินเชิงระบบเพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์กรใน 4 มิติที่ประกอบด้วย มิติการเงิน (Financial Perspective) มิติด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Perspective) มิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ซึ่งแต่ละมิติจะมีตัวชี้วัดหลัก (Key Indicators) เพื่อใช้ในการประเมินว่าการปฏิบัติงานในแต่ละมิติได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในระดับใด ซึ่งในประเทศไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ก็ได้มีการนำแนวคิดการประเมินแบบดุลยภาพของ Kaplan & Norton ไปใช้ในการประเมินผลกับทุกหน่วยงานราชการในภาพรวม โดย ก.พ.ร. กำหนดมิติการประเมินเป็น 4 มิติที่ประกอบด้วย มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

2.1.7 แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The Strategic - Constituencies Approach)

แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ มองว่าองค์กรเป็นระบบสังคมระบบหนึ่งประกอบด้วยบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งองค์กรจะได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์เหล่านี้ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา โดยที่องค์กรต้องแสวงหาวิธีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก แนวคิดนี้มีลักษณะคล้ายกับแนวคิดระบบกล่าวคือ แนวคิดทั้งสองมุ่งพิจารณาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อม โดยที่แนวคิดระบบมีแนวโน้มจะพิจารณาสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อองค์กรแทบทุกกลุ่มส่วนแนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์จะเลือกพิจารณาสิ่งแวดล้อมบางประการที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กรเท่านั้น ภายใต้ฐานคติที่ว่าในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร

ดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลตามแนวคิดนี้คือ องค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร องค์กรจะต้องมีสายตาแหลมคม สามารถมองว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญต่อองค์กร และจะต้องสามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์เหล่านั้น โดยทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์กร องค์กรที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์กรที่กำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร

นอกจากนี้ ยังพบว่าได้มีนักทฤษฎีหลายท่านที่มีความคิดสอดคล้องกับแนวคิดนี้และได้มีการประยุกต์แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยได้เสนอแนวคิด A Multiple-Constituency Approach (Edward J. Conlon, & Stuart Jay Deutsch, 1980) ซึ่งมีฐานคิดที่ว่าโดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลองค์กรนั้นจะมีใช้เกณฑ์ในเชิงเดียว แต่เป็นชุดของตัวชี้วัดที่มาจากบุคคลหลายกลุ่มในองค์กรจากระดับบนถึงระดับล่างขององค์กร ซึ่งเรียกกลุ่มคนเหล่านี้ว่า “ผู้มีสิทธิ” มากกว่า “ผู้มีส่วนร่วม” เป็นการรวบรวมแนวคิดจากบุคลากรหลายระดับในองค์กร และเปิดกว้างกว่าการใช้แนวคิดจากบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มคนเพียงกลุ่มเดียว

2.1.8 แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกัน (The Competing - Values Approach)

แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกันเป็นความพยายามของนักวิชาการที่จะบูรณาการมิติต่าง ๆ ของประสิทธิผลองค์กร โดยได้มีการระบุตัวแปรหลักแกนกลางและพิจารณาว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไร แนวทางของการประเมินตามแนวคิดนี้คือ เกณฑ์ที่ผู้ประเมินให้คุณค่าและใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ขึ้นอยู่กับว่าผู้ประเมินเป็นใครและเป็นตัวแทนผลประโยชน์ของกลุ่มใด ฐานคิดที่สำคัญของแนวคิดนี้คือไม่มีเกณฑ์ที่ดีที่สุดในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ไม่มีเป้าประสงค์หนึ่งเดียวใด ๆ ที่จะสามารถสร้างความยอมรับและก่อให้เกิดความสมานฉันท์แก่สมาชิกทุกคนในองค์กร ดังนั้นแนวความคิดประสิทธิผลขององค์กรโดยตัวของมันเองจึงมีลักษณะเป็นอัตวิสัยและเป้าประสงค์ซึ่งผู้ประเมินเลือกศึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานของค่านิยม ทัศนคติ และความสนใจของตัวผู้ประเมินเอง

ในการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ Robert E. Quinn & John Rohrbaugh (1983) และ Stephen P. Robbins (1990) เป็นนักทฤษฎีอีกกลุ่มที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความหลากหลายของค่านิยมสามารถจัดการและผนึกรวมในเชิงบูรณาการได้ เพราะว่าม็อดค์ประกอบร่วมบางประการที่คล้ายคลึงกัน องค์กรประกอบรวมนี้อาจสามารถผสมผสานและจัดรวมเป็นกลุ่มค่านิยมกลุ่มค่านิยมแต่ละกลุ่มก็จะกลายเป็นตัวแบบประสิทธิผลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของค่านิยมที่มีการแข่งขันกันภายในองค์กรได้ 3 มิติ ได้แก่

มิติแรก คือ ความยืดหยุ่นและการควบคุม (Flexibility - Control Dimension) เป็นมิติที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดโครงสร้างขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งมีมิติสองมิติที่อยู่ในขั้วตรงข้ามกัน คือ ความยืดหยุ่น (Flexibility) และการควบคุม (Control)

มิติที่สอง คือ คนและองค์กร (People - Organization Dichotomy) เป็นกลุ่มค่านิยมของการจัดการภายในองค์กรที่เน้นการพัฒนาบุคลากร (People) และการพัฒนาตัวองค์กร (Organization)

มิติที่สาม คือ วิธีทางและเป้าหมาย (Means - Ends Dimension) เป็นกลุ่มค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับวิธีทางขององค์กร (Organization Means) และเป้าหมายขององค์กร (Organization Ends)

ซึ่งกลุ่มของค่านิยมต่าง ๆ เหล่านี้สามารถนำมาผสมผสานกลายเป็นแปดกลุ่มของค่านิยมที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กรได้ โดยในแต่ละกลุ่มจะสะท้อนให้เห็นความแตกต่างกันของค่านิยม ซึ่งสามารถสร้างเป็นตัวแบบในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรได้ 4 ตัวแบบ ได้แก่

- 1) ตัวแบบมนุษย์สัมพันธ์ (Human - Relations Model) ซึ่งนิยามประสิทธิผลขององค์กรว่า คือ การมีความสามัคคี (ในฐานะวิธีการ) และการมีทักษะของผู้ปฏิบัติ (ในฐานะเป้าหมาย)
- 2) ตัวแบบระบบเปิด (Open - System Model) ซึ่งนิยามประสิทธิผลว่า เป็นความยืดหยุ่น (ในฐานะวิธีการ) และความสามารถในการแสวงหาและสะสมทรัพยากร (ในฐานะเป้าหมาย)
- 3) ตัวแบบเหตุผล - เป้าหมาย (Rational - Goal Model) นิยามประสิทธิผลว่า หมายถึง การมีแผนและเป้าหมาย (ในฐานะวิธีการ) และการมีผลิตภาพและประสิทธิภาพสูง (ในฐานะเป้าหมาย)
- 4) ตัวแบบกระบวนการภายใน (Internal - Process Model) นิยามประสิทธิผลในรูปของการจัดระบบข้อมูลข่าวสารทั้งในส่วนที่ได้มาและกระจายออกไป (ในฐานะวิธีการ) และควมมีเสถียรภาพและการเชื่อฟังระเบียบคำสั่ง (ในฐานะเป้าหมาย)

2.1.9 แนวคิดทรัพยากร (Resource - Based Approach)

แนวคิดนี้เน้นการวัดประเมินประสิทธิผลขององค์กรโดยดูจากการใช้ทรัพยากร (Input) โดยมีนักทฤษฎีที่มีความเห็นสอดคล้องกับแนวคิดนี้ได้แก่ Richard L. Daft ได้กล่าวว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลในที่นี้คือ องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการสรรหาทรัพยากรที่มีคุณค่าและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่

- 1) อำนาจในการต่อรอง หมายถึง ความสามารถในการหาทรัพยากรที่ ขาดแคลน และมีค่าจากสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งได้แก่ ทรัพยากรเงิน วัตถุดิบ ทรัพยากรบุคคล ความรู้และเทคโนโลยี
- 2) ความสามารถของผู้มีอำนาจตัดสินใจในองค์กรในการประเมินถึงคุณค่าของทรัพยากรในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง
- 3) ความสามารถของผู้บริหารในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหลาย ทั้งที่จับต้องได้ เช่น วัตถุดิบในการผลิต คน เงิน และที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ได้ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

4) ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้มีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่องค์กรไม่สามารถประเมินถึงผลงาน (Output) ขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรและหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไร การประเมินถึงกระบวนการทำงานภายในและผลงานการดำเนินการไม่สามารถกำหนดออกมาเป็นตัวเลขได้อย่างชัดเจน การเลือกใช้ตัวแปรด้านงบประมาณที่ได้รับจึงเป็นทางเลือกที่สะดวกและเหมาะสม แม้แต่องค์กรในภาคธุรกิจส่วนใหญ่ยังเลือกใช้วิธีการประเมินนั้น ในทางปฏิบัติพบว่าปัญหาของการประเมินที่เน้นแต่ด้านทรัพยากรที่ใช้เพียงอย่างเดียว คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อมภายนอกได้ การที่องค์กรสามารถหาทรัพยากรที่ดีมีคุณค่านำมาผลิตสินค้าและบริการให้กับลูกค้า องค์กรนี้อาจจะมีประสิทธิผลหากใช้

การประเมินนี้ แต่สินค้าและบริการที่ผลิตออกมาได้นี้จะไม่มีประโยชน์แต่อย่างใดหากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสะท้อนความต้องการของผู้เกี่ยวข้องนั้นหมายถึงองค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

2.1.10 แนวคิดกระบวนการภายใน (Internal Process Approach)

ประสิทธิผลตามแนวคิดนี้ หมายถึง การที่องค์กรมีการจัดการภายในที่ดี มีสุขภาพดี และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น สมาชิกในองค์กรมีความสุขและพอใจกับองค์กรหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรสามารถประสานการทำงานซึ่งกันและกันได้อย่างดี ส่งเสริมให้ได้ผลผลิตสูง แนวคิดนี้ไม่ได้ใส่ใจกับสภาพแวดล้อมภายนอก แต่มุ่งให้ความสำคัญกับความสำเร็จของการทำงานภายในองค์กรและความสุขของสมาชิกเท่านั้น (Richard L. Daft) แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่า องค์กรที่มีคนงานที่มีความพอใจในงาน มีความสุขกับการทำงานจะส่งผลให้ได้ผลงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร ทุกคนให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ผูกพันและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรปรารถนาและพยายามกระตุ้นให้เกิดขึ้น เพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมที่เป็นหนึ่งเดียวกันอย่างไรก็ตามวิธีการวัดประสิทธิผลของแนวคิดนี้มีข้อบกพร่องที่ไม่ได้ประเมินตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ไม่ได้นำปัจจัยเรื่องผลผลิตและความสัมพันธ์ขององค์กรกับสภาพแวดล้อมมาพิจารณาในการประเมิน ทำให้มองไม่เห็นภาพรวมของการประเมินการมุ่งเน้นแต่เพียงกลไกการทำงานภายในและความราบรื่นสงบสุขของคนงานในองค์กรเป็นเรื่องของอัตวิสัย การประเมินอาจไม่ถูกต้อง ตัวแปรที่นำมาประเมินที่เกี่ยวข้องกับความสุขความราบรื่นของการทำงานไม่สามารถประเมินออกมาได้เป็นตัวเลขได้ การนำผลการประเมินมาใช้จึงต้องระมัดระวังถึงความน่าเชื่อถือของการประเมินเป็นอย่างยิ่ง

2.1.11 แนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Approach)

แนวคิดการประเมินวัดประสิทธิผลขององค์กรนี้ เน้นให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เสียกับทุกฝ่ายที่อยู่ในองค์กรและนอกองค์กรไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกิจการ ลูกจ้าง คนงาน ลูกค้า ผู้จัดหาวัตถุดิบ ชุมชน หน่วยงานรัฐและผู้เกี่ยวข้องทั้งหลาย แต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาจะมีมุมมองในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรแตกต่างกันไป เนื่องจากมีความต้องการผลประโยชน์จากองค์กรที่ไม่เหมือนกัน ตามกระบวนการประเมินของแนวคิดนี้องค์กรจึงจำเป็นต้องทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มคนเหล่านี้ว่ามองเห็นองค์กรที่มีประสิทธิผลจากแง่มุมใดบ้าง วิธีการที่ใช้คือการสำรวจความคิดเห็นของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจผลการดำเนินงานขององค์กรจากทุกกลุ่มจากความหลากหลายของความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้องค์กรไม่สามารถผลักดันให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องบรรลุถึงประสิทธิผลขององค์กรได้อย่างครบถ้วน บางขณะอาจทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดความพึงพอใจในองค์กร แต่ไม่อาจทำให้กลุ่มอื่น ๆ พอใจในผลงานที่ได้แต่อย่างไรก็ตามการที่ได้มีการสำรวจกลุ่มต่าง ๆ ทั้งหมด ทำให้องค์กรสามารถล่วงรู้ถึงประเด็นที่องค์กรควรให้ความสนใจ ซึ่งจะดีกว่าการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลเป็นปัจจัยตัวเดียวนอกจากนี้การสำรวจจะช่วยให้องค์กรมองการประเมินประสิทธิผลได้อย่างครอบคลุมครบถ้วนมากที่สุด

จากแนวคิดการประเมินประสิทธิผลขององค์กรที่ได้กล่าวมาทั้ง 7 แนวคิดข้างต้น พบว่าต่างก็มีความย้อนแย้ง แตกต่างกันไปตามมุมมองของแต่ละแนวคิด ซึ่งยังไม่สามารถหาข้อสรุปร่วมกันได้ แต่ละแนวคิดมีลักษณะเด่นและข้อด้อยในตัวเอง แต่สิ่งหนึ่งที่นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกัน ก็คือไม่มีเกณฑ์ตัวชี้วัดหรือตัวแบบใดที่จะสามารถใช้ประเมินประสิทธิผลได้ทุกองค์กร ผู้ประเมินต้องใช้

คุณพินิจในการพิจารณาเลือกใช้แนวคิดหรือตัวแบบรวมทั้งตัวชี้วัดประสิทธิผลให้เหมาะสมกับองค์กรที่จะประเมิน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงาน

2.2.1 ความหมายของการบริหาร

การบริหาร เป็นคำที่ผสมกับคำหรือข้อความอื่นแล้วเกิดความหมายตามจุดประสงค์ของการนำไปใช้ เช่น การบริหารรัฐกิจ การบริหารธุรกิจ บริหารจัดการ และการบริหารการศึกษานักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารไว้หลากหลาย ดังนี้

เด่น ชะเนตียัง (2533) ให้ความหมายไว้ว่า “การบริหาร” หมายถึง การบริหารมีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ กล่าวคือ การบริหารจัดการเป็นศาสตร์สาขาหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เพราะมีองค์ประกอบของความรู้ (Knowledge) มีหลักเกณฑ์ (Principle) และทฤษฎี (Theory) ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เป็นศาสตร์ทางสังคมซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และรัฐศาสตร์ ส่วนในทางปฏิบัตินั้นจะขึ้นอยู่กับความสามารถประสบการณ์ และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะนำความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับหรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเรื่องศิลปะ ดังนั้น นักบริหารที่เก่งต้องมีศาสตร์และศิลปะ

นิพนธ์ กินาวงศ์ (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การร่วมมือกันทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ในการร่วมมือทำงานนั้นจะต้องมีบุคคลที่เป็นหัวหน้าหรือเรียกว่าผู้บริหารและจะต้องจัดในรูปขององค์กร

มัลลิกา ต้นสอน (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร (Administration) หมายถึง การกำหนดแนวทาง หรือนโยบาย การสั่งการ การอำนวยความสะดวก การสนับสนุน และการตรวจสอบให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

จันทราณี สงวนนาม (2533) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ คือ มีหลักการ กฎเกณฑ์ และทฤษฎี ที่พึงเชื่อถือได้ อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานโดยลักษณะเช่นนี้การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) ซึ่งเป็นศาสตร์ทางสังคม ที่อยู่กลุ่มเดียวกับจิตวิทยา สังคมวิทยา และรัฐศาสตร์แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมแล้วการบริหารจะมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts)

สุธี สิทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภุชงค์ (2536) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน

ธงชัย สันติวงศ์ (2537) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้นำของกลุ่ม ซึ่งจะต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคน และวัตถุดิบสามารถประสานเข้าด้วยกันเพื่อ

ร่วมกันทำงานเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ และขณะเดียวกันจะต้องจัดการนำองค์กรให้สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างดีที่สุด

เสนาะห์ ตีเยาว์ (2544) ให้ความหมายไว้ว่า “การบริหาร” หมายถึง กระบวนการทำงานกับคนและโยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงโดยสรุปไว้เป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนโดยอาศัยคน
2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. การบริหารเป็นความสมดุลระหว่างงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. การบริหารต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเสมอ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2545) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง เป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้าช่วยเหลือเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยอาศัยกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) ซึ่งหมายถึงกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น
2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน
3. ภาวะผู้นำ (Leading) เป็นขั้นตอนจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน
4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น

เจริญผล สุวรรณโชติ (2544) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร (Management) หมายถึง กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ใช้ในการบริหารระดับสูง เน้นที่การกำหนดนโยบายและแผนเป็นสำคัญ มักใช้ในการบริหารรัฐกิจการบริหารถือเป็นศิลปะของสถาบันในสังคมที่ดำเนินการตามที่มนุษย์กำหนดให้เป็นไปตามระเบียบที่วางไว้ จนถึงจุดหมายปลายทางหรือความสำเร็จของงาน กระบวนการบริหารจะมีลักษณะที่คล้ายกัน แต่ต่างกันตรงผลผลิต (Product) และผลลัพธ์ (Output) ฉะนั้นการบริหารจึงเป็นกระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่งที่สลับซับซ้อน เพราะต้องขึ้นอยู่กับระบบมนุษย์และระบบสังคม เกิดขึ้นกับกลุ่มคน กลุ่มหนึ่ง ที่เข้ามาร่วมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ และเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ การดำเนินการเพื่อกงอยู่ต่อไป การกระตุ้นหรือการช่วยทำให้เกิดการกระทำ การควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิดการรวมตัวกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวอย่างมีแบบแผนหรือไม่มีแบบแผนทั้งในด้านบุคคลและด้านวัตถุ

ปิยะพร ทาบุญ (2546) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง ศาสตร์และศิลปะในการดำเนินงาน โดยอาศัยกระบวนการทางสังคมของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดโดยใช้กระบวนการและทรัพยากรอย่างเหมาะสม

ธีรรัตน์ กิจจาร์ักษ์ (2542) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การประยุกต์ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ (Science and Art) เป็นการนำเอาทรัพยากรทางด้านการบริหารที่มีอยู่ (Administration

Resource) มาประกอบการตามกระบวนการหรือขั้นตอนการบริหาร (Process of Administration) เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอเวนส์ (Owens, 2001 อ้างถึงใน รุ่งอรุณ เกื้อนใหญ่, 2553) กล่าวถึงการบริหารเป็นการทำงานของแต่ละบุคคลหรือกับกลุ่มคนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

แบลนชาร์ด และจอร์นสัน (Blanchard & Johnson, 2001 อ้างถึงใน จันทรานี สงวนนาม, 2545) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งพร้อมด้วยปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ เครื่องมือต่าง ๆ งบประมาณ และเทคโนโลยี เพื่อที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร และเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลด้วยปัจจัยด้านการบริหาร โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่ประสบผลสำเร็จความสำเร็จในการบริหารนั้นก็คือ ผู้ที่สามารถเอาศาสตร์การบริหารไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีศิลปะนั่นเอง

เดลเนียล อาร์ เดนนิสัน (Daniel R. Denison, 1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การเป็นการบริหารงานอย่างหนึ่ง พบว่าวัฒนธรรมองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์การเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด

1. การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์การ
2. การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่ประสานกันและสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้
4. มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

2.2.2 องค์ประกอบของการบริหาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบของการบริหารตำราทางวิชาการของนักวิชาการหลากหลายท่านจึงได้ประมวลผลองค์ประกอบของการบริหารมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สมคิด บางโม (2545) ได้อธิบายองค์ประกอบของการบริหารที่สำคัญ และมีความจำเป็นต่อองค์การ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่แน่นอน คือ จะต้องรู้ว่า จะดำเนินการไปทำไม เพื่ออะไร และต้องการอะไรจากการดำเนินการ เช่น ต้องมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ หรือในการผลิตต้องรู้ว่า จะผลิตเพื่อใคร ต้องการผลตอบแทนเช่นใด ถ้าหากไม่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แล้วก็ไม่มีความหมายของการดำเนินงานต่าง ๆ จะไม่มีผลสำเร็จเพราะไม่มีเป้าหมายกำหนดไว้แน่นอน

2. ทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ วัตถุและเครื่องใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมถึงถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ 4 Ms คือ มนุษย์ (Man) เงิน (Money)

วัสดุอุปกรณ์ (Material) และความสามารถในการจัดการ (Management) หรือ 6Ms ที่มีเครื่องจักร (Machine) และตลาด (Market) เพิ่มเข้ามาซึ่งในปัจจุบันมีความจำเป็นมากขึ้น

3. มีการประสานงานระหว่างกัน หรือเรียกได้ว่ามีปฏิริยาระหว่างกัน กล่าวคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมทั้งทรัพยากรในการบริหารทั้ง 4Ms หรือ 6Ms ดังกล่าว จะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและเกิดปฏิริยาระหว่างกัน หรือกล่าวได้ว่าจะต้องมีระบบของการทำงานร่วมกัน และที่เกิดขึ้นจริง ๆ ด้วย การนำปัจจัยทั้งหลายเบื้องต้นมาไว้ร่วมกันแล้วไม่เกิดปฏิริยาระหว่างกัน ไม่เกิดความสัมพันธ์ ระหว่างกัน การบริหารก็จะไม่เกิดขึ้น

4. ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารงานนั้นสิ่งทีวัดผลสำเร็จของงานว่าบรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์ขององค์กรก็คือ ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กร ในการที่จะบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ระยะสั้น โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าและค่าใช้จ่ายกับปัจจัยนำออกและรายได้ขององค์กร

สรุปได้ว่า องค์กรประกอบของการบริหาร จะต้องมืวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แน่นอน รวมไปถึงเครื่องมือที่จะต้องใช้ในการดำเนินงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และความสามารถในการบริหารงานซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องมีความสัมพันธ์กันและจะต้องมีระบบในการบริหารงานร่วมกัน องค์กรจึงจะประสบผลสำเร็จ

2.2.3 กระบวนการของการบริหาร

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการของการบริหารที่เกี่ยวข้องตำราทางวิชาการของนักวิชาการหลากหลายท่านจึงได้ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารไว้ 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนหรือโครงการสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคตให้ตรงเป้าหมายที่ต้องการ โดยกำหนดงานที่จะทำวิธีการ และวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ ไว้ล่วงหน้า

2. การแสวงหากำหนดตัวบุคคลและอุปกรณ์ (Allocation) หมายถึง การแสวงหากำหนดตัวบุคคล และวัสดุทุกชนิดที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามแผน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การเสริมกำลังบำรุง (Stimulation) หมายถึง การบำรุงขวัญ กระตุ้น และส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลงานดีทั้งปริมาณและคุณภาพ

4. การประสานงาน (Co – Ordination) หมายถึง การจัดให้ผู้แทนของหน่วยงานย่อยทุกหน่วยงานพบปะปรึกษาหารือกัน เพื่อให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือทราบเรื่องการปฏิบัติงานของผู้อื่น และเพื่อให้งานสัมพันธ์ไม่ขัดแย้งกัน โดยยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก

5. การประเมินผลงาน (Evaluation) หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะ ให้ทราบผลการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไขทุกระยะ และประเมินผลขั้นสุดท้ายเพื่อทราบผลการปฏิบัติงาน และปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไขทุกระยะ และประเมินผลขั้นสุดท้ายเพื่อเปรียบเทียบผลงานกับผลงานที่ควรจะได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตั้งแต่ต้นเพื่อวางแผนใหม่สำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต

กูลิค และเออร์วิค (Luther H.Gulick & Lyndall Urwick, 1936) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการบริหารงานซึ่งได้เสนอกระบวนการบริหารไว้ 6 ประการซึ่งเรียกย่อ ๆ ว่า “POSDCORB” กระบวนการบริหารนี้ได้สรุปไว้ในหนังสือ “Papers on the Science of Administration” ในปี คศ. 1936 โดยมีกระบวนการบริหาร ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนแนวทางในการปฏิบัติงานตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2. การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงานการจัดตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากรอันได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การรักษาสภาพการทำงาน การควบคุมการปฏิบัติงาน

3. การอำนวยการ (Direction) หมายถึง การดำเนินการในการตัดสินใจ และการสั่งการในกิจการต่าง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทั้งในลักษณะทั่ว ๆ ไป และในลักษณะเฉพาะ ตลอดจนการให้คำแนะนำและการควบคุมการปฏิบัติงาน

4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การร่วมมือในการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ให้ประสานสอดคล้องกันและกลมกลืนกัน

5. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหว และความก้าวหน้าของกิจการในหน่วยงาน

6. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายให้รอบคอบ และรัดกุม รวมถึงการจัดสรรงบประมาณ การทำบัญชี

พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล (2542) กล่าวถึง กระบวนการการบริหารควรประกอบด้วย 10 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดงานหรือวิธีการปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้า โดยเกี่ยวกับการคาดการณ์ (Forecasting) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Set Objective) การพัฒนากลยุทธ์ (Develop Strategies) ในการวางแผน ซึ่งต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องต้องกันในการดำเนินงาน

2. การจัดการ (Organizing) หมายถึง การพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้งานต่าง ๆ สามารถดำเนินไปโดยมีการประสานงานกันอย่างดี

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลเข้าปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

4. การตัดสินใจ (Decision) หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการที่จะตัดสินใจแยกแยะและวิเคราะห์ออกมาให้ได้ว่าในการทำงานจะต้องมีการตัดสินใจในเรื่องใดบ้าง

5. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การศึกษาวิธีการวินิจฉัยสั่งการ รวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงาน ตลอดจนตัดสินใจในการบริหารงานที่จะทำให้การทำงานประจำวันของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นไปด้วยดี

6. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การร่วมมือประสานงาน เพื่อการดำเนินการ เป็นไปด้วยดี และราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะทำการประสานงานดีขึ้น และดำเนินการ แก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

7. การร่วมมือประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานงานให้ผู้ปฏิบัติงาน ทุกฝ่ายมีความเข้าใจในงาน เข้ามาร่วมทำงานกันอย่างพร้อมเพรียงกัน ข้อตกลงที่สำคัญยิ่งของการ ประสานงาน คือ ความร่วมมือ ซึ่งเป็นเรื่องของ “จิตใจ”

8. การสื่อข้อความ (Communicating) หมายถึง การผ่านข่าวสารข้อมูลและความ เข้าใจ เพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ

9. การรายงานผล (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วยงาน ให้แก่ ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงาน ตลอดจนการ ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) แจ้งให้ประชาชนทราบ ซึ่งโดยทั่วไปการรายงานจะหมายถึง วิธีการของสถาบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชา/ ผู้ร่วมงาน ความสำคัญของการรายงานนั้นจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

10. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึง ระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณ และการเงินตลอดจนการใช้งบประมาณในการ ควบคุมงาน

วิโรจน์ สารรัตนะ (2542) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหาร ควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง หน้าที่ทางการบริหารในการกำหนดจุดหมายและการ ตัดสินใจ เลือกวิธีการที่ดีที่สุดที่จะให้บรรลุจุดหมายนั้น

2. การจัดองค์กร หมายถึง กำหนดอำนาจหน้าที่และตำแหน่งต่าง ๆ อย่างชัดเจน

3. การนำ หมายถึง ความพยายามทำให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงาน บรรลุจุดหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

4. การควบคุม หมายถึง การมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์กรได้ ประพฤติปฏิบัติในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานหรือจุดหมาย มุ่งเน้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึง ประสงค์และลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลง

สรุปได้ว่า การบริหารงานตามกระบวนการการบริหรนั้นประกอบไปด้วย 1. การวางแผน 2. การจัดหน่วยงาน 3. การอำนวยการ 4. การประสานงาน 5. การประเมินผล 6. การงบประมาณ 7. การสั่งการ 8. การตัดสินใจ 9. การจัดคนเข้าทำงาน 10. การสื่อข้อความ กระบวนการเหล่านี้ล้วนมี ความสำคัญต่อองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้งานที่กำหนดขึ้นให้มีความสอดคล้อง และบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพ ของความต้องการขององค์กร

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำ

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำนี้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำในด้านต่าง ๆ โดยจะ ขอนำเสนอ ดังต่อไปนี้

ความหมายของผู้นำ

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ผู้นำ” (Leader) ไว้หลากหลาย ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534) ให้ความหมายของผู้นำว่า

1. ผู้นำ คือ ผู้ที่มีอิทธิพลในทางที่ถูกต้องต่อการกระทำของผู้อื่น
2. ผู้นำ คือ ผู้ที่มีอิทธิพลในทางที่ถูกต้องต่อการกระทำของผู้อื่นมากกว่าคนอื่น ๆ ในกลุ่มหรือในองค์การซึ่งเขาปฏิบัติงานอยู่
3. ผู้นำ คือ ผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งจากกลุ่มเพื่อให้เป็นหัวหน้า
4. ผู้นำ คือ ผู้ซึ่งใช้อิทธิพลในการกำหนดเป้าหมายหรือการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การ
5. ผู้นำ คือ ผู้ซึ่งได้รับตำแหน่งในสำนักงานและมีอิทธิพลในตัวสูง (มองในแง่ของตำแหน่งงาน)

ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2540) ได้สรุปสาระสำคัญของภาวะผู้นำไว้ 4 ประการ คือ

1. ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการใช้อิทธิพลทางสังคม (Social Influence Process)
2. เป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคล
3. เป็นสถานการณ์อย่างหนึ่ง
4. เพื่อนำกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์

เศาวนิต เศาณานนท์ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือมากกว่า พยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่น มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์การเป็นเป้าหมาย

ชูชาติ พ่วงสมจิตร (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ การสะท้อนภาพพฤติกรรมที่เป็นปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลในองค์การ ซึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความสามารถหรืออิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ๆ สามารถจูงใจ ประสานงานให้บุคคลอื่น ๆ ปฏิบัติตามจนสามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ความสามารถ หรืออิทธิพลนั้น ๆ มีที่มาจากหลายแหล่ง เช่น คุณลักษณะที่ติดตัวมาแต่กำเนิด อำนาจตามตำแหน่ง หรืออำนาจที่เกิดจากความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญในปัญหาที่กลุ่มกำลังเผชิญอยู่

เบส (Bass, 1985) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลง ผู้นำต้องเป็นผู้เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของผู้ตาม ต้องได้ผลเกินเป้าหมายที่กำหนด ทศนคติ ความเชื่อ ความเชื่อมั่นและความต้องการของตามต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำไปสู่ระดับที่สูงกว่า

พลังคเกต (Plunkett, 1992) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยและผ่านบุคคลอื่น ในขณะที่เดียวกันก็ได้รับความเคารพ ความมั่นใจ ความจงรักภักดี และให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่ผู้นำช่วยสร้างความชัดเจน และสร้างความสมเหตุสมผล ในการทำงานร่วมกันของบุคคลต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและผูกพันแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้รับรู้ ว่า อะไรคือความสำคัญ ให้ภาพความเป็นจริง แก่องค์การแก่ผู้อื่น ช่วยให้เห็นทิศทางและจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนภายใต้สภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก ทั้งยังปลุกฝังค่านิยมและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้สามารถปฏิบัติได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายและมีความสัมพันธ์กันระหว่างผู้นำและผู้ตามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

2.2.5 ความสำคัญของภาวะผู้นำ

การศึกษาเรื่องผู้นำและภาวะผู้นำ ส่วนสำคัญของเรื่องเกี่ยวกับตัวผู้นำและการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของผู้นำ ซึ่งผู้นำบางคนอาจไม่ได้เป็นผู้บริหารและผู้บริหารหลาย ๆ คนอาจไม่ได้เป็นผู้นำ เนื่องจากไม่ได้แสดงบทบาทของผู้นำ ดังนั้น ภาวะผู้นำ จึงปรากฏได้ 2 ลักษณะ คือ ภาวะผู้นำที่เป็นทางการ เป็นภาวะของผู้นำที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่เป็นทางการในองค์กร และภาวะผู้นำที่ไม่เป็นทางการ เป็นภาวะที่ผู้นำของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เนื่องจากมีทักษะเฉพาะ (Special Skill)

กิตติพันธ์ รุจิรกุล (2539) กล่าวถึงความสำคัญของผู้นำต่อการบริหารองค์การว่า

ในการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์การใดก็ตาม ผู้นำเป็นประจวบเหมาะประทีปขององค์การ เป็นตัวแทนองค์การ และเป็นจุดรวมแห่งพลังอันเป็นพลังร่วมของบุคคลในองค์การหรือหน่วยงานนั้น ดังนั้น ผู้นำจึงเป็นเสมือนหลักชัยในการดำเนินงาน โดยเฉพาะต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และต่อผลงานโดยส่วนรวม ความสามารถและลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคุณภาพและคุณค่าขององค์การ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานราชการนั้น ๆ เป็นอย่างดี และนอกจากนี้ผู้นำยังเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานอีกด้วย ผู้นำของหน่วยงานเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ต่อสถานภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลการปฏิบัติของหน่วยงานที่เขาสังกัด ทั้งนี้ เพราะผู้นำเป็นผู้ที่มีอิทธิพลเหนือผู้ที่อยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาและมีอิทธิพลซึ่งสามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ หรืออาจผิดเป้าประสงค์ได้

ชูชาติ พวงสมจิตร (2544) ได้สรุปเกี่ยวกับภาวะผู้นำว่า องค์การแต่ละองค์การประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ คน ซึ่งธรรมชาติของคน หากมีคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน จะเกิดปฏิสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน คือการยอมรับอิทธิพลทางใจและการลงมือปฏิบัติตามผู้มีอิทธิพลเหนือกว่า กำหนดให้เกิดการร่วมมือร่วมใจดำเนินการไปสู่จุดหมายโดยที่ทุกคนเกิดความพึงพอใจด้วย ในภาวะเช่นนี้ “ผู้นำ” จึงเป็นผู้มีบทบาท “นำ” เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านต่าง ๆ ดังนั้น การกำหนดนโยบายของกลุ่มหรือหน่วยงาน การวางแผนผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ประสานงาน เป็นผู้ให้ความสะดวกเป็นผู้ติดตามดูแล ให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือ เป็นผู้รับผิดชอบแทนหน่วยงานนั้น ๆ หรือเป็นตัวแทนติดต่อกับคนภายนอก และเป็นตัวแทนหรือสัญลักษณ์ของกลุ่ม

2.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีวิวัฒนาการมององค์กร

กอร์ดอน (Gordon, 1999) กล่าวว่า วิวัฒนาการมององค์กรคือสิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์การมีส่วนร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมในการบริหารจัดการในองค์การ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) กล่าวว่า วิวัฒนาการมององค์กรคือค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น วิวัฒนาการมององค์กรจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” หรือ “จิตวิญญาณ” ขององค์การ

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วย สิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมุติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ

พร ภิเศก (2546) สรุปไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ กลุ่มของค่านิยมร่วมที่ได้รับการยอมรับในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิก และช่วยให้สมาชิกในองค์การเข้าใจว่าการปฏิบัติใดที่ได้รับการพิจารณาว่ายอมรับได้ เกิดแนวการปฏิบัติที่สืบทอดกันมา อีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราว และสื่อทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงค่านิยม ความรู้ ความคิด ศิลธรรม ประเพณี เทคโนโลยีตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ความเชื่อถือศรัทธาร่วมกันของบรรดาสมาชิกภายในองค์การนั้น ๆ และทั้งแสดงให้เห็นถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ปรัชญา ตำนาน นิยาย เรื่องราว และภาษาพิเศษ ฯลฯ

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การหมายถึง ถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความคิด แบบแผน ระบบ อุดมการณ์ บรรทัดฐาน ประเพณี ความเชื่อ และสื่อต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นวัฒนธรรมองค์การซึ่งถือปฏิบัติสืบเนื่องต่อกันมาของคนภายในองค์การนั้น

2.2.7 หลักการตรวจสอบและถ่วงดุล

สำหรับในรายละเอียดหลักการตรวจสอบและถ่วงดุลนั้น ผู้วิจัยนำเสนอในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดหลักการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในข้างต้น โดยจะนำเสนอในรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คุณภาพทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญยิ่งและคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ส่วนหนึ่งจะมาจากการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานจากระบบสถานศึกษาในขณะที่สังคมโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การศึกษาในระบบสถานศึกษาจำเป็นต้องตอบสนองพัฒนาศักยภาพของเยาวชนให้สอดคล้องกับลักษณะของสังคมทั้งปัจจุบันและอนาคต

ดำรง ทวีแสงสกุลไทย (อ้างถึงใน วินัย เดชรัตนสุวรรณ, 2545) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กิจกรรมการสร้างเชื่อมั่นในสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีกระบวนการวางแผนคุณภาพเพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายที่ต้องการพร้อมทั้งมีการควบคุมคุณภาพเพื่อตรวจสอบ บันทึกลงและประเมินคุณภาพที่แท้จริง เปรียบเทียบมาตรฐานการปฏิบัติของการปฏิบัติงานในอดีต รวมทั้งมาตรฐานเปรียบเทียบคุณภาพจากองค์กรผู้แข่งขันหรือมาตรฐานที่สังคมยอมรับ

ไพบูลย์ เปานิล (2543) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบ ที่โปรแกรมวิชา หน่วยงานหรือสถาบันทางการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนดเพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานปรัชญา พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

จากประเภทและขอบข่ายของการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การประกันภายในสถานศึกษา ซึ่งเป็นการดูแลและควบคุมโดยตนเองและหน่วยงานต้นสังกัด และการประกันภายนอกสถานศึกษาเป็นกาตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากบุคคลภายนอก

จากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นเกี่ยวกับการตรวจสอบและถ่วงดุล ทั้งข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เมื่อได้ทำการศึกษาเอกสารและแนวคิดของนักการศึกษาหลายท่าน ผู้วิจัยจึงสรุปหลักการตรวจสอบและถ่วงดุลของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานว่า หมายถึง เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าและผลิตภัณฑ์เป็นกระบวนการวางแผนเพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายที่ต้องการ และมีความพร้อมในการรองรับการตรวจสอบการบริหารงานของสถานศึกษาจากองค์กรภายนอกได้ตลอดเวลา มีความโปร่งใสสามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้ในทุกเรื่องดำเนินงานอย่างเป็นอิสระบนพื้นฐานนโยบายหลักของชาติ มีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

อุทัย บุญประเสริฐ (2543) ระบบตรวจสอบและถ่วงดุล หมายถึง มีความพร้อมที่จะให้องค์กรภายนอกมาทำการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรได้ตลอดเวลา มีความโปร่งใสในการบริหารงาน สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้ในทุกเรื่อง ดำเนินงานอย่างเป็นอิสระโดยอยู่บนพื้นฐานนโยบาย

ธเนศ ขำเกิด (2545) กล่าวถึง หลักการสำคัญของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานไว้ 5 ประการ คือ 1. การกระจายอำนาจ 2. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ 3. การบริหารตนเอง 4. การตรวจสอบและถ่วงดุล 5. การยึดหลักธรรมาภิบาล

นิพนธ์ เสือก้อน (2545) ได้ศึกษาถึงหลักการและแนวคิดของการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานจากนักวิชาการหลายท่าน สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง มีการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่สถานศึกษาเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้กับสถานศึกษา ในด้านงานวิชาการ งบประมาณ งานบุคลากร และการบริหารทั่วไป และมีความเชื่อมั่นว่าโรงเรียนเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญรวมทั้งสถานศึกษาได้รับความเป็นอิสระและมีความคล่องตัวในการตัดสินใจและสั่งการ ด้านต่าง ๆ มากขึ้น

2. หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของสถานศึกษา สามารถตัดสินใจ และร่วมจัดการศึกษา เช่น กำหนดนโยบายของสถานศึกษา กำหนดหลักสูตรสถานศึกษา ฯลฯ ทุกฝ่ายเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในสถานศึกษา และมีความรับผิดชอบร่วมกันมากขึ้น การตัดสินใจจะตัดสินใจในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนครู ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนศิษย์เก่า ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้บริหารสมาชิกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาทุกฝ่ายสามารถมีส่วนร่วมในการที่จะสร้างสรรค์ให้โรงเรียนเกิดประสิทธิภาพ และเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของทุกฝ่าย

3. หลักการบริหารตนเอง หมายถึง บริหารจัดการภายในสถานศึกษาได้อย่างอิสระในการตัดสินใจ และสั่งการ มีอำนาจในการดำเนินงาน มีความรับผิดชอบ ดำเนินงานได้หลากหลายตามสภาพของสถานศึกษาตนเอง สร้างกำลังคนและระดมทรัพยากรทางการศึกษามาพัฒนา และแก้ปัญหาของสถานศึกษาตนเองได้

4. หลักการตรวจสอบและถ่วงดุล หมายถึง การมีความพร้อมที่จะให้องค์กรภายนอกมาทำการตรวจสอบการบริหารงานของสถานศึกษาได้ตลอดเวลา มีความโปร่งใสในการบริหารงาน สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้ในทุกเรื่องดำเนินงานอย่างเป็นอิสระโดยอยู่บนพื้นฐานของนโยบายหลักของชาติ มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Good Governance)

2.3.1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

การบริหารและการจัดการในภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการให้ความสำคัญกับระบบคุณธรรมและจริยธรรม เนื่องจากการบริหารและการจัดการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนประสบกับภาวะวิกฤติอันเกิดจากการทุจริตที่ระบอบออกไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ความไม่รับผิดชอบต่อสังคมหรือส่วนรวม คำนึงแต่ประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง อันเป็นการบริหารจัดการที่ขาดคุณธรรมและจริยธรรม

การบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ (Good Governance) หรือบางที่เรียกกันว่า ธรรมาภิบาลนั้น จะช่วยกระตุ้นอย่างมากต่อการพัฒนาและขยายตัวของจริยธรรมในทางธุรกิจ ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนมีอยู่อย่างใกล้ชิด ภาครัฐในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมกติกาการดำเนินงานของเอกชนย่อมมีผลต่อการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีในวงการธุรกิจและการยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรมรวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อสังคม ถ้าการควบคุมย่อหย่อนหรือหน่วยงานในภาครัฐมีส่วนรู้เห็นเป็นใจกับการทุจริตหรือการเอารัดเอาเปรียบสังคมและผู้บริโภคของธุรกิจเอกชนหรือมีการร่วมมือกันระหว่างคนในภาครัฐกับในภาคเอกชนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบแล้ว จะเป็นอุปสรรคซึ่งทำให้การเสริมสร้างจริยธรรมในการทำธุรกิจเป็นไปได้ลำบาก

ธรรมาภิบาลได้มีการใช้อย่างกว้างขวางในช่วงระยะ 20 ปีที่ผ่านมาโดยธนาคารโลกและธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank) เพื่อเป็นเงื่อนไขทางการเมืองในการให้เงินกู้ โดยประเพณีแล้วธนาคารทั้งสองถูกห้ามไม่ให้ใช้ปัจจัยทางการเมืองเป็นเงื่อนไขในการให้เงินกู้ต่อมา ธนาคารโลกได้ยอมรับความจำเป็นของเงื่อนไขทางการเมือง โดยถือเอาธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเงื่อนไขมากกว่าที่จะเอาประชาธิปไตย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความอ่อนไหวทางการเมือง โดยระบุว่าธรรมาภิบาลประกอบด้วยลักษณะ 4 ประการ คือ การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพการตรวจสอบอธิบายได้ (Accountability) ความโปร่งใสและการมีกรอบกฎหมายสำหรับการพัฒนา

ตามความจริงแล้วนั้น แนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มีกำเนิดจากข้อสรุปของที่ประชุมองค์การให้ความช่วยเหลือระหว่างประเทศในช่วงต้นทศวรรษ 1990 ได้แก่ ธนาคารโลก (World Bank) องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) เป็นต้น โดยต่อมาได้แพร่หลายอย่างรวดเร็วในบริบทการพัฒนาที่ยั่งยืนและการช่วยบรรเทาปัญหาความยากจน ซึ่งก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1989 ธนาคารโลก ได้ริเริ่มใช้ธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งปรากฏในรายงานเรื่อง Sub-Saharan African: From Crisis to Sustainable Growth ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศด้อยพัฒนาทั้งหลาย และสรุปว่า ภาวะด้อยการพัฒนาและปัญหาความยากจนที่เกิดขึ้นในประเทศในซีกโลกใต้โดยเฉพาะในแถบละตินอเมริกาและแอฟริกา โดยที่องค์การทางการเงินระหว่างประเทศไม่สามารถแก้ปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจแก่ประเทศต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากปัญหาการบริหารจัดการที่ไม่ดีของประเทศนั้น ๆ ธนาคารโลกจึงได้ใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาอนุมัติให้กู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐที่ดียิ่งขึ้น ยึดหลักนิติธรรมรวมทั้งการขจัด

คอร์ปชั่นในประเทศเหล่านั้นให้หมดสิ้นไป และยังได้ให้คำนิยาม Good Governance ว่าหมายถึง ลักษณะการใช้อำนาจเพื่อนำไปสู่การจัดการทรัพยากรเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และต่อมาองค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program UNDP) ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเอกสาร Governance for Sustainable Human Development ส่งผลให้นับจากประมาณปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมาแนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาล เริ่มได้รับความสำคัญมากขึ้นและกลายเป็นประเด็นสำคัญในบริบทการพัฒนาในระดับสากล แนวความคิดเรื่องธรรมาภิบาลในต่างประเทศ ได้รับความสำคัญนำมากล่าวถึงอีกครั้งในช่วงปี ค.ศ. 1995 โดยธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB)

สำหรับประเทศกำลังพัฒนานั้น Good Governance หรือที่นิยมเรียกในปัจจุบันว่า ธรรมาภิบาลนั้น ถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการขยายความสามารถของประเทศเพื่อสร้างรายได้และลด ปัญหาความยากจนในอนาคต หรือก่อให้เกิดการพัฒนาทางการบริหารปกครองของประเทศไปได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบทางเศรษฐกิจแล้ว หลักการธรรมาภิบาล ยังได้รับการกล่าวถึงว่า เป็นแนวความคิดหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการกระตุ้นส่งเสริมศักยภาพให้ภาคประชา สังคม (Civil Society) เพื่อให้เกิดการส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) อย่างยั่งยืน

ส่วนคำว่า บรรษัทภิบาล (Corporate Governance) ในภาคเอกชนคือ แกนหลัก สำหรับการบริหารงานในยุคปัจจุบันที่ทุกหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญ ทั้งนี้ ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ความสำคัญของธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาลได้โดดเด่นขึ้นมา และกลายเป็นปัจจัยหลักของการ พิจารณาการลงทุนทั้งภายในและภายนอกประเทศ ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อปี 2540 และแผ่ขยายไปอีกหลายประเทศในเอเซียนั้น สาเหตุสำคัญมาจากการขาดธรรมาภิบาล และบรรษัทภิบาล โดยที่วิกฤตการณ์ทางการเงินที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเพียงปลายเหตุ ด้วยเหตุดังกล่าว ธนาคารโลกจึงได้พิจารณาว่าตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงถึงการฟื้นตัวของเศรษฐกิจจากวิกฤตเอเชียหาใช่ เพียงตัวเลขการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นแต่อย่างใดไม่ แต่ภาวะของการฟื้นตัวอยู่ที่การพัฒนา บรรษัทภิบาล

ผลการดำเนินงานของภาคเอกชนไม่น้อยที่ขาดรากฐานที่ดี ขาดรากฐานบรรษัทภิบาลที่ คอยค้ำจุนการเติบโตให้มั่นคงและยั่งยืน ขาดความสุจริตต่อผู้ถือหุ้น ต่อภาครัฐและต่อสาธารณชน คำนี้จึงถึงวิธีการปฏิบัติเพียงแต่มุ่งเน้นให้เกิดกำไรระยะสั้น ขาดความรอบคอบโดยไม่คำนึงถึงกลไกการ บริหารบริษัท

ดังนั้น ปัญหาการขาดความเข้าใจในหลักบรรษัทภิบาลที่แท้จริง และการขาดความ เชื่อมโยงที่จะแสดงให้เห็นถึงประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลจึงน่าจะ เป็นหัวใจสำคัญของการนำระบบบรรษัทภิบาลมาใช้กับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทยให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

2.3.2 ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญ ในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อ

บรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติ ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542)

ธนาคารโลก หรือ World Bank ได้นำไปใช้ครั้งแรกเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1989 ซึ่งใช้ในรายงานเรื่อง “Sub – Sahara: From Crisis to Sustainable Growth” โดยให้ความหมายว่า Good Governance เป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมืองโดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนาโดยเน้นของความหมายของธนาคารโลก เป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการฝ่ายนิติบัญญัติและสื่อที่มีความโปร่งใสรับผิดชอบ และตรวจสอบได้

ได้มีนักคิดและนักวิชาการให้ความหมายของธรรมาภิบาลหรือธรรมรัฐไว้หลายคน ดังนี้
 ประเวศ วะสี ได้ให้ความหมายไว้ว่า รัฐที่มีความถูกต้อง เป็นธรรม ซึ่งหมายถึงความถูกต้องเป็นธรรมใน 3 เรื่องใหญ่ ๆ คือ

1. การเมืองและระบบราชการที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม ถูกตรวจสอบได้
2. ภาคธุรกิจที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม สามารถตรวจสอบได้
3. สังคมที่เข้มแข็ง ความเป็นประชาสังคม (Civil Society) สามารถตรวจสอบภาครัฐและภาคธุรกิจให้ตั้งอยู่ในความถูกต้องได้ ธรรมรัฐ เป็นการยกระดับกระบวนการความสัมพันธ์ ความร่วมมือของส่วนต่าง ๆ ในสังคม อันได้แก่

- 1) ภาครัฐ ภาคสังคมและภาคเอกชน
- 2) สถาบันต่าง ๆ ของประเทศ
- 3) ระดับต่าง ๆ ของประเทศ คือ ชุมชน ประชาคม ภูมิภาค และระดับชาติ ให้มีลักษณะเป็นรัฐธรรมที่มีพลัง

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ ให้ความหมายว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารหรือการปกครองที่ดีและมีความเป็นธรรม

ธีรยุทธ บุญมี (2541) ให้ความหมายของธรรมรัฐไว้ว่า คือ กระบวนการความสัมพันธ์ (Interactive Relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้

ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (The Asian Development Bank: ADB) ให้ความหมายไว้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การมุ่งความสนใจไปที่องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล หมายถึงการมีบรรทัดฐานเพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้

ชัยอนันต์ สมุทรวานิช (2541) ได้กล่าวถึงธรรมาภิบาล ว่าเป็นกลไกของรัฐทั้งทาง การเมืองและการบริหารมีความแข็งแกร่งมีประสิทธิภาพสะอาดโปร่งใส และรับผิดชอบต่อ เป็นการทำ ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก โดยหลักสากลจะประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังนี้

- (1) ความรับผิดชอบต่อสาธารณะชน หมายถึงการมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
- (2) ความโปร่งใส หมายถึง สาธารชนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้
- (3) ความมั่นใจ หมายถึง การมีหลักการที่แน่นอน เป็นธรรมที่ทำให้สาธารณชนมั่นใจ
- (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการใน ด้านกิจการของรัฐ

นฤมล ทับจุมพล (2541) ได้ให้ความหมายว่าธรรมาภิบาล เป็นลักษณะและวิถีทาง ของการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทาง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อพัฒนาการมี ธรรมาภิบาล จะช่วยให้มีการฟื้นฟูทางเศรษฐกิจ ของประเทศ ทั้งนี้เพราะรัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการ ทางกฎหมายที่มีอิสระที่ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามสัญญา มีระบบราชการ ระบบนิติบัญญัติ และ สื่อมวลชนที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบต่อ สามารถตรวจสอบได้

วรภัทร โทธนะเกษม (2542) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ Good Governance ว่า หมายถึง การกำกับดูแลที่ดี หรือหมายถึง การใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแล ผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร

อานันท์ ปันยารชุน (2542) ได้กล่าวถึง ธรรมาภิบาลว่า เป็นผลลัพธ์ของการจัดการ กิจกรรมซึ่งบุคคล และสถาบันทั้งในภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงไปในหลายทาง มีลักษณะเป็นขบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลาย และขัดแย้งกันได้

บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี (2544) ได้สรุปไว้ว่า ธรรมาภิบาล ทำหน้าที่ เป็นกลไกเครื่องมือและแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเน้นความจำเป็นของการสร้างความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถ ตรวจสอบได้ อันนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544) ให้ความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี อันเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคม ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการฝ่ายราชการและ ฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนา อย่างยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกันหรือ แก้ไขวิกฤติที่หากจะมีในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทยรัฐธรรมนุญ และกระแสการเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบัน

สันถวานท์ พยาเลียยง (2552) ได้สรุปความหมายของธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารการจัดการ ทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาของประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบ ทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม การเมืองอย่างสมดุล ส่งผลให้ สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการพัฒนาประเทศชาติให้เป็นไปอย่างมั่นคงยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

จากที่ได้นำเสนอข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าธรรมาภิบาล หรือ Good Governance หมายถึง การบริหารการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศโดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 ส่วนของสังคมเข้าด้วยกัน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมและให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างสมดุล ซึ่งจะส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาประเทศชาติเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ และยังเป็นการจัดระเบียบให้กับภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน และฝ่ายธุรกิจให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข มีความสามัคคีกัน และสามารถรวมพลังกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไปได้

2.3.3 ความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นหลักเกณฑ์การปกครองบ้านเมือง ตามวิถีทางธรรมาธิปไตย เป็นการปกครองบ้านเมืองที่มีความเป็นธรรม มีกฎเกณฑ์ที่ดีในการบำรุงรักษาบ้านเมือง และสังคมให้มีการพัฒนาครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม รวมทั้งมีการจัดระบบองค์กรและกลไกต่าง ๆ ในส่วนราชการ องค์กรของรัฐ รัฐบาล การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น ตลอดจนองค์กรอิสระ (Independent Organization) องค์กรเอกชน กลุ่มชมรมและสมาคมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นนิติบุคคลภาคเอกชนและภาคประชาสังคม (Civil Society)

ดังนั้น ธรรมาภิบาล จึงเป็นแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้ง ภาครัฐภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนของทั้งประเทศ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม

2.3.4 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

สำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติ สำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยกำหนดเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้น ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 โดยทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา 13 ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้ระบุถึงหลักสำคัญของธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลที่เสนอโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เน้นการกำหนดเป็นกรอบแนวทางให้แก่หน่วยงานราชการเพื่อถือปฏิบัติ

(1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นการยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

(2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

(3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

(4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ การแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

(5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักมโนสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะบ้านเมือง การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตน

(6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

กระทรวงมหาดไทย (2544) องค์กรประกอบในการเสริมสร้างการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทย มี 11 องค์กรประกอบ คือ การมีส่วนร่วม ความยั่งยืน สิ่งที่ชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคทางเพศ ความอดทนอดกลั้น หลักนิติธรรม ความรับผิดชอบ และการเป็นผู้กำกับดูแล จะเห็นได้ว่าองค์กรประกอบของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยกระทรวงมหาดไทยเน้นด้านการบริหาร การปกครอง การพัฒนา และกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นสายงานที่กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบโดยตรง

(1) การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน

(2) ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศน์ และทรัพยากรธรรมชาติ

(3) ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตัวไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

(4) มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการและสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนดไว้

(5) ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน

(6) มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องรับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

(7) ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting Gender Balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

(8) การอดกลั้นอดทน (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse Perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

(9) การดำเนินการตามหลักนิติธรรม (Operating by Rule of Law) พัฒนาปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยเป็นธรรม

(10) ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่ที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชนความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญ ในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

(11) เป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด หรืองานบางอย่างที่ต้องแปรรูปให้ออกชนดำเนินงานแทน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

แนวคิดเรื่อง “Governance” ได้ปรากฏมาตั้งแต่อารยธรรมการปกครองของกรีกสมัยโบราณ มาจากศัพท์ของคำว่า “Kubeman” ที่บัญญัติโดยปราชญ์ที่ชื่อ Plato ซึ่งก็คือ ระบบการปกครอง (System of Governing) คำว่า Gubernare ซึ่งหมายถึง “Rule making of Steering” การกำหนดหรือถึงทางเสือในการปกครอง แต่เดิมในภาษาอังกฤษคำนี้หมายถึงรัฐบาล (Government) ในเชิงนามธรรม (Act of Governing หรือ Manner of Governing) ซึ่งก็คือ การจัดการปกครอง

ปัจจุบันทั้งในด้านการศึกษาและวิชาชีพทางรัฐประศาสนศาสตร์ถือได้ว่า “Governance” หรือการจัดการปกครองเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญของการบริหารภาครัฐ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ คือ การเน้นบทบาทของการบริหารภาครัฐ กรอบแนวคิด Governance เป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาถึงความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาชน ความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับภาคเอกชนหรือกลุ่มทางสังคมที่เกิดการรวมตัวกันโดยสมัครใจ และความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาสังคม

แนวความคิด “Governance” ได้มีการศึกษากว้างขวางขึ้น และคำนี้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการ และองค์การเครือข่ายของธนาคารโลก โดยในระยะแรก ๆ ธนาคารโลก

กำหนดความหมายตามกรอบความคิดของการดำเนินงานที่เกี่ยวกับขอบเขตของธนาคารโลกว่าด้วย Governance and Development ดังนั้น คำว่า Governance จึงเป็นที่เข้าใจกันว่าหมายถึง “การกำหนดกลไกอำนาจของภาครัฐในการบริหารทรัพยากรทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนา” ในระยะเริ่มแรกนั้นธนาคารโลกได้พยายามอธิบายความหมายของ Governance ว่าครอบคลุมถึงความหมาย 3 ลักษณะ คือ

1. โครงสร้างและรูปแบบของระบอบการเมือง (Political Regime)
2. กระบวนการ และขั้นตอนที่ผู้มีอำนาจในการเมืองใช้ในการบริหารทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อพัฒนาประเทศ
3. ชีตความสามารถของรัฐบาลในการกำหนดนโยบายและการดำเนินการตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล เน้นเรื่องการบริหารงานของภาครัฐและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน และเป็นการกำหนดกลไกอำนาจหน้าที่ของภาครัฐในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด

2.4.2 ธรรมาภิบาลกับเทศบาล

เทศบาลเป็นองค์กรหนึ่ง ที่ได้บริหารงานโดยการกำหนดกลไกอำนาจของภาครัฐในการบริหารจัดการทรัพยากร ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคม ชุมชน และกลุ่มคนเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุก ๆ ด้าน อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติ ซึ่งเทศบาลโดยการบริหารงานของข้าราชการการเมืองกับข้าราชการประจำทุกคนในสังกัดได้ทำหน้าที่เป็นแกนนำ ในการผลักดันแนวคิดและสร้างการยอมรับร่วมกัน ในทุกระดับด้วยแนวคิดที่ว่า การบริหารงานที่ดีของรัฐเป็นรากฐานที่ดีของการพัฒนาให้ดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยสามารถพิสูจน์ได้จากตัวชี้วัดหลายประการที่เทศบาลได้ให้บริการแก่ประชาชน สังคมและองค์กรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ความสำเร็จในการบริหารงานที่ดีมีศักยภาพประชาชนได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่าเป็นพลังขับเคลื่อนที่ดี และเป็นเครื่องยืนยันว่าการบริหารงานที่ดี มีประสิทธิภาพสูงสามารถพัฒนาคน ชุมชน และสังคมในเขตเทศบาล ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยอาศัยการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ดังนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เป็นยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคลในระดับภาครัฐ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ใช้ในการบริหารงานร่วมกันภายในภาครัฐ ในระดับองค์กร หมายถึง กฎ กติกา ที่ใช้ในการบริหารงานภายในรวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ในการดำเนินงานของเทศบาล ตามวิธทางการปกครอง กล่าวคือ ในการดำเนินการบริหารงานโดยมี กฎหมาย ระเบียบ ถือปฏิบัติในการบริหารงานหรือดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ฝ่ายบริหาร คือ ส่วนกลางได้ให้อำนาจมาปฏิบัติตามกฎหมาย การบริหารจัดการภายในของเทศบาลนั้นได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลากรและด้านการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนา

ตนเองไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ ในระดับภาครัฐ ผู้แทนประชาชนที่เข้าไปทำหน้าที่บริหารราชการเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรม ทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเคร่งครัด ในระดับองค์กร เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและปฏิบัติตามข้อบังคับเทศบาลได้ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองโดยเห็นได้จากกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล

3. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาส ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้และเสนอแนะความคิดเห็นในการตัดสินใจ ปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความเห็น การได้สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ เทศบาลเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่น มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ในการให้บริการต่อประชาชน ในเขตพื้นที่ตามสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม และการบริหารของรัฐที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามความเจริญก้าวหน้าของสื่อเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การปฏิรูปปรับเปลี่ยนทางการเมือง การบริหารงานภาครัฐระบบราชการเทศบาลมีความตระหนักในภาระหน้าที่และการให้ประชาชนได้มีบทบาทเข้ามามีส่วนร่วม มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบติดตามการบริหารงานของภาครัฐและการเมือง โดยส่งเสริมให้ประชาชนและกลุ่มคนต่าง ๆ รวมตัวกันจัดตั้งเป็นชุมชน มีสิทธิและความเสมอภาคกันทุกคน สามารถแสดงความคิดเห็นความต้องการ การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อมุ่งพัฒนาให้มีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนขจัดปัญหาความยากจนยกระดับคุณภาพชีวิตพี่น้องประชาชนอย่างทั่วถึง

4. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน เทศบาลมีนโยบายที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมการบริหารเพื่อความโปร่งใสตรวจสอบได้ สามารถตรวจสอบโดยหน่วยตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก

5. หลักสำนึกรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน เทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบต่อชุมชน สังคมมีความมุ่งหวังและตั้งมั่นยึดถือในนโยบายที่ได้แถลงไว้กับประชาชนว่า จะบริหารงานของเทศบาล เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างสูงสุด

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยธรรมาภิบาลให้มีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีชาติ รู้จักการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนในระดับองค์กรผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชนหรือภาคประชาชนทำได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไปเลือกนำเทคโนโลยีมาใช้และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เทศบาลเป็นองค์กรอิสระมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น

สมมติเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันที่มุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครอง และการบริหารงานจัดการและพัฒนาความ ต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีมาตรฐานการครองชีพที่ดี เทียบเท่าสังคมเมือง ให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถคิดริเริ่มและดำเนินการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและพระสิทธิผล สูงสุด ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบประชาธิปไตย เป็นรากฐานที่ สำคัญของการใช้สิทธิและเสรีภาพในการปกครองตนเองและเป็นกลไกสำคัญที่นำมาซึ่งการพัฒนา ความเจริญก้าวหน้าและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะเทศบาลอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การพัฒนาในทุกๆด้านและการทำงานอย่างมีคุณธรรม โปร่งใส มีส่วนร่วม สามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้มากที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้เกิดผลคุ้มค่ามากที่สุดจำเป็นต้อง บริหารจัดการให้เกิดการกระจายไปทุกชุมชนทุกหมู่บ้าน จึงจะเข้าถึงหลักความคุ้มค่า ในปัจจัยพื้นฐาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตประจำวันใน ยุคโลกาภิวัตน์ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3 (1) ว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยมีหลักพื้นฐาน ของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายกฎข้อ บังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมค้ำให้ เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อุดหนุน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ จากข้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า “หลักคุณธรรม” หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมค้ำให้บุคลากรในสถานศึกษายึดถือหลักนี้ ในการ ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่หมู่คณะ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้ มีความซื่อสัตย์ จริงใจชยัน อุดหนุน มีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการท างานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ จากข้อความข้างต้นพอสรุปได้ว่า “การมีส่วนร่วม” หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรและชุมชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นใน การตัดสินใจปัญหาที่สำคัญต่าง ๆ ของสถานศึกษา

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความ สำคัญในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการ

แก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง

จากข้อความดังกล่าวพอสรุปได้ว่า หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสถานศึกษา การใส่ใจในปัญหาและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่ต่างกักันและความกล้าที่จะยอมรับผล

6. หลักความคุ้มค่า (Efficiency) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนจากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า “หลักความคุ้มค่า” หมายถึงการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์และมีคุณภาพรวมถึงรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นการบริหารที่ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ได้ตระหนักถึงบทบาท ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้มีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมาย การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีส่วนรับผิดชอบในระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคม

2.5 บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย

2.5.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล

1. ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย เปลี่ยนฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2552 โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 9 กรกฎาคม 2550 เป็นต้นไป

เทศบาลตำบลเชียงรากน้อยตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบางปะอินไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 7.50 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประมาณ 26 กิโลเมตร โดยมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 28.285 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 17,678.12 ไร่

2. อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบางกระสั้นและตำบลคลองจิก อำเภอบางปะอิน
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอวังน้อย และอำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอบางไทร

สภาพพื้นที่ของตำบลเชียงรากน้อย มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม น้ำท่วมขัง พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้เป็นที่ตั้งชุมชนและพื้นที่เกษตรกรรมโดยมีแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ คลองพุทราไหลผ่านทางทิศเหนือของตำบล และคลองเชียงรากน้อยไหลผ่านทางทิศใต้ของตำบล สภาพอากาศโดยทั่วไป ค่อนข้างร้อน

มีลักษณะเช่นเดียวกับตำบลอื่น ๆ ของอำเภอ และจังหวัดในภาคกลาง มีลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านจากอ่าวไทย ทำให้มีฝนตกชุกระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง ตุลาคม ของทุกปี

2.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับอัตรากำลังของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ดังปรากฏในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนพนักงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำนวนพนักงาน	ปี พ.ศ.
	2557 (จำนวนคน)
ตำแหน่งในสำนักปลัดเทศบาลตำบล	13
ตำแหน่งในกองคลัง	5
ตำแหน่งในกองช่าง	5
ตำแหน่งในกองการศึกษา	5
ตำแหน่งในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3
ลูกจ้างประจำ	3
พนักงานจ้างตามภารกิจ	45
พนักงานจ้างทั่วไป	22
พนักงานจ้างตามภารกิจถ่ายโอน	-
รวมจำนวนบุคลากร	101

ตารางที่ 2.2 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติของเทศบาล

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ตามข้อ 1-9 และมีหน้าที่เพิ่มอีกดังนี้	มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับเทศบาลเมือง และมีหน้าที่เพิ่มอีกดังนี้
2. ให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ	1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	1. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	2. กิจการอย่างอื่นที่จำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	3. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้	3. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	4. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	4. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. ให้ราษฎร ได้รับการศึกษาอบรม	5. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ	5. จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือหรือท่าข้ามและ
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ	6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	
8. บำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น		

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด	7. ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถาน สินเชื่อ ท้องถิ่น	ที่จอดรถ 6. การวางผังเมืองและการ ควบคุมการก่อสร้าง 7. การส่งเสริมกิจการ ท่องเที่ยว

ตารางที่ 2.3 อำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติของเทศบาล

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการ ประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและ ท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน ของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำ การพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบาย น้ำ 9. เทศพาณิชย์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและ ท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมา หากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์ มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจกรรมซึ่งจำเป็นเพื่อ การสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับ การกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุง สวนสาธารณะสวนสัตว์และ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด เรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์ 	<p>มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับ เทศบาลเมืองตามข้อ 1-12</p>

โครงสร้างของเทศบาล เมืองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติได้แก่ สภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี นอกจากนี้ก็มีส่วนราชการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำของเทศบาลโดยปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบ การจัดองค์กรเพื่อบริหารงานประจำของเทศบาล เป็นการแบ่งส่วนงานตามลักษณะหน้าที่ของงานออกเป็นส่วนย่อยต่าง ๆ เช่น สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุข เป็นต้น เทศบาลทั้ง 3 ประเภท มีโครงสร้างขององค์กรเหมือนกัน แตกต่างกันที่ขนาดของสภาเทศบาล และจำนวนรองนายกเทศมนตรี ดังนี้

ตารางที่ 2.4 แสดงรูปแบบของเทศบาล

ประเภทของเทศบาล	จำนวนสมาชิกของสภาเทศบาล (คน)	จำนวนผู้บริหาร (คน)
เทศบาลตำบล	12	นายก 1 รองนายก 2
เทศบาลเมือง	18	นายก 1 รองนายก 3
เทศบาลนคร	24	นายก 1 รองนายก 4

2.5.3 ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

1. วิสัยทัศน์การพัฒนา

1.1 วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลเชียงรากน้อย

จากการจัดทำเวทีประชาคม และอบรมเชิงปฏิบัติการระหว่างคณะกรรมการพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการสนับสนุนแผน ตัวแทนภาครัฐ ตัวแทนภาคประชาชน ระดมความคิดเห็นเพื่อนำมาซึ่งวิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ภายในระยะเวลา 5 ปี คือ “เชียงรากน้อยน่าอยู่ แหล่งเรียนรู้วิถีชีวิต สร้างเสริมพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน มุ่งสู่อาเซียน”

1.2 ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วง 3 ปี โดยเรียงลำดับความสำคัญ

เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ได้ระดมสมองจากหมู่บ้าน ประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล องค์กรต่าง ๆ ในเขตตำบล และผู้มีความรู้ความสามารถ เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ในการพัฒนาเทศบาลให้เป็น “เชียงรากน้อยน่าอยู่ แหล่งเรียนรู้วิถีชีวิต ต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง “แนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี (พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2560)” ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเพื่อให้วิสัยทัศน์ประสบความสำเร็จในช่วง 3 ปี โดยให้ลำดับความสำคัญในการพัฒนาควบคู่กันไปทุกด้าน แต่ในระยะต้นจะพัฒนาในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจอาจมีสัดส่วนมากกว่าด้านอื่น หลังจากนั้นก็จะเน้นด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตในสัดส่วนที่มากขึ้น

1.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย เป็นแผนพัฒนาระยะกลางที่มีเป้าหมายในระดับนโยบายในภาพกว้าง ซึ่งเป็นแผนที่มีความยืดหยุ่นต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอกซึ่งในกระบวนการจัดทำได้มีการเชื่อมความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ในการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาต่อไป ประกอบไปด้วย 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ก่อสร้างปรับปรุงบำรุงรักษากาสนนสะพานทางเท้าที่ระบายน้ำให้เป็นไปด้วยความสะดวก
2. ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน
2. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. พัฒนาระบบจราจร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. การพัฒนาส่งเสริมด้านสุขภาพและอนามัย
2. การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
3. ส่งเสริมสวัสดิการกลุ่มเป้าหมาย
4. ส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. สร้างจิตสำนึก และเฝ้าระวังรักษาคุณภาพทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เพิ่มพื้นที่สีเขียวและปรับปรุงทัศนียภาพในเขตเทศบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. การพัฒนาส่งเสริมการศึกษา
2. การส่งเสริมศาสนาประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
2. การแก้ไขปัญหาความยากจน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. การบริหารจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. เพิ่มช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน
3. การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
4. พัฒนาคุณภาพการบริหารและการบริหารจัดการ
5. ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการร่วมมือระหว่างประชาชน

เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ได้ระดมสมองจากหมู่บ้าน ประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล องค์กรต่าง ๆ ในเขตตำบล และผู้มีความรู้ความสามารถ เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ

อุปสรรค ในการพัฒนาเทศบาลให้เป็น “เชียงรากน้อยน่าอยู่ แหล่งเรียนรู้วิถีชีวิต ต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง” แนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี (พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2560) ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเพื่อให้วิสัยทัศน์ประสบความสำเร็จในช่วง 3 ปี โดยให้ลำดับความสำคัญในการพัฒนาควบคู่กันไปทุกด้าน แต่ในระยะต้นจะพัฒนาในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจอาจมีสัดส่วนมากกว่าด้านอื่น หลังจากนั้นก็จะเน้นด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตในสัดส่วนที่มากขึ้น

2.5.4 การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผลองค์การรับผิดชอบในการติดตามประเมินผล

เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาตำบลตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 28 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย

1. นายจิระเดช หาดระณี ผู้ทรงคุณวุฒิ ประธานกรรมการ
 2. นายสมหวัง สมบูรณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการ
 3. นางมะลิ ลิมปพฤกษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการ
 4. ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประตูลำพระอินทร์ราชา ผู้แทนการการไฟฟ้า กรรมการ
 5. นายชูชาติ พงษ์อุดม สมาชิกสภาเทศบาล กรรมการ
 6. นายวัลลภ พรรณसार สมาชิกสภาเทศบาล กรรมการ
 7. นางสาวรัฐสรณ์ ดำประภา สมาชิกสภาเทศบาล กรรมการ
 8. นางบัวลอย พึ่งทรัพย์ ตัวแทนประชาคม กรรมการ
 9. นายประมวล รุ่งเรือง ตัวแทนประชาคม กรรมการ
 10. นายวิเชษฐ์ จินานุรักษ์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ กรรมการ
 11. นายเกรียงศักดิ์ ฉ่าง ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ
 12. นายไมตรี แยมสี ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ
 13. นางสาววรรณิ รุจิธิ ผู้อำนวยการกองการศึกษา กรรมการ
 14. นางสาวสร้อยทิพย์ สัมครเขตการณ์ หัวหน้าสำนักปลัด กรรมการ/เลขานุการ
 15. นางเทวี ลอยเลื่อน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ฯ ผู้ช่วยเลขานุการ
- โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
2. ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
3. รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ตีพิมพ์ประกาศไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

2.5.5 การกำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล

1. ติดตามระหว่างดำเนินการระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่นครั้งนี้ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (INPUT) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (Output)

การติดตามนั้นถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการภายในโครงการ ซึ่งถือเป็นการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร ของโครงการที่กำลังดำเนินงานอยู่และผลผลิตตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยกำหนดเครื่องมือในการติดตามและประเมินผล โดยใช้แบบติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายไตรมาส เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานของเทศบาล โดยมีประเด็นในการติดตาม 2 ประเด็น คือ

(1) การติดตามผลการดำเนินงาน และการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนพัฒนา 3 ปี

(2) ผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ ตามโครงการที่ได้รับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ โดยองค์ประกอบของแบบติดตามผลการดำเนินงาน รายไตรมาสประกอบไปด้วยเนื้อหาที่สำคัญ 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ชื่อหน่วยงาน

1.2 ไตรมาสที่รายงาน

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา 3 ปี

2.1 จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนา 3 ปี

2.2 จำนวนโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

2.3 ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาประจำปี

2.4 จำนวนโครงการที่มีการเปลี่ยนแปลง

2.5 การเบิกจ่ายงบประมาณ

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานตามโครงการที่ได้รับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

3.1 โครงการที่ได้รับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจประจำปี

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2. ใช้ระบบวิธีการติดตามประเมินผล ตามระบบการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ

ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (E-Plane) ตามระยะเวลาที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด

2.5.6 การกำหนดช่วงเวลาในการประเมินผล

1. การประเมินผลโครงการ โครงการละ 1 ครั้ง

2. การประเมินผลโครงการในภาพรวม กำหนดเป็นรายไตรมาสคือ ไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม-ธันวาคม) ไตรมาสที่ 2 (มกราคม-มีนาคม) ไตรมาสที่ 3 (เมษายน-มิถุนายน) และไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม-กันยายน) ในแต่ละปี

2.5.7 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย

การบริหารงานในยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศหรือยุคสังคมแห่งความรู้ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรวดเร็วและรุนแรงต่อเศรษฐกิจการเมืองและสังคมของประเทศต่าง ๆ รวมถึงประเทศไทย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน จะต้องปรับบทบาท ปรับวิธีการทำงานตามแนวทางการจัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ การสร้างหลักธรรมาภิบาลจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นในทุกระดับกล่าว คือ

ระดับบุคคล คือ ประชาชนตระหนักว่า ตนเองมีอำนาจ ถ้าใช้อำนาจบนความรับผิดชอบและเป็นธรรม

ระดับชุมชน คือ การประสานสิทธิอำนาจของชุมชนเข้ากับการปกครองท้องถิ่น
ภาคธุรกิจเอกชน คือ การบริหารจัดการธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจให้ตรวจสอบได้
โปร่งใส มีประสิทธิภาพความรับผิดชอบต่อสังคม

ภาคการเมืองและราชการ คือ การกระจายให้มีการบริหารจัดการที่ดีมีการตรวจสอบ
ภายในระหว่างกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น การสร้างหลักธรรมาภิบาลให้เข้มแข็งจำเป็นต้องพัฒนา
ไปพร้อม ๆ กันทั้ง 3 ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมซึ่งในภาครัฐที่มีการเชื่อมโยง
การทำงานและมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้สังคมไทยพัฒนาไปสู่ประชาธิปไตย
ที่มีธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็น
ส่วนหนึ่งของภาครัฐ มีหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการบริการสาธารณะ
ต่าง ๆ ได้ดำเนินการปรับวิธีการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่กำหนดเป็นแนวทางไว้ในพระราชกฤษฎีกาด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

2.5.8 การดำเนินการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1. ด้านการบริหารจัดการมี 7 ภารกิจหลัก

- การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนประกอบด้วย
- การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
- การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานประเภทต่าง ๆ ของเทศบาล
- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและผลงานของเทศบาลมีหลายช่องทาง
- การจัดวางระบบควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานควบคุมภายใน พ.ศ. 2544
- โครงการก่อสร้างบูรณะและบำรุงรักษาทางและสะพานที่มีการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นก่อนการดำเนินการ
- มีช่องทางและปรากฏหลักฐานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่นำไปพัฒนาและ/ หรือแก้ไขปัญหาท้องถิ่นได้หลายช่องทาง

2. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของเทศบาลประกอบด้วย

2.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และการจัดทำแผน 3 ปี (พ.ศ. 2551 - 2553)
ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

2.2 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2551 - 2553) โดย

- มีการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น เพื่อร่วมกันกำหนดประเด็นการพัฒนา
- มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อพิจารณาร่างแผนพัฒนา
- มีการแจ้งแผนพัฒนา ที่มีผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติแล้วให้สภาท้องถิ่นทราบ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ

2.3 เทศบาล นำโครงการ/กิจกรรมที่เป็นข้อเสนอของประชาคมท้องถิ่นหรือแผนชุมชนมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2551 - 2553)

2.4 เทศบาล นำโครงการแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2551 - 2553) มาจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2551

2.5 เทศบาล มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบฯ

2.6 เทศบาล จัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกับผู้บริหาร

2.7 เทศบาล มีโครงการซึ่งได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น

2.8 เทศบาล ส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

3. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจประกอบด้วย

3.1 เทศบาล กำหนดช่องทางการเผยแพร่เป้าหมายแผนการดำเนินงาน (ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548) ระยะเวลาแล้วเสร็จของการหรือโครงการ และงบประมาณที่ใช้เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบ

3.2 เทศบาล กำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโดยเปิดเผย

3.3 การแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่ยื่นคำขออนุญาตอนุมัติ หรือความเห็นของเทศบาลภายในกำหนด

3.4 มีการกำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

- การจัดทำบัญชีรับเรื่องร้องทุกข์
- การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการ
- การกำหนดวงรอบการรายงานผลการปฏิบัติงาน

3.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
- จัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม

4. มีการมอบอำนาจทำหนังสือ/คำสั่งระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจชัดเจนและแจ้งเวียนให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น รวมทั้งประชาชนทราบ

5. การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

6. การปรับปรุงภารกิจของเทศบาล ประกอบด้วย

- มีการพิจารณาทบทวนปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกบทบาทภารกิจหรือเทศบัญญัติของเทศบาล

7. มีการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย

- มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนทราบ
- กำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์ประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงานให้ประชาชนทราบ
- เรื่องร้องเรียน เสนอแนะ สอบถาม หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชนหรือส่วนราชการ สามารถตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้แก่ประชาชนในการขอรับบริการจากเทศบาล

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ทั้งทางด้านผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจ รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชน

แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ

- คณะกรรมการฯ กำหนดรอบและวางแนวทางการประเมินผล
- มีการดำเนินการประเมินผล
- มีการรายงานผลการประเมิน
- ผู้บริหารนำผลการประเมินมาพิจารณาปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนาขยาย หรือยุติการดำเนินการ

2. ด้านการบริการประชาชน มี 4 ภารกิจหลัก

1. ด้านสำนักงาน ประกอบด้วย

- มีการจัดกิจกรรม 5 ส. ภายในสำนักงานภายใน 1 ปี
- การจัดสำนักงานเหมาะสมและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- มีป้ายบอกทาง/แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน
- มีหนังสือ/เอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไว้
- มีการจัดเก้าอี้รับรองบริการประชาชนอย่างเพียงพอ
- จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำ
- มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์/พระภิกษุสงฆ์/ผู้พิการ
- มีการจัดห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการ ผู้รับบริการ

2. ด้านบุคคล ประกอบด้วย

- จัดให้มีการมอบรางวัล หรือยกย่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนดีเด่น
- การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม
- มีการติดบัตรแสดงตนหรือที่โต๊ะ
- มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้บริการสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

- จัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

- มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมด้านเทคนิคการให้บริการประชาชนและการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

3. ด้านการบริการ ประกอบด้วย

- มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน

- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสอบถามหรือร้องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต/ไปรษณีย์ เป็นต้น

- มีการบริการล่วงหน้า พักเที่ยงหรือวันหยุด

- มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่

- มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ

- มีการทำประกาศชื่อและเบอร์โทรของผู้บริหาร/บุคลากรในการรับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน

- มีการมอบหมายให้บุคลากรนำเข้าตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลผ่านทางเว็บไซต์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นประจำ

4. ด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- มีกล่องหรือตู้รับฟังความคิดเห็น

- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาล

- จัดให้มีสมุดบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือร้องเรียน

- มีการเปิดเว็บไซต์บริการรับฟังความคิดเห็นและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

- จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

2.5.9 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารการจัดการของเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล

จากการบริหารการจัดการของเทศบาล ตามหลักธรรมาภิบาล ตามบทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ระบุไว้อย่างชัดเจนในหลายมาตราว่า รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองรวมทั้งพัฒนาท้องถิ่นโดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นหลัก นอกจากนี้ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

ดังนั้น รัฐบาลจึงส่งเสริมสนับสนุนให้ปฏิบัติตามหลักการกระจายอำนาจ และการบริหารจัดการที่ดี รัฐบาลได้ตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนไว้ที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นรางวัลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลให้การบริหารการจัดการประสบผลสำเร็จ ดังนี้

ความมุ่งมั่นของผู้บริหารที่กำหนดนโยบายเพื่อให้ประชาชนในชุมชนร่วมกันที่จะดำเนินการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

การตัดสินใจทางการเมืองร่วมกันให้ท้องถิ่นทุกแห่งได้ดำเนินการบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล จะประสบผลสำเร็จเมื่อมีการตัดสินใจทางการเมืองร่วมกันซึ่งเป็นหลักประกันให้การวางแผนและดำเนินงานมีความสอดคล้องกัน ในระดับจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดนายกเทศมนตรี จะต้องมีการตัดสินใจทางการเมืองร่วมกันในการบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาลสร้างกลไกการประสานงานและการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน ในเขตเทศบาลนั้น ๆ เข้าร่วมดำเนินการ ตั้งแต่การระบุปัญหา กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและการดำเนินการ

การมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินงานและต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและสามารถช่วยเหลือตนเองได้ นวัตกรรม (Innovation) การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล ควรมีการดำเนินงานตามแนวคิดใหม่ ๆ ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาไปในแนวทางที่ดีกว่า

จากแนวคิด เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาลข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาลสำเร็จนั้น คือ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การตัดสินใจร่วมกันทางการเมือง การสร้างกลไกประสานงานและการทำงานร่วมกัน การมีส่วนร่วมของชุมชน และการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการเทศบาล และบริหารงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย เรื่องประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว ดังนี้

พุกษชาติ แสนทวี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นของประสิทธิผลการดำเนินงานเรียงลำดับดังนี้ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ 2) ด้านขั้นตอนและการปฏิบัติ 3) ด้านการจัดองค์กร 4) ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและงบประมาณ 5) ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า 1) ด้านระเบียบปฏิบัติ พ.ร.บ. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ไม่ชัดเจนในบางมาตราและมีข้อจำกัดในการใช้อำนาจของผู้อำนวยการ 2) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและงบประมาณ ขาดแคลนงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ 3) ด้านการจัดองค์กร กำลังพลในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ 4) ด้านขั้นตอนและการปฏิบัติ ไม่ฝึกซ้อมก็กู้ภัยอย่างสม่ำเสมอ 5) ด้านความรู้ความเข้าใจ แก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ได้

สุริยา ก่อเกิด (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหาร

กรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้แก่ อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ รองอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษผู้บัญชาการสำนักและหมายความร่วมมือถึงผู้รักษาราชการแทน จำนวน 10 คน ซึ่งแต่ละบุคคลมีประสบการณ์และหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการนำหลักธรรมาภิบาล จำนวน 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน โดยมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆตรงตามหลักธรรมาภิบาลกำหนดไว้ การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษนั้น ศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสังเกตแบบมีส่วนร่วมจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมพบว่า อยู่ในเชิงบวกทั้ง 6 ด้าน โดยยอมรับในการปฏิบัติทุกระดับของหน่วยงาน

นิษารัตน์ พันธา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดอำนาจเจริญ ทั้งหมด 7 อำเภอ จำนวน 118 คน และผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดมุกดาหาร ทั้งหมด 7 อำเภอ จำนวน 92 คน รวมทั้งหมด 210 คน สุ่มตัวอย่าง 136 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตาราง เครซี่-มอร์แกน แบบแบ่งชั้น โดยนำมาหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มี 6 ด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พบว่า ระดับการปฏิบัติของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยจำแนก สังกัด กศน. จังหวัด ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มีระดับการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน

สุภาณี เทียบศรไชย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำประปาของเทศบาลตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เป็นประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปา ของเทศบาลตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และหาค่าสถิติเพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการน้ำประปาของเทศบาลตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้าน ความพึงพอใจ รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการพัฒนา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสามารถในการผลิต ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยขององค์กรกับประสิทธิผลการบริหารจัดการ น้ำประปาของเทศบาลตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านนโยบายและการปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านลักษณะองค์กร และด้านการพัฒนา ส่วนด้านที่มีค่า สหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านลักษณะของพนักงาน

ราไฟ เชื้อมัน (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลของ พนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ และเลือกด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จากประชากรจำนวน 1,200 คน ซึ่งเป็นพนักงานองค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ทั้งหมด 6 ตำบล ตำบลละ 50 คน เก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่า t-test แบบสองกลุ่มอิสระต่อกัน และค่า F-test ในการทดสอบ ความแปรปรวนทางเดียวและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี การของเซเพเฟ ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัด อ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคลที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิผลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล 6 ด้าน เรียงตามลำดับจากปัจจัยที่ส่งผล มากที่สุด คือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ กับบุคลากรในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ แนวทางในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ประกอบประเด็นสำคัญ 3 ประการคือ 1) การบรรลุเป้าหมายควรดำเนินการอบรมให้บุคลากรทราบ เป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนและมุ่งปฏิบัติงานด้วยความเสียสละอย่างแท้จริง 2) ผลการปฏิบัติงานที่ดี ควรสนับสนุนให้มีกิจกรรมในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้แก่บุคลากรอย่างมี ประสิทธิภาพ 3) การมีส่วนร่วมของประชาชนควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงานขององค์กรทั้งมีส่วนร่วมในการวางแผนการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนพัฒนา ต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระบุญโชค กิตติสาร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนา ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี การศึกษาค้นคว้านี้ เป็น การวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งเป็นประชากรในการศึกษา โดยเลือกประชากร ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 3,655 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro

Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของประชากร คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการ บริหารการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยเพื่อบรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่ม ขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ผลการวิจัยพบว่า

1) ประสิทธิผลการบริหารการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชน มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมากที่สุดทุกด้าน มีเพียงด้านการบริหารการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านการบริหารการพัฒนา คุณภาพชีวิตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 4.55$) ด้านการบริหารการส่งเสริมพัฒนาการ ท้องเที่ยว ($\bar{X} = 4.41$) ด้านการบริหารการอนุรักษ์ฟื้นฟูศาสนา ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.37$) ด้านการบริหารการส่งเสริมพัฒนาประชาธิปไตยและ กระบวนการประชาสังคม ($\bar{X} = 4.27$) ด้านการบริหารการพัฒนาองค์กรและบุคลากรภาครัฐสู่การ บริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 4.23$) และด้านการบริหารการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.20$)

2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการบริหารการพัฒนา ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการบริหารการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารการพัฒนาชุมชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3) ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิผล การบริหารการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้ หลักในการบริหารมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและสถานการณ์ในแต่ละ องค์การ แต่ที่สำคัญได้ยึดถือมาโดยตลอดคือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยมีการปรึกษาหารือ เกี่ยวกับทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทุกคนต้องรับรู้รับทราบ ร่วมกันตัดสินใจ ในฐานะเป็นหัวหน้า หน่วยงาน ต้องดูแลบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การดูแล การบริหาร การพัฒนาบุคลากร เป็นหัวใจสำคัญที่จะต้องเน้นว่าให้ผู้ที่ทำงานต้องทำแผนพัฒนาบุคลากร ทำอย่างไรให้เจ้าหน้าที่ของ เรามีการพัฒนาตนเอง การปฏิบัติงานให้บริการผู้มีติดต่อด้วยความเสมอภาค เป็นผู้มีความสำนึกและ

ถือน้ำที่ที่จะต้องให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำในสิ่งที่ดี ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ให้ การบริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาคกันทุกระดับ มีธรรมาภิบาล เป็นกันเอง และสุภาพต่อทุกคน การบริหารงานโดยยึดหลักผลประโยชน์ของส่วนรวมและประชาชนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับความ ต้องการของส่วนรวมและประชาชน โดยคำนึงถึงการใช้วัสดุ อุปกรณ์และสาธารณูปโภค ได้อย่าง ประหยัดและเหมาะสม ตลอดจนร่วมมือ ช่วยเหลือและประสานงานระหว่างราชการกับประชาชน อย่างทุ่มเทและจริงใจ การทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของชีวิต เพราะช่วงเวลาของการทำงานใน ชีวิตนั้นมีอยู่มากมาย การทำงานให้สนุกและเป็นสุขขณะทำงานและทำอย่างไรให้คนที่ร่วมงานมี ความสุขเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารในองค์กรควรคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากองค์กรใดมีบุคลากรที่ มุ่งมั่นทำงานในองค์กรอย่างมีความสุข องค์กรนั้นก็จะมีประสิทธิภาพและสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง

ปราณี พลุกพิทกัษธรรม (2557) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงาน พัสตุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสตุขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการบริหารงานพัสตุขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา และ 3) ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การบริหารงานพัสตุขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาเชิงปริมาณจาก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน เลือกด้วยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จากองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 47 แห่ง ที่เลือกจากองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง และเจ้าหน้าที่พัสตุของ หน่วยงาน และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีระดับความเชื่อมั่น 0.91 สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่า ที ค่าเอฟ การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของ Pearson ผลการวิจัยพบว่า

1) ประสิทธิภาพของการบริหารงานพัสตุขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มี ประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านความเป็นธรรม รองลงมา คือ ด้านการเปิดเผยได้ ด้านความสามารถ ตรวจสอบได้ และด้านความโปร่งใส ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านการบริหารงานพัสตุขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด พระนครศรีอยุธยาทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มี ประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านระเบียบและข้อกำหนด รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ด้านบุคลากร และ ด้านด้านการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ

3) ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การบริหารงานพัสตุประกอบด้วย ผู้จัดซื้อจะต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2553 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีการประชุม หรือสัมมนาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้เกี่ยวข้อง กับงานพัสดุของหน่วยงานทุก ๆ ปี เปิดโอกาสให้ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัสดุ ได้ชี้แจง รับฟังปัญหา และแก้ไขเกี่ยวกับความต้องการพัสดุของผู้ใช้ในหน่วยงานเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ร่วมกันในการวางแผน การกำหนดนโยบายของการบริหารพัสดุ และถือปฏิบัติร่วมกันโดยเคร่งครัด

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบล เชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม

1. พนักงานเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 101 คน
2. ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากสถิติข้อมูล เฉลี่ยวันละ 20 คน เพราะฉะนั้นใน 1 เดือน จะมีผู้มาใช้บริการ 400 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 501 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรเป้าหมาย 501 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973)

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้ (Sampling Error) ในที่นี้กำหนดให้ ไม่เกิน 0.05

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{501}{1+501(0.05)^2} \\ &= \frac{501}{1+1.2525} \\ &= \frac{501}{2.2525} \\ &= 222.419 \end{aligned}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มประชากรได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่เลือกจากพนักงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จำนวน 80 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่เลือกจากประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 142 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน ตามที่กำหนด เพื่อตอบ แบบสอบถาม

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้ คือ

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

(1) หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า

(2) ปัจจัยการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านมีประโยชน์ต่ออาชีพ และด้านการได้รับความไว้วางใจ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 1 ชุด คือ แบบสอบถามของพนักงานและผู้มารับบริการ ดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับพนักงานและผู้มารับบริการแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานและผู้มารับบริการมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 6 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านหลักนิติธรรม 2. ด้านหลักคุณธรรม 3. ด้านหลักความโปร่งใส 4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม 5. ด้านหลักความรับผิดชอบ 6. ด้านหลักความคุ้มค่า มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลมากที่สุด

4 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลมาก

3 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลปานกลาง

2 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลน้อย

1 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด

มีการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970) ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีการใช้หลักธรรมาภิบาลระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีการใช้หลักธรรมาภิบาลระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีการใช้หลักธรรมาภิบาลระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีการใช้หลักธรรมาภิบาลระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีการใช้หลักธรรมาภิบาลระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร 3. ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายความว่า มีการบริหารจัดการมากที่สุด

4 หมายความว่า มีการบริหารจัดการมาก

3 หมายความว่า มีการบริหารจัดการปานกลาง

2 หมายความว่า มีการบริหารจัดการน้อย

1 หมายความว่า มีบริหารจัดการน้อยที่สุด

มีการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970) ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีการบริหารจัดการระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีการบริหารจัดการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีการบริหารจัดการระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีการบริหารจัดการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีการบริหารจัดการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริหารของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ 2. ด้านความพึงพอใจ 3. ด้านมีประโยชน์ต่ออาชีพ 4. ด้านได้รับการไว้วางใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายความว่า มีประสิทธิผลของการบริหารมากที่สุด

4 หมายความว่า มีประสิทธิผลของการบริหารมาก

3 หมายความว่า มีประสิทธิผลของการบริหารปานกลาง

2 หมายความว่า มีประสิทธิผลของการบริหารน้อย

1 หมายความว่า มีประสิทธิผลของการบริหารน้อยที่สุด
มีการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970) ตาม
รายละเอียดต่อไปนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีประสิทธิผลของการบริหารระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีประสิทธิผลของการบริหารระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีประสิทธิผลของการบริหารระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีประสิทธิผลของการบริหารระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีประสิทธิผลของการบริหารระดับน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อเรียนนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ขอความร่วมมือจากพนักงานและผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยที่อยู่ในเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งหมด 222 คน โดยแจกแบบสอบถามให้พนักงานและผู้มารับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และขอเก็บคืนด้วยตนเอง
3. นำข้อมูลที่ได้ไปตรวจสอบความสมบูรณ์ วิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษานำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารงานจัดการ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงาน เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970) ตามรายละเอียดต่อไปนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีประสิทธิผลของการบริหารระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพของการบริหารระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพของการบริหารระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพของการบริหารระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพของการบริหารระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน นำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เกณฑ์ในการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	แปลความหมาย
มากกว่า 0.91	สูงมาก
0.71 - 0.90	สูง
0.30 - 0.70	ปานกลาง
น้อยกว่า 0.30	ต่ำ

GRAD VRU

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับพนักงานและผู้มารับบริการจำนวน 222 คน จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
- 4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารงานจัดการ
- 4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 4.5 ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

4.1 ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

n = 222

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	101	45.50
หญิง	121	54.50
2. อายุ		
18-30 ปี	74	33.34
31-40 ปี	97	43.69
41-50 ปี	51	22.97
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	64	28.83
ปวช / ปวส.	50	22.52
ปริญญาตรี	63	28.38
ปริญญาโท	45	20.27

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 43.69 รองลงมาอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 และน้อยที่สุดอายุระหว่าง 41-

50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ มัธยมศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.38 ปวช/ปวส จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.52 และน้อยที่สุดปริญญาโท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของหลักธรรมาภิบาลของ พนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านหลักนิติธรรม	4.09	0.66	มาก
2. ด้านหลักคุณธรรม	4.07	0.66	มาก
3. ด้านหลักความโปร่งใส	4.13	0.64	มาก
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.95	0.71	มาก
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.02	0.68	มาก
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.94	0.65	มาก
รวม	3.64	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ด้านหลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.66) ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.66) ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.68) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.71) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.65)

GRAD VRU

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นหลักนิติธรรมของพนักงานและ
ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักนิติธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขอบเขต อำนาจ และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.25	0.68	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.70	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารระเบียบปฏิบัติ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	4.11	0.70	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการด้วยความเป็นธรรม ทั้งต่อบุคลากรและผู้มารับบริการ	3.99	0.76	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนที่เกี่ยวกับผลกระทบของบุคลากรและผู้มารับบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม	3.95	0.79	มาก
รวม	4.09	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขอบเขต อำนาจ และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 5 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนที่เกี่ยวกับผลกระทบของบุคลากรและผู้มารับบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.79)

GRAD VRU

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักคุณธรรมของพนักงาน และผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักคุณธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม	4.04	0.72	มาก
2. ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ	4.10	0.72	มาก
3. ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต ถื่อมั่นในศีลธรรมและจริยธรรม	4.06	0.78	มาก
4. ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม	4.10	0.75	มาก
5. การบริหารงานของเทศบาลได้รับการยอมรับจากประชาชน	4.07	0.77	มาก
6. การบริหารงานของเทศบาลเน้นในหลักการบริหารประชาชนต้องมาก่อน	4.03	0.83	มาก
รวม	4.07	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ของพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.75) ข้อที่ 2 ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 การบริหารงานของเทศบาลได้รับการยอมรับจากประชาชน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 6 การบริหารงานของเทศบาลเน้นในหลักการบริหารประชาชนต้องมาก่อน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.83)

GRAD VRU

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักความโปร่งใสของของ พนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักความโปร่งใส	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านมีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน	4.17	0.72	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม	4.23	0.73	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง	4.14	0.69	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานเป็นไปด้วยความชัดเจนและโปร่งใส ยึดถือตามระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถตรวจสอบได้	4.02	0.76	มาก
รวม	4.13	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ของพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.73) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 4 หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานเป็นไปด้วยความชัดเจนและโปร่งใส ยึดถือตามระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักการมีส่วนร่วมของ พนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. พนักงานทุกคนมีอิสระในความคิด สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะสามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง	4.01	0.83	มาก
2. เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน	4.05	0.75	มาก
3. เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาล การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล	3.91	0.83	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

หลักการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. ผู้บริหารงานและพนักงานของเทศบาลรับฟังและนำข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนไปดำเนินการอย่างรวดเร็วและเต็มความสามารถ	3.91	0.85	มาก
5. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหา เช่น มีผู้รับฟังความคิดเห็น	3.90	0.83	มาก
รวม	3.95	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ของพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 พนักงานทุกคนมีอิสระในความคิด สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะสามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 5 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหา เช่น มีผู้รับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักความรับผิดชอบของพนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและผู้บริหารในหน่วยงานใส่ใจต่อปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม	3.94	0.78	มาก
2. ผลของการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานของท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้และสร้างความพึงพอใจต่อทุกฝ่าย	4.00	0.74	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการนำโครงการ กิจกรรม หรือ แผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม	4.06	0.75	มาก
4. เทศบาลของท่านเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนและชุมชนอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.76	มาก
5. เทศบาลของท่านมีการจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน	4.05	0.77	มาก
รวม	4.02	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านหลักความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 เทศบาลของท่านเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนและชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการนำโครงการ กิจกรรม หรือแผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและผู้บริหารในหน่วยงานใส่ใจต่อปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านหลักความคุ้มค่าของพนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักความคุ้มค่า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	3.99	0.81	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการใช้งบประมาณมีความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่เทศบาลได้ตั้งเป้าไว้	3.94	0.67	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมในเทศบาล	3.90	0.75	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีผลการปฏิบัติงานของเทศบาลสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน	3.96	0.77	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรตำแหน่งบุคลากรมีความเหมาะสมและความชำนาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติหน้าที่	3.92	0.71	มาก
รวม	3.94	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.81) รองลงมา คือ ข้อที่ 4 หน่วยงานของท่านมีผลการปฏิบัติงานของเทศบาลสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมในเทศบาล ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.75)

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารงานจัดการ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการของพนักงาน และผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	3.93	0.57	มาก
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.89	0.56	มาก
3. ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล	3.84	0.62	มาก
รวม	3.68	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาวะผู้นำผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.56) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารของ พนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของผู้บริหารตามข้อบังคับของเทศบาล	3.99	0.67	มาก
2. มีความรอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	3.99	0.71	มาก
3. ตัดสินใจเหมาะสมกับสถานการณ์ รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน	3.96	0.72	มาก
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร	3.88	0.68	มาก
5. กำกับดูแลที่ดีภายใต้กรอบจริยธรรมและคุณธรรม ส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลให้เป็นไปตามจรรยาบรรณที่ดี	3.94	0.73	มาก
6. มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าเทียมกัน	3.82	0.68	มาก
7. มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้กฎระเบียบ	3.92	0.65	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
8. มอบหมายงานได้ตรงกับความสามารถของบุคลากร และจัดทำระบบ บริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ	3.97	0.68	มาก
รวม	3.93	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 1 ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของผู้บริหารตามข้อบังคับของเทศบาล ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.67) และข้อที่ 2 มีความรอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รองลงมาคือ ข้อที่ 8 มอบหมายงานได้ตรงกับความสามารถของบุคลากร และจัดทำระบบบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.68) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 6 มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัฒนธรรมองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การทำงานในหน่วยงานของท่าน ปัจจุบันเป็นลักษณะแบบพี่น้องช่วยเหลือกัน	3.91	0.66	มาก
2. ในหน่วยงานของท่านมีการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน	3.85	0.69	มาก
3. ในหน่วยงานของท่าน ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระและเป็นธรรม	3.85	0.75	มาก
4. ในหน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ	3.90	0.72	มาก
5. วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบันของท่าน	3.97	0.65	มาก
6. เมื่อมีการรับข้าราชการ/พนักงานใหม่เข้ามา หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีการชี้แจงและอบรมเรื่องวัฒนธรรมองค์กร	3.88	0.68	มาก
รวม	3.89	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบันของท่าน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 การทำงานในหน่วยงานของท่าน ปัจจุบันเป็นลักษณะแบบพี่น้องช่วยเหลือกัน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 3 ในหน่วยงานของท่าน ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลของพนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระบบตรวจสอบถ่วงดุล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพด้านการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	3.91	0.77	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไปสู่สาธารณชน	3.80	0.84	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของเทศบาลให้ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อเนื่อง	3.88	0.86	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือคุณภาพสำหรับเทศบาล	3.88	0.79	มาก
รวม	3.86	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจสอบถ่วงดุล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจสอบถ่วงดุลอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพด้านการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของเทศบาลให้ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.86) ข้อที่ 4 หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือคุณภาพสำหรับเทศบาล ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไปสู่สาธารณชน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.84)

4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลของการบริหารของพนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประสิทธิผลของการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	3.86	0.71	มาก
2. ด้านความพึงพอใจ	3.91	0.59	มาก
3. ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	3.94	0.59	มาก
4. ด้านการได้รับความไว้วางใจ	3.93	0.56	มาก
รวม	3.91	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านการได้รับความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.56) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.59) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของพนักงานและผู้มารับบริการสังกัดเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีภารกิจที่กำหนดมีความชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรที่กำกับดูแลเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และบรรลุวัตถุประสงค์	3.83	0.70	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดสอดคล้องกับภารกิจและสามารถวัดผลสำเร็จได้	3.82	0.74	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจขององค์กร	3.89	0.69	มาก
4. วัตถุประสงค์การดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งออกเป็นวัตถุประสงค์ย่อยในระดับกิจกรรม	3.82	0.74	มาก
รวม	3.84	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจขององค์กร ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีภารกิจที่กำหนดมีความชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรที่กำกับดูแลเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและบรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดสอดคล้องกับภารกิจและสามารถวัดผลสำเร็จได้ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.74) และข้อที่ 4 วัตถุประสงค์การดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งออกเป็นวัตถุประสงค์ย่อยในระดับกิจกรรม ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านความพึงพอใจของพนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ประชาชนมีความพึงพอใจ ในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.89	0.77	มาก
2. ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่าน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.90	0.72	มาก
3. ประชาชนมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ	3.94	0.61	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.94	0.67	มาก
รวม	3.91	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.61) และ ข้อที่ 4 หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่าน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจ ในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.77)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านประโยชน์ต่ออาชีพของ พนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา

ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ เพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนได้อย่างมีความเหมาะสม	3.99	0.72	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดให้ประชาชนได้เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาอาชีพ และนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมาพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดประโยชน์	3.92	0.71	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน	3.93	0.69	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีการนำข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ต่ออาชีพกับประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	3.92	0.71	มาก
รวม	3.94	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประโยชน์ต่ออาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ต่ออาชีพอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ เพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนได้อย่างมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการจัดให้ประชาชนได้เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาอาชีพ และนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมาพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดประโยชน์ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.71) และข้อที่ 4 หน่วยงานของท่านมีการนำข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ต่ออาชีพกับประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านการได้รับความไว้วางใจของพนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการได้รับความไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีม การมีทักษะด้านการบริหารจัดการ มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน	3.90	0.64	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร การมีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจ	3.93	0.71	มาก
3. มีทักษะในการใช้ความคิดในการแก้ปัญหา มีการมุ่งเน้นให้บริการต่อประชาชนและได้รับความไว้วางใจ	3.93	0.65	มาก
4. มีจริยธรรมและคุณธรรม การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารอย่างคุ้มค่ามีความน่าเชื่อถือ	3.96	0.63	มาก
รวม	3.93	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการได้รับความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 มีจริยธรรมและคุณธรรม การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารอย่างคุ้มค่ามีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.63) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร การมีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.71) ข้อที่ 3 มีทักษะในการใช้ความคิดในการแก้ปัญหา มีการมุ่งเน้นให้บริการต่อประชาชนและได้รับความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.65) และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีม การมีทักษะด้านการบริหารจัดการ มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.64$)

4.5 ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 หลักธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างหลักธรรมาภิบาลโดยรวมกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
โดยรวม	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.676(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.686(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.593(**)	0.000
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.535(**)	0.000
	โดยรวม	0.725(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.18 พบว่า หลักธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า $r = 0.725, p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.1 หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p - value ระหว่างหลักนิติธรรมกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
หลักนิติธรรม	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.605(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.545(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.461(**)	0.000
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.399(**)	0.000
	โดยรวม	0.590(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.19 พบว่า หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า $r=0.590$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.2 หลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างหลักคุณธรรมกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
หลักคุณธรรม	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.502(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.544(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.418(**)	0.000

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.475(**)	0.000
	โดยรวม	0.562(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.20 พบว่า หลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า $r = 0.562$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.3 หลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างหลักความโปร่งใสกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
หลักความโปร่งใส	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.612(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.620(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.522(**)	0.000
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.497(**)	0.000
	โดยรวม	0.656(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.21 พบว่า หลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม

(ค่า $r = 0.656$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.4 หลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า $p\text{-value}$ ระหว่างหลักการมีส่วนร่วมกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	$p\text{-value}$
หลักการมีส่วนร่วม	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.686(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.633(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.618(**)	0.000
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.428(**)	0.000
	โดยรวม	0.693(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.22 พบว่า หลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า $r = 0.693$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.5 หลักความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างหลักความรับผิดชอบต่อ
ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของ เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
หลักความรับผิดชอบต่อ	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.614(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.717(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.672(**)	0.000
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.449(**)	0.000
	โดยรวม	0.713(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.23 พบว่า หลักความรับผิดชอบต่อ
ความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า r = 0.713,
p-value = 0.000) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักความรับผิดชอบต่อ
ความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุ
วัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.6 หลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาล
ตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างหลักความคุ้มค่ากับประสิทธิผล
การบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของ เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
หลักความคุ้มค่า	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.608(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.592(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.503(**)	0.000

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาล	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.578(**)	0.000
	โดยรวม	0.663(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.24 พบว่า หลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า $r = 0.663$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการบริหารจัดการ	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
โดยรวม	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.707(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.725(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.776(**)	0.000
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.701(**)	0.000
	โดยรวม	0.842(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย โดยรวม

(ค่า $r = 0.842$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.1 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า $p\text{-value}$ ระหว่างด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการบริหารจัดการ	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	$p\text{-value}$
ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.549(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.658(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.628(**)	0.000
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.558(**)	0.000
	โดยรวม	0.691(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.26 พบว่า ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า $r = 0.691$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการบริหารจัดการ	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.659(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.576(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.724(**)	0.000
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.713(**)	0.000
	โดยรวม	0.773(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.27 พบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า $r = 0.773$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.3 ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการบริหารจัดการ	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	0.784(**)	0.000
	ด้านความพึงพอใจ	0.722(**)	0.000
	ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ	0.766(**)	0.000

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัยการบริหารจัดการ	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย	r	p - value
	ด้านการได้รับความไว้วางใจ	0.640(**)	0.000
	โดยรวม	0.848(**)	0.000

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 4.28 พบว่า ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยโดยรวม (ค่า $r = 0.848$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยทุกด้าน (ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านการได้รับความไว้วางใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

GRAD VRU

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 43.69 รองลงมาอยู่ระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 และน้อยที่สุดอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มัธยมศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.38 ปวช./ปวส. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.52 และน้อยที่สุดปริญญาโท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27

5.1.2 พนักงานและผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลักความคุ้มค่า

ด้านนิติธรรม พนักงานและผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนที่เกี่ยวกับผลกระทบของบุคลากรและผู้มารับบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ด้านคุณธรรม พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติอยู่ในศีลธรรม กระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม และผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีเมตตาริจิตพร้อมให้บริการ รองลงมา คือ การบริหารงานของเทศบาลได้รับการยอมรับจากประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริหารงานของเทศบาลเน้นในหลักการบริหารประชาชนต้องมาก่อน

ด้านความโปร่งใส พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ

หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานเป็นไปด้วยความชัดเจนและโปร่งใส ยึดถือตามระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถตรวจสอบได้

ด้านการมีส่วนร่วม พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร ตามหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน รองลงมา คือ พนักงานทุกคนมีอิสระในความคิด สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะสามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหา เช่น มีผู้รับฟังความคิดเห็น

ด้านหลักความรับผิดชอบ พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลของท่านเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนและชุมชนอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการนำโครงการ กิจกรรม หรือแผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและผู้บริหารในหน่วยงานใส่ใจต่อปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านหลักความคุ้มค่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีผลการปฏิบัติงานของเทศบาลสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมในเทศบาล

5.1.3 พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาวะผู้นำผู้บริหารรองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของผู้บริหารตามข้อบังคับของเทศบาล และ มีความรอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ มอบหมายงานได้ตรงกับความสามารถของบุคลากร และ จัดทำระบบ บริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าเทียมกัน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบันของท่าน รองลงมา คือ การทำงานในหน่วยงานของท่าน ปัจจุบันเป็นลักษณะ

แบบที่น้องช่วยเหลือกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในหน่วยงานของท่าน ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระและเป็นธรรม

ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพด้านการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของเทศบาลให้ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อเนื่อง และหน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือคุณภาพสำหรับเทศบาล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไปสู่สาธารณชน

5.1.4 พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพรองลงมา คือ ด้านการได้รับความไว้วางใจ ด้านความพึงพอใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจขององค์กร รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการกิจที่กำหนดมีความชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรที่กำกับดูแลเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและบรรลุวัตถุประสงค์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดสอดคล้องกับภารกิจและสามารถวัดผลสำเร็จได้ และวัตถุประสงค์การดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งออกเป็นวัตถุประสงค์ย่อยในระดับกิจกรรม

ด้านความพึงพอใจ พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ และ หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่าน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ต่ออาชีพอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่

มีประโยชน์ เพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนได้อย่างมีความเหมาะสม รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดให้ประชาชนได้เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาอาชีพ และนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมาพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดประโยชน์ และหน่วยงานของท่านมีการนำข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ต่ออาชีพกับประชาชนได้รับทราบอย่าง

ด้านการได้รับความไว้วางใจ พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจริยธรรมและคุณธรรม การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารอย่างคุ้มค่ามีความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร การมีความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจ และมีทักษะในการใช้ความคิดในการแก้ปัญหา มีการมุ่งเน้นให้บริการต่อประชาชนและได้รับความไว้วางใจ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีม การมีทักษะด้านการบริหารจัดการ มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน

5.1.5 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 หลักธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 หลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 หลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 หลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 5.1 สรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. หลักธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
1.1 หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
1.2 หลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
1.3 หลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
1.4 หลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
1.5 หลักความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
1.6 หลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
2. ปัจจัยการบริหารจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
2.1 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	
2.3 ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓	

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการบริหารขององค์กรยึดถือหลักคุณธรรมและความเสมอภาคเท่าเทียม ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพกับบุคลากรโดยเท่าเทียมกัน อีกทั้งยังยึดหลักคิดในเรื่องการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นำมาซึ่งสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยเห็นว่าเทศบาลมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลได้ดีในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านนิติธรรม มีการกำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และการบริหารงานด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ ด้านคุณธรรม ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม และผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีเมตตาริจิตพร้อมให้บริการ และการบริหารงานของเทศบาลได้รับการยอมรับจากประชาชน ด้านความโปร่งใส มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม และมีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วม ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน และพนักงานทุกคนมีอิสระในความคิด สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะสามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริงด้านหลักความรับผิดชอบ เทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนและชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีการนำโครงการ กิจกรรม หรือแผนงานที่ถ่วงไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า เทศบาลมีการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิชาติ โชตชัชวาลย์กุล (2548) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเขต

อำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ปัจจัยการบริหารจัดการ

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาองค์กรด้วยการใช้หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ทำให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ทำให้ประชาชนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติ โดยบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยเห็นว่า เทศบาลมีการบริหารจัดการได้ดีในแต่ละด้าน ดังนี้ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีการปฏิบัติตาม จรรยาบรรณของผู้บริหารตามข้อบังคับของเทศบาล และมีความรอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ตลอดจนมอบหมายงานได้ตรงกับความสามารถ ของบุคลากร และจัดทำระบบ บริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีความ เหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงาน และมีการทำงานเป็นลักษณะแบบพี่น้องช่วยเหลือกัน ด้าน ระบบตรวจสอบถ่วงดุล มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพด้านการบริหารจัดการใน การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และมีการรายงานความก้าวหน้าของงานตาม แผนปฏิบัติการของเทศบาลให้ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนจัดทำ คู่มือคุณภาพสำหรับเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของ กระทรวงมหาดไทย (2544) ที่กล่าวถึง การบริหารงานของเทศบาล ว่าเทศบาลเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้บริหารงานโดยการกำหนดกลไกอำนาจของ ภาครัฐในการบริหารจัดการทรัพยากร ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคม ชุมชน และกลุ่มคนเพื่อให้เกิดการ พัฒนาอย่างยั่งยืนในทุก ๆ ด้าน อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติ ซึ่งเทศบาลโดยการบริหารงาน ของข้าราชการการเมืองกับข้าราชการประจำทุกคนในสังกัดได้ทำหน้าที่เป็นแกนนำ ในการผลักดัน แนวคิดและสร้างการยอมรับร่วมกัน ในทุกระดับด้วยแนวคิดที่ว่า การบริหารงานที่ดีของรัฐเป็น รากฐานที่ดีของการพัฒนาให้ดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยสามารถพิสูจน์ได้จากตัวชี้วัดหลาย ประการที่เทศบาลได้ให้บริการแก่ประชาชน สังคมและองค์กรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ความสำเร็จในการบริหารงานที่ดีมีศักยภาพประชาชนได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่าเป็นพลังขับเคลื่อนที่ดี และเป็นเครื่องยืนยันว่าการบริหารงานที่ดี มีประสิทธิภาพสูงสามารถพัฒนาคน ชุมชน และ สังคมในเขตเทศบาล ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และยิ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของ สยามพร ปุณฺณาคม (2541) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่ดีกับหลักพุทธศาสนาสรุปได้ว่า ประเทศไทยประสบปัญหา สภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนเนื่องจากมีปัจจัยและเงื่อนไขภายนอกและภายในหลาย ประการที่เข้ามาเกี่ยวข้อง จนในที่สุดประเทศไทยจำเป็นต้องหาทางออกโดยการเจรจาขอความช่วยเหลือทางการเงินจาก International Monetary Fund (IMF) เพื่อนำเงินมากู้วิกฤติเศรษฐกิจใน ครั้งนั้น เงื่อนไขหนึ่งที่ประเทศไทยจะต้องมีคือ การบริหารจัดการที่ดีและนำหลักพุทธศาสนาที่เป็น หลักธรรมคำสอนมาใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารการจัดการที่ดี และสอดคล้องกับการปกครอง ตามความต้องการของสังคมไทย เพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

5.2.3 ประสิทธิภาพของการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานและผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การทำงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีคุณธรรมจนทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเห็นประโยชน์และนำไปสู่ความไว้วางใจ โดยบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย เห็นว่า เทศบาลมีประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ดีในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ มีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจขององค์กร และมีการกำหนดภารกิจที่ชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรที่กำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ มีการจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ เพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนได้อย่างมีความเหมาะสม และมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน ด้านการได้รับความไว้วางใจ บุคลากรมีจริยธรรมและคุณธรรม มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริหารอย่างคุ้มค่ามีความน่าเชื่อถือ และมีการทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร การมีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจ มีทักษะในการใช้ความคิดในการแก้ปัญหา มีการมุ่งเน้นให้บริการต่อประชาชนและได้รับความไว้วางใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สเตเรียร์ส (1977) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรควรเกิดจากความสัมพันธ์กันระหว่างการบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด แนวความคิดด้านระบบและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระบุญโชติ กิตติสาร (2556) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จากการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาชุมชน พบว่าหลักในการบริหารมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและสถานการณ์ในแต่ละองค์การ แต่ที่สำคัญได้ยึดถือมาโดยตลอด คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยมีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทุกคนต้องรับรู้รับทราบ ร่วมกันตัดสินใจ ในฐานะเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ต้องดูแลบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานให้บริการผู้มีติดต่อด้วยความเสมอภาค เป็นผู้มีคามสำนึกและถือน้ำที่ที่จะต้องให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำในสิ่งที่ดี ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ให้การบริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาคกันทุกระดับ มีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง และสุภาพต่อทุกคน มีการบริหารงานโดยยึดหลักผลประโยชน์ของส่วนรวมและประชาชนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับความต้องการของส่วนรวมและประชาชน โดยคำนึงถึงการใช้วัสดุ อุปกรณ์และสาธารณูปโภค ได้อย่างประหยัดและเหมาะสม ตลอดจนร่วมมือ ช่วยเหลือและประสานงานระหว่างราชการกับประชาชนอย่างทุ่มเทและ

จริงใจ เพราะหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มุ่งมั่นทำงานให้องค์กรอย่างมีความสุข องค์กรนั้นก็จะมีคู่แข่ง และสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง

5.2.5 อภิปรายผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่หลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ มนูญ วงศ์นารี (2524) ที่กล่าวถึงเกณฑ์ในการวินิจฉัยองค์กรที่มีประสิทธิผลนั้นประกอบไปด้วยความร่วมมือในการช่วยกันทำงานโดยมุ่งสู่จุดมุ่งหมาย และมีความรู้สึกเป็นอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของตนในการแก้ไขปัญหา การแก้ปัญหานั้นจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริงและบรรยากาศการทำงานเป็นแบบให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อย่างอิสระด้วยความเต็มใจ และสอดคล้องกับกระทรวงมหาดไทย (2544) ที่กล่าวถึงหลักธรรมาภิบาลกับเทศบาลว่า 1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เป็นยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่อำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคลในระดับภาครัฐ 2) หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัยประจำชาติ ในระดับภาครัฐผู้แทนประชาชนที่เข้าไปทำหน้าที่บริหารราชการเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและปฏิบัติตามข้อบังคับเทศบาลได้ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองโดยเห็นได้จากกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล 3) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาส ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้และเสนอแนะความคิดเห็นในการตัดสินใจ ปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ เทศบาลเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่น มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ในการให้บริการต่อประชาชน ในเขตพื้นที่ตามสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม และการบริหารของรัฐที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามความเจริญก้าวหน้าของสื่อเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว 4) หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน เทศบาลมีนโยบายที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมการบริหาร เพื่อความโปร่งใสตรวจสอบได้ สามารถตรวจสอบโดยหน่วยตรวจสอบ

ภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก 5) หลักสำนึกรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณสุขของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน เทศบาลมรณูที่รับผิดชอบต่อชุมชน สังคมมีความมุ่งหวังและตั้งมั่นยึดถือในนโยบายที่ได้แถลงไว้กับประชาชนว่า จะบริหารงานของเทศบาล เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างสูงสุด และ 6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยธรรมาภิบาลให้มีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีชาติ รู้จักการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน ให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถคิดริเริ่มและดำเนินการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบประชาธิปไตย เป็นรากฐานที่สำคัญของการใช้สิทธิและเสรีภาพในการปกครองตนเองและเป็นกลไกสำคัญที่นำมาซึ่งการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะเทศบาลอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทำให้เกิดผลคุ้มค่ามากที่สุด จำเป็นต้องบริหารจัดการให้เกิดการกระจายไปทุกชุมชนทุกหมู่บ้าน จึงจะเข้าถึงหลักความคุ้มค่า ในปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตประจำวันในยุคโลกาภิวัตน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร และระบบตรวจสอบถ่วงดุล สอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2545) ที่อธิบายองค์ประกอบของการบริหารที่สำคัญ และมีความจำเป็นต่อองค์การ ดังนี้ 1) มีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน คือ จะต้องรู้ว่า จะดำเนินการไปทำไม เพื่ออะไรและต้องการอะไรจากการดำเนินการ 2) มีทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ วัตถุและเครื่องใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมถึงถึงความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ 4 Ms คือ มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และความสามารถในการจัดการ (Management) หรือ 6 Ms ที่มีเครื่องจักร (Machine) และตลาด (Market) เพิ่มเข้ามาซึ่งในปัจจุบันมีความจำเป็นมากขึ้น 3) มีการประสานงานระหว่างกัน หรือเรียกได้ว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน กล่าวคือเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมทั้งทรัพยากรในการบริหารทั้ง 4 Ms หรือ 6 Ms ดังกล่าว จะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน หรือกล่าวได้ว่าจะต้องมีระบบของการทำงานร่วมกันและที่เกิดขึ้นจริง ๆ ด้วย การนำปัจจัยทั้งหลายเบื้องต้นมาไว้ร่วมกันแล้วไม่เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ไม่เกิดความสัมพันธ์ ระหว่างกัน การบริหารก็จะไม่เกิดขึ้น และ 4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารงานนั้นสิ่งที่วัดผลสำเร็จของงานว่าบรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์ขององค์กรก็คือ ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึงความสามารถขององค์กร ในอันที่จะบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ระยะสั้น โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าและค่าใช้จ่ายกับปัจจัยนำออกและรายได้ขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางการบริหารงานที่ควรจะทำให้การส่งเสริม สนับสนุนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพโดยการอบรมพัฒนาผู้บริหาร สมาชิก บุคลากรและพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจทักษะและเจตคติที่ดี มีวัฒนธรรมการทำงานที่เหมาะสม มีการแลกเปลี่ยนเรียนหลักธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและทุกส่วนราชการอย่างเป็นรูปธรรม และมีการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่ผู้ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลได้ดีเด่น พร้อมกับการให้รางวัล สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เพื่อบำรุงขวัญกำลังใจด้วย

2) เทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ควรนำหลักการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไปเป็นหลักสูตรการอบรมผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล และประชาคมทั้งในด้าน ทฤษฎี และการปฏิบัติ อีกทั้งหล่อหลอมให้เป็นมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรม แก่ทุกส่วน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) เทศบาลควรจัดระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริหารงาน และป้องกันปัญหาการทุจริต ประพฤติมิชอบรวมทั้งเพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส มีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ มีความบริสุทธิ์ยุติธรรมมากยิ่งขึ้น และเป็นการลดภาระงานด้านการสืบสวนสอบสวน ทางวินัยลงได้

2) เทศบาลควรมีมาตรการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กว้าง โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยี สื่อสารทางอินเทอร์เน็ต และควรส่งเสริมให้เทศบาลนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาวิจัยในประเด็นเรื่อง ดังต่อไปนี้

1) ควรศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบลในเขตอื่น ๆ และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกันเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติต่อไป

2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นธรรมาภิบาลในด้านอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงแผนงานการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ



บรรณานุกรม

GRAD VRU

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ ภูระหงษ์. (2549). **ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาด้านผลผลิตของผู้บริหารและพนักงานครูในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลจังหวัดสระบุรี.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
กระทรวงมหาดไทย. (2544). **แนวนโยบายการจัดการศึกษาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2545-2559).** กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กิตติพันธ์ รุจิรกุล. (2539). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ: โอ เอส เฮาส์.
- คมกริช ลิ้มเรืองวุฒิกุล. (2547). **การประเมินประสิทธิผลขององค์กร กรณีศึกษาโดยใช้แนวทางบาลานซ์ สกอร์การ์ด /คมกริช ลิ้มเรืองวุฒิกุล.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2533). **คุณลักษณะบางประการของผู้บริหาร บรรยากาศของโรงเรียนและความพึงพอใจในงานที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงเรียนประถมศึกษา.**
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). **ทฤษฎีการบริหาร.** กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. (2543). **ธรรมาภิบาลการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการทางด้านสิ่งแวดล้อม.** กรุงเทพฯ: เตือนตุลาการพิมพ์.
- ชูชาติ พ่วงสมจิตร์. (2544). **ภาวะผู้นำ. เอกสารประกอบการสอน วิชา 1065101 หลักและทฤษฎีบริหารการศึกษา. (อัดสำเนา). กายูจนบุรี: ผู้แต่ง.**
- ดวงพร โสติถิมานนท์. (2545). **ประสิทธิผลการดำเนินงานของศูนย์วัสดุรีไซเคิลชุมชนเขตบางกะปิ.**
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดำรง ทวีแสงสกุลไทย. (2554). **การควบคุมคุณภาพสำหรับนักบริหาร.** กรุงเทพฯ: เอ็มแอนดีอี.
- เด่น ชะเนติยัง. (2533). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร. (2540). **ทฤษฎีระบบ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- ธงชัย สันติวงศ์. (2537). **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2543). **การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา.** กรุงเทพฯ: พิษเนศ.
- ธเนศ ชำเกิด. (2542). **การวิจัยและพัฒนา (R&D): กระบวนการศึกษาค้นคว้าสู่คุณภาพ.วารสารวิชาการ. 25, 36-50.**
- ธีรรัตน์ กิจจาร์กำย์. (2542). **เอกสารคำสอนวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์. เพชรบูรณ์: สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์.**
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534). **ก้าวเข้าสู่ผู้บริหารสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534). **ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนประถม.** กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- นฤมล ทับจุมพล. (2541). **แนวคิดและวาทกรรม ว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ.**
กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิพนธ์ กินาวงศ์. (2543). **หลักการบริหารการศึกษา**. พิษณุโลก: ภาควิชาการบริหารและพัฒนา
การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นิพนธ์ เสือก้อน. (2547). **การบริหารและจัดการที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน**. นนทบุรี: ม.ท.ป.
- นิษารัตน์ พันธธา. (2554). **การใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษา
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดมุกดาหาร**.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. (2544). **รายงานการวิจัยเรื่องตัวชี้วัดธรรมาภิบาล**.
กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ปราณี พลุกพิทักษ์ธรรม. (2557). **ประสิทธิผลการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลใน
เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปิตินายก ต้นปิติ. (2547). **การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของ
สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะพร ทำบุญ. (2546). **การบริหารหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ใน
สถานศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ /ปิยะพร ทำบุญ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- พร ภิกเสก. (2546). **วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน**.
วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พระบุญโชค กิตติสารโร. (2556). **ประสิทธิผลการบริหารการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พฤษชาติ แสนทวี. (2553). **ประสิทธิผลการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในอำเภอบางปะ
อิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิชชา รัตนติลก ญ ภูเก็ต. (2552). **องค์การและการบริหารจัดการ**. นนทบุรี: ริงค์ปียอนด์บุ๊กส์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2531). **ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ เปานิล. (2543). **การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยี
การศึกษาสถาบันราชภัฏ**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนูญ วงศ์นารี. (2524). **ฝ่ายจัดการหัวหน้า และองค์การที่มีประสิทธิผล**. กรุงเทพฯ: นภาพัฒนการพิมพ์.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). **การจัดการยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: เอกซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ร่ำไพ เชื้อมั่น. (2556). **ประสิทธิผลในการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอป่าโมก
จังหวัดอ่างทอง**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์. (2545). **ประสิทธิผลการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา กลุ่มกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รุ่งอรุณ เกื้อนใหญ่. (2553). **ศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.
- รุจา รอดเข้ม. (2547). **การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข ประยุกต์ตามแนวทางการประเมินองค์การแบบสมดุล**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริการการศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชร ทรงแพร่ม. (2531). **โครงสร้างองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันพัฒนา บริหารศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ. เอช. เอ็น.กรุ๊ป.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2542). **การบริหารหลักการ ทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ์.
- วุฒิชัย จำนง. (2525). **การจูงใจในองค์การธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริัญญา ทิพย์ไสต. (2545). **“การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาภาควิชา ศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”**. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2540). **การแบ่งงานและการประสานงาน**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2541). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและเซเท็กซ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2514). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไพบูลย์ สำราญภูติ.
- สยามพร ปุณฺณาคม. (2541). **การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) กับหลัก พระพุทธศาสนา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันถวันท์ พยาเลี้ยง. (2552). **การบริหารโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). **วิสัยทัศน์และกรอบการปฏิรูประบบราชการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสียกฤษฎ์. (2536). **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สวัสดิการ สำนักพิมพ์ ก.พ.

- สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ. (2540). **วัฒนธรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). **การจัดการรัฐแนวใหม่**. พระนครศรีอยุธยา: เทียนวัฒนา.
- สุภาณี เทียบศรไชย. (2556). **ประสิทธิผลการบริหาร จัดการน้ำประปา ของเทศบาลตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุรียา ก่อเกิด. (2553). **การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะห์ ดิยาวัว. (2544). **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2542). **มุมมองนายอานันท์**. กรุงเทพฯ: มติชน.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2543). **การศึกษาแนวทางการบริหารและจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรูปแบบการบริหารโรงเรียนเป็นฐาน**. กรุงเทพฯ: ศุภสภาลาดพร้าว.
- Bass. (1985). **Instructional design**. New York: Pittanas Publishing Corporation.
- Best. (1970). **A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organization Analysis**. In *Management Science*. 29, 363-377.
- Blanchard & Johnson. (2001). **Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources**. Eight edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Daniel R. Denison. (1990). **Management**. 7th ed. Pearson Education.
- Edward J. Conlon, & Stuart Jay Deutsch. (1980). **Organizational Effectiveness: A Multiple - Constituency Approach**. *The Academy of Management Review*. 5(2), 211-217.
- Etzioni, A. (1961). **A Comparative Analysis of Complex Organization**. New York: Free Press.
- Evan, William M. (1976). **Organization Theory and Organization Effectiveness: An Exploratory Analysis**. In S. Lee Spray. *Organization Effectiveness: Theory, Research and Utilization*. Ohio: Kent State University.
- Gibson & et al. (1988). **Non-enzymatic activation of polycyclic aromatic hydrocarbons as mutagens**. *Mutat Res*. 49, 153-161.
- Gordon, J. R. (1999). **Organizational Behavior: A Diagnostic Approach**. 6th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Gross, Bertram M. (1975). **Concepts and controversy in organizational behavior**. Pacific Palisades. California: Goodyear.
- Kaplan & David P. Norton. (2001). **The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment**. Harvard Business Press.

- Luther H. Gulick & Lyndall Urwick. (1936). **Papers on the Science of administration.**
New York: Institute of Public Administration Columbia University.
- Owens, Robert G. (2001). **Organization Behavior in Education.** 7th ed. USA: Allyn and Bacon.
- Plunkett. (1992). Connectionism and developmental theory. **British Journal of Developmental Psychology.** 10(3), 209-254.
- Price, J.L. (1968). **Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions.**
Homewood: Ill. Richard D. Irwin Inc.
- Robbins, Stephen P. (1990). **Organization Theory: Structure Design and Application.** New Jersey: Prentice - Hall.
- Seashore, S. E. & Yuchtman, E. (1967). **Factorial analysis of organizational performance.** Administrative Sciences Quarterly.
- Streers Richard M. (1977). **Organizational Effectiveness: A Behavioral View.** Santa Monica California: Goodyear Publishing company Inc.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introduction Analysis.** 3rd ed. New York: Harper & Rows Publishers.



ภาคผนวก

GRAD VRU



ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

GRAD VRU



ที่ พิเศษ / ๒๕๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตุน้ำพระอินทร์ จ.ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

๒๑ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุธิกุล

ด้วย นางสาวญาณตา เลี้ยงสุข นักศึกษาปริญญาโท รหัสนักศึกษา ๕๕B๕๓๓๓๐๒๐๕ หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ระหว่างการทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิ
บาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.
บุญทัน ดอกไธสง เป็นประธานควบคุมภาคนิพนธ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวข้างต้น และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. บุญทัน ดอกไธสง)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตและมหาบัณฑิต

โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
โทรศัพท์ ๐๒ ๕๒๙ ๔๐๔๖ ต่อ ๔๐๗
โทรสาร ๐๒ ๕๒๙ ๔๐๔๖ ต่อ ๔๐๘



ที่ พิเศษ / ๒๕๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตุน้ำพระอินทร์ จ.ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

๒๑ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ชรินทร์ สีทับทิม

ด้วย นางสาวญาณตา เลี้ยงสุข นักศึกษาปริญญาโท รหัสนักศึกษา ๕๕B๕๓๓๓๐๒๐๕ หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ระหว่างการทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิ
บาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.
บุญทัน ดอกไธสง เป็นประธานควบคุมภาคนิพนธ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวข้างต้น และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. บุญทัน ดอกไธสง)
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตและมหาบัณฑิต

โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
โทรศัพท์ ๐๒ ๕๒๙ ๔๐๔๖ ต่อ ๔๐๗
โทรสาร ๐๒ ๕๒๙ ๔๐๔๖ ต่อ ๔๐๘



ที่ พิเศษ / ๒๕๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตุน้ำพระอินทร์ จ.ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

๒๑ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.บุญเรือง ศรีเหรียญ

ด้วย นางสาวญาณดา เลี้ยงสุข นักศึกษาปริญญาโท รหัสนักศึกษา ๕๕B๕๓๓๓๐๒๐๕ หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ระหว่างการทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิ
บาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.
บุญทัน ดอกโสง เป็นประธานควบคุมภาคนิพนธ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวข้างต้น และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. บุญทัน ดอกโสง)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตและมหาบัณฑิต

โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
โทรศัพท์ ๐๒ ๕๒๙ ๔๐๔๖ ต่อ ๔๐๗
โทรสาร ๐๒ ๕๒๙ ๔๐๔๖ ต่อ ๔๐๘



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย

GRAD VRU



ที่ พิเศษ / ๒๕๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตุน้ำพระอินทร์ จ.ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

๒๙ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตเคราะหืทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เรียน นายอภิสิทธิ์ อัครวรรณกุล (นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย)

ด้วย นางสาวญาณดา เลี้ยงสุข นักศึกษาปริญญาโท รหัสนักศึกษา ๕๕B๕๓๓๓๐๒๐๕ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ระหว่างการทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง เป็นประธานควบคุมภาคนิพนธ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จึงใคร่ขออนุญาตเคราะหืในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวข้างต้น และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. บุญทัน ดอกไธสง)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตและมหาบัณฑิต

โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
โทรศัพท์ ๐๒ ๕๒๙ ๔๐๔๖ ต่อ ๔๐๗
โทรสาร ๐๒ ๕๒๙ ๔๐๔๖ ต่อ ๔๐๘



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามการวิจัย

GRAD VRU

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลทางวิชาการสำหรับศึกษาค้นคว้าและเพื่อประโยชน์สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย และขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความเห็นของท่าน เพื่อจะนำไปวิเคราะห์ให้เป็นประโยชน์ดังที่กล่าว ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลบนแบบภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน ได้แก่ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ต่ออาชีพ ด้านได้รับความไว้วางใจ

ญาณตา เลี้ยงสุข

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

GRAD VRU

ID No.

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากรและประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) 18-30 ปี

(2) 31-40 ปี

(3) 41-50 ปี

(4) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

(1) มัธยมศึกษา

(2) ปวช / ปวส.

(3)ปริญญาตรี

(4)ปริญญาโท

ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY
ในพระบรมราชูปถัมภ์
GRAD VRU

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับการปฏิบัติ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
หลักนิติธรรม					
1. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขอบเขต อำนาจ และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
2. หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ					
3. หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ					
4. หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการด้วยความเป็นธรรม ทั้งต่อบุคลากรและผู้มารับบริการ					
5. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนที่เกี่ยวกับผลกระทบของบุคลากรและผู้มารับบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม					
หลักคุณธรรม					
1. ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม					
2. ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีเมตตาริฉัตรพร้อมให้บริการ					
3. ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต ถื่อมั่นในศีลธรรมและจริยธรรม					
4. ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม					
5. การบริหารงานของเทศบาลได้รับการยอมรับจากประชาชน					
หลักความโปร่งใส					
1. หน่วยงานของท่านมีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน					
2. หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม					

หลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับการปฏิบัติ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
3. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง					
4. หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานเป็นไปด้วยความ ชัดเจนและโปร่งใส ยึดถือตามระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถ ตรวจสอบได้					
หลักการมีส่วนร่วม					
1. พนักงานทุกคนมีอิสระในความคิด สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะสามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่าง แท้จริง					
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน					
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นด้านการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาล การจัดทำแผนพัฒนา เทศบาล					
4. ผู้บริหารงานและพนักงานของเทศบาลรับฟังและนำ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนไปดำเนินการอย่างรวดเร็วและ เต็มความสามารถ					
5. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นในการ แก้ปัญหา เช่น มีผู้รับฟังความคิดเห็น					
หลักความรับผิดชอบ					
1. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและผู้บริหารในหน่วยงาน ใส่ใจต่อปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม					
2. ผลของการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานของท่านสามารถ ตรวจสอบความถูกต้องได้และสร้างความพึงพอใจต่อทุกฝ่าย					
3. หน่วยงานของท่านมีการนำโครงการ กิจกรรม หรือ แผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม					
4. เทศบาลของท่านเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนและ ชุมชนอย่างต่อเนื่อง					
5. เทศบาลของท่านมีการจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมี คุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน					

หลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับการปฏิบัติ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
หลักความคุ้มค่า					
1. หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
2. หน่วยงานของท่านมีการใช้งบประมาณมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่เทศบาลได้ตั้งเป้าไว้					
3. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมในเทศบาล					
4. หน่วยงานของท่านมีผลการปฏิบัติงานของเทศบาลสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน					
5. หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรตำแหน่งบุคลากรมีความเหมาะสมและความชำนาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับการบริหารงาน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร					
1. ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของผู้บริหารตามข้อบังคับของเทศบาล					
2. มีความรอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
3. ตัดสินใจเหมาะสมกับสถานการณ์ รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน					
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร					
5. กำกับดูแลที่ดีภายใต้กรอบจริยธรรมและคุณธรรม ส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลให้เป็นไปตามจรรยาบรรณที่ดี					
6. มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าเทียมกัน					

หลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับการปฏิบัติ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
7. มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้กฎระเบียบ					
8. มอบหมายงานได้ตรงกับความสามารถของบุคลากร และจัดทำระบบ บริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ					
วัฒนธรรมองค์กร					
1. การทำงานในหน่วยงานของท่าน ปัจจุบันเป็นลักษณะ แบบพี่น้องช่วยเหลือกัน					
2. ในหน่วยงานของท่านมีการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน					
3. ในหน่วยงานของท่าน ท่านสามารถเสนอความคิดเห็น หรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระและเป็นธรรม					
4. ในหน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ผู้อื่นอยู่เสมอ					
5. วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของ หน่วยงานในปัจจุบันของท่าน					
6. เมื่อมีการรับข้าราชการ/ พนักงานใหม่เข้ามา หน่วยงาน ของท่านได้จัดให้มีการชี้แจงและอบรมเรื่องวัฒนธรรม องค์กร					
ระบบตรวจสอบถ่วงดุล					
1. หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการ ประกันคุณภาพด้านการบริหารจัดการในการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล					
2. หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์มาตรฐานด้าน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไปสู่สาธารณชน					
3. หน่วยงานของท่านมีการรายงานความก้าวหน้าของการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของเทศบาลให้ชุมชน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อเนื่อง					
4. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือคุณภาพสำหรับ เทศบาล					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับประสิทธิผล				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การบรรลุวัตถุประสงค์					
1. หน่วยงานของท่านมีภารกิจที่กำหนดมีความชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรที่กำกับดูแลเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและบรรลุวัตถุประสงค์					
2. หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดสอดคล้องกับภารกิจและสามารถ วัตถุประสงค์สำเร็จได้					
3. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ ตามภารกิจขององค์กร					
4. วัตถุประสงค์การดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมี การแบ่งออกเป็นวัตถุประสงค์ย่อยในระดับกิจกรรม					
ความพึงพอใจ					
1. ประชาชนมีความพึงพอใจ ในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2. ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการใน หน่วยงานของท่าน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. ประชาชนมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ เช่น มีแผนภูมิ แสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่ประกาศให้ ผู้รับบริการทราบ					

ประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลเชียง รากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับประสิทธิผล				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
4. หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
ประโยชน์ต่ออาชีพ					
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ เพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนได้อย่างมีความ เหมาะสม					
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดให้ประชาชนได้เข้าร่วม โครงการเพื่อพัฒนาอาชีพ และนำความรู้และ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมาพัฒนา อาชีพเพื่อให้เกิดประโยชน์					
3. หน่วยงานของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน					
4. หน่วยงานของท่านมีการนำข้อมูลข่าวสารที่มี ประโยชน์ต่ออาชีพกับประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง					
การได้รับความไว้วางใจ					
1. หน่วยงานของท่านมีการทำงานเป็นทีม การมีทักษะ ด้านการบริหารจัดการ มีความสามารถในการแก้ปัญหา ได้ดีและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน					
2. หน่วยงานของท่านมีการทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าหมายขององค์กร การมีความน่าเชื่อถือและได้รับ ความไว้วางใจ					
3. มีทักษะในการใช้ความคิดในการแก้ปัญหา มีการ มุ่งเน้นให้บริการต่อประชาชนและได้รับความไว้วางใจ					
4. มีจริยธรรมและคุณธรรม การมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารอย่างคุ้มค่ามีความ น่าเชื่อถือ					

