



ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
PEOPLE SATISFACTIONS TOWARDS THE GOOD GOVERNANCE
ADMINISTRATION OF CHUMHED SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN MUANG DISTRICT,
BURIRAM PROVINCE

วิทยานิพนธ์
ของ
ภัทศากัญญา มุขปภากร

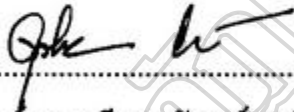
เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป


กรกฎาคม 2552


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

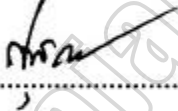



คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์
ของนางภัทศากัญญา มุกปภากร เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จุรีพร จันทรพาณิชย์)


.....กรรมการควบคุม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาถีย์ จันทรพาณิชย์)


.....กรรมการควบคุม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมศักดิ์ จิวัดนา)


.....กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพัตรา รักการศิลป์)


.....กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิชรินทร์ สิริอำพันธ์กุล)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทียบ ละอองทอง)

วันที่ 24 เดือน 28 11 ปี พ.ศ. 2552

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	ภัทศากัญญา มุกปภากร		
กรรมการผู้ควบคุม	รองศาสตราจารย์ ดร.จूरีพร จันทรพาณิชย์	ประธานกรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทรพาณิชย์	กรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จีวัฒนา	กรรมการ	
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขา	การจัดการทั่วไป
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มจากจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นการสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าคะแนนที่ (Independent Samples t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One –Way ANOVA) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านซึ่งด้านที่มีผลการประเมินสูงสุด คือ ด้านหลักนิติธรรม ส่วนด้านที่มีผลการประเมินต่ำสุด คือ ด้านหลักความโปร่งใส

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามลักษณะประชากรจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศ ในด้านหลักนิติธรรม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานภาพ ในด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษา ในด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพ ในด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านหลักนิติธรรม ควรมีการคัดสรรเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ มีการสนับสนุนด้านการเพิ่มเติมความรู้ในด้านกฎหมาย ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป

3.2 ด้านหลักความโปร่งใส ควรมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ เพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ระเบียบและข้อบังคับให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

3.3 ด้านหลักความรับผิดชอบ ควรส่งเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีภายในกลุ่มองค์กร และภายนอกองค์กร เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของอบต.

3.4 ด้านหลักความคุ้มค่า ควรมีการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงคุณภาพและอายุการใช้งานที่ยาวนาน ประหยัดและคุ้มค่าเป็นสำคัญ

TITLE	People Satisfaction towards the Good Governance Administration of Chumhed Subdistrict Administrative Organization in Muang District, Buriram Province		
AUTHOR	Patsagun Suppapagorn		
ADVISORS	Associate Professor Chureeporn Chantarapanich, Ph.D.		Thesis Advisor
	Assistant Professor Alai Chantarapanich, Ph.D.		Co-advisor
	Assistant Professor Somsak Jeewattana		Co-advisor
DEGREE	Master of Business Administration	MAJOR	General Management
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR	2009

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the level of people satisfactions towards the good governance administration of Chumhed subdistrict administrative organization in Muang district, Buriram province. The sample size was selected through 400 local people. The research instrument was a set of questionnaires. The collected data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested by independent samples t-test and one-way analysis of variance. The results of the study were as follows:

1. The people satisfactions towards the good governance administration of Chumhed subdistrict administrative organization in Muang district, Buriram province as a whole was at moderate level. When considering in each aspect, it was found that the most satisfaction aspect was rule of law; whereas, the least satisfaction aspect was transparency.

2. The comparisons of people satisfaction towards the good governance administration of Chumhed subdistrict administrative organization in Muang district, Buriram province, classified by gender, age, status, educational level and occupation were not different. However, when classifying by gender, it was a significant difference at .05 level in the aspect of rule of law. In terms of status, there was a significant difference at .05 level in the aspect of worthiness; whereas, the aspects of rule of law and worthiness showed significant differences at .05 level in terms of

educational level. Also, there were significant differences at .05 level in the aspects of transparency and responsibility.

3. The suggestions for the improvement of the good governance administration of Chumhed subdistrict administrative organization were that:

3.1 In terms of the rule of law, the recruitment of personnel should be based on their responsibility, and the personnel and people should be supported and fulfilled their knowledge of law.

3.2 In terms of transparency, the duration of working performances should be based on the plan schedule, and the public relations of working performances, regulation and discipline should be increased thoroughly to people.

3.3 In terms of responsibility, the affection and unity should be supported both inside and outside the organizations and apply to work effectively and efficiently in the administration of the subdistrict administrative organizations.

3.4 In terms of worthiness, the purchase should consider the quality and usability according to the everlasting and worthwhile.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จूरีพร จันทรพัณนินท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทรพัณนินท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมศักดิ์ จีวัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพัตรา รักการศิลป์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรินทร์ ศิริอำพันกุล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ อาจารย์จิตาภรณ์ เวียงวิเศษ อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลประเมินผล คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ นายนิติศักดิ์ สมอารยพงศ์ กลุ่มงานกฎหมายระเบียบข้อบังคับส่งเสริมจังหวัดบุรีรัมย์ นายคมกฤช สายชมพู ปลัดเทศบาลตำบลลิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัยและความอนุเคราะห์ในการเข้าถึงข้อมูลในพื้นที่ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบพระคุณแด่ บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดชีวิต บูรพาจารย์ คณาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นผู้มีศีล สมานธิ ปัญญา และให้การศึกษาแก่ผู้วิจัยมาตลอด

ภัทศากัญญา มุทปกากร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	15
หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	22
หลักธรรมาภิบาลการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี.....	26
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
งานวิจัยในประเทศ.....	50
งานวิจัยต่างประเทศ.....	53
กรอบความคิดในการวิจัย.....	54
3	55
วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	86
สมมติฐานการวิจัย.....	86
วิธีดำเนินการวิจัย.....	87
สรุปผลการวิจัย.....	87
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	94
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	94
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	94
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ สอบแบบสอบถามเครื่องมือวิจัย.....	100
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	104
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	113
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	117

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	56
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม.....	59
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด โดยภาพรวม.....	63
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักนิติธรรม.....	64
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักคุณธรรม.....	66
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความโปร่งใส.....	68
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	70
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความรับผิดชอบ.....	72
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความคุ้มค่า.....	74
10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามเพศ.....	76
12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามสถานภาพ.....	77
13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามอายุ.....	78
14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่..	81

16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามอาชีพ.....	82
17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	84

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	9
2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล.....	49
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	54

มหาวิทยาลัยราชภัฏบรสิษ
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐใช้หลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น และกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับประเทศ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารตนเองทุกด้าน และเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้ประโยชน์ (สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2550:175-177) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศโดยในการดำเนินการนั้นส่วนราชการจะต้องถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่จะได้รับบริการจากรัฐเป็นหลักด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: ไม่ระบุเลขหน้า) ซึ่งจากสภาพปัญหาของระบบราชการไทยที่ผ่านมาคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และยังเป็นที่มาของการถูกมองว่าภาคราชการทำงานไม่มีความโปร่งใส ประชาชนไม่มีความไว้วางใจและเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานของภาครัฐ จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องของการให้บริการของภาครัฐ จึงเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่จะส่งผลตอบสนองต่อความต้องการและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ในการบริหารราชการยุคใหม่ภายใต้กรอบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นใน พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เน้นให้มีการให้บริการที่ดีขึ้นจากการใช้บริการกับภาครัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต อนุมัติหรือปฏิบัติราชการที่ผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยอาจมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศ มาใช้กับการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยตรง การบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ในปัจจุบันดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาล หรือแนวทางในการจัดการปกครองสังคม การเมืองที่ดี ที่เน้นบทบาทผู้บริหารของรัฐให้เป็นผู้มีคุณภาพสูง มีจริยธรรม และให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

หลักธรรมาภิบาลเมืองสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีความมุ่งหมายที่สร้างระบบการบริหารที่ดีในทุกภาคส่วนของสังคมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยเน้นเฉพาะภาครัฐซึ่งหมายถึงราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นรวมถึงองค์กรอิสระของรัฐ จำเป็นจะต้องปรับกลไกและระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยที่ไม่จำเป็นกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมีการประกวดชิงรางวัลเพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจในการบริหารงานขององค์กรระดับท้องถิ่นให้กับนักบริหาร และข้าราชการส่วนท้องถิ่นในทุก ๆ ปี และเพื่อพัฒนามาตรฐานธรรมาภิบาลในองค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานพื้นฐานการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งเริ่มมีการจัดโครงการประกวดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา โดยมีเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกแนวทางการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งระดับประเทศ ระดับภาคและระดับจังหวัด ยุทธศาสตร์ในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้ เพราะว่าเป็นการบริหารงานแนวใหม่ซึ่งมีผลการวิจัยว่าการบริหารงานแบบเดิม ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจเพราะการบริหารแบบเดิมเน้นผู้ปฏิบัติงานเป็นใหญ่ จึงทำให้เกิดการนำเอาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้

องค์กรบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่อันดับหนึ่งในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีสภาพกึ่งเมืองกึ่งชนบทเขตติดต่อกับเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ภารกิจในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดให้อยู่ดีกินดี มีสุขภาพดี เพื่อประกอบเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็งพร้อมทั้งพัฒนา และจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมให้เกิดความสมดุลต่อระบบนิเวศวิทยา พัฒนาภูมิทัศน์ พัฒนารักษาวัฒนธรรม การศึกษาและประเพณีท้องถิ่น แต่มีผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้รับการคัดเลือกเข้าโครงการประกวดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลในตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ผลการประเมินปรากฏว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดได้รับรางวัลชมเชย ในปีที่ 2550 ได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับที่ 2 แต่ต่อมาในปี 2551 ได้รับรางวัลชมเชย จะเห็นได้ว่าผลการประกวดมี

อันดับที่ลดลง แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดว่าต้องมีการปรับปรุงและหาสาเหตุ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนระบบการบริหารงาน โดยให้สอดคล้องกับการนำไปสู่การพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานประจำในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จากแนวทางผลการดำเนินงานได้รับการยอมรับในด้านรางวัลต่าง ๆ จึงแน่ใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ว่าเป็นจริงหรือไม่อย่างไรเพื่อเป็นข้อมูลให้กับคณะผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับ “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546” ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามลักษณะประชากร

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ความสำคัญของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่ศึกษา

ในการศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 12,037 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มจากจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยสุ่มจาก 22 หมู่บ้าน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด

2. การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมตามภารกิจต่างๆ ภายใต้หลักธรรมาภิบาลในพื้นที่เขตตำบลชุมเห็ด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

3. หลักนิติธรรม หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในองค์กรเป็นข้อตกลงร่วมกัน และการบังคับใช้ กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับอย่างเป็นธรรมเสมอภาค เป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่าย รวมถึงการสร้างภาพเอื้อต่อการควบคุมและพัฒนา เช่น การออกระเบียบและข้อบังคับของท้องถิ่น เพื่อบังคับใช้ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่กฎหมายกำหนด โดยให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

4. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย เช่น การให้บริการประชาชนในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การจัดเก็บภาษี การขอรับทราบข้อมูลข่าวสารของทางราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

5. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างด้วยความโปร่งใสโดยทางสื่อประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ส่งโดยตรง ลงทะเบียนตอบรับ

6. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลในองค์กรทุกระดับเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการบริหารงานหรือดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนประชาชนเพื่อจัดทำข้อบังคับตำบลเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษี

7. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและส่วนรวมเป็นสำคัญ ยอมรับผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานทั้งผลดีและผลเสีย พร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบภารกิจต่อสาธารณชน ชี้แจงเหตุผลและพร้อมรับการตรวจสอบจากสาธารณะ เช่น การให้บริการรับชำระภาษีเสร็จภายใน 5 นาที โดยไม่ให้ผู้มาชำระภาษีรอนานหรือออกให้บริการรับชำระภาษีตามหมู่บ้าน

8. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดทั้งเวลาและงบประมาณ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมทั้งการรักษา ทรัพยากรธรรมชาติให้มีความยั่งยืน เช่น การลดขั้นตอนในการให้บริการ โดยรับชำระภาษีให้เสร็จภายใน 5 นาที

9. ประชากร หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

10. ลักษณะประชากร หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ของผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร กฏระเบียบ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. หลักธรรมาภิบาลการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
5. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มศักยภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมากต้องใช้ความพยายามและความอดทนอย่างสูงในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจดังต่อไปนี้

อัจฉรา โทบุญ (2538, 11- 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นปรากฏการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจ หรือความสุขที่ได้ประสบว่าเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องของทัศนคติ หรือ “ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความลงรอยระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้น ได้รับจริง”

กรองแก้ว พูนสุข (2542, 20) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องาน ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจ และมีความรู้สึก ทศนคติที่ดีต่อองค์การ

ฉัตรพันธ์ เจริญนันทน์ (2551, 98) ให้ความหมายไว้ว่า ทศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขาและปัจจัยแวดล้อมของงานเกี่ยวกับรูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนในการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน จนถึงประโยชน์ผลตอบแทน

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่สนองตอบสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นในลักษณะที่สอดคล้องกับความคิด ความต้องการของตนเอง ซึ่งแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ รวมไปถึงนโยบายการบริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความพึงพอใจที่ดีทั้งของบุคลากรในการทำงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจที่นิยมนำมาใช้อธิบายและประยุกต์ใช้ในการบริหารต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับบราฮัม มาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของอัลเคอร์เฟอร์ ทฤษฎีการต้องการประสพผลสำเร็จของแมคเคลเลนด์ และแอทคินสัน ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรด เดอริค เฮิร์เบอร์ท ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ คังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับบราฮัม มาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1970 ; อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2536, 368 – 369) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์โดยมีสาระสำคัญ คือ มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ หมายความว่า ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการเป็น 5 ขั้น ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับ อาหาร น้ำ การนอนหลับ และสิ่งอื่น ๆ ที่จะใช้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการนี้เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้มีชีวิตรอดอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับนี้แล้วมนุษย์จึงจะมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิด

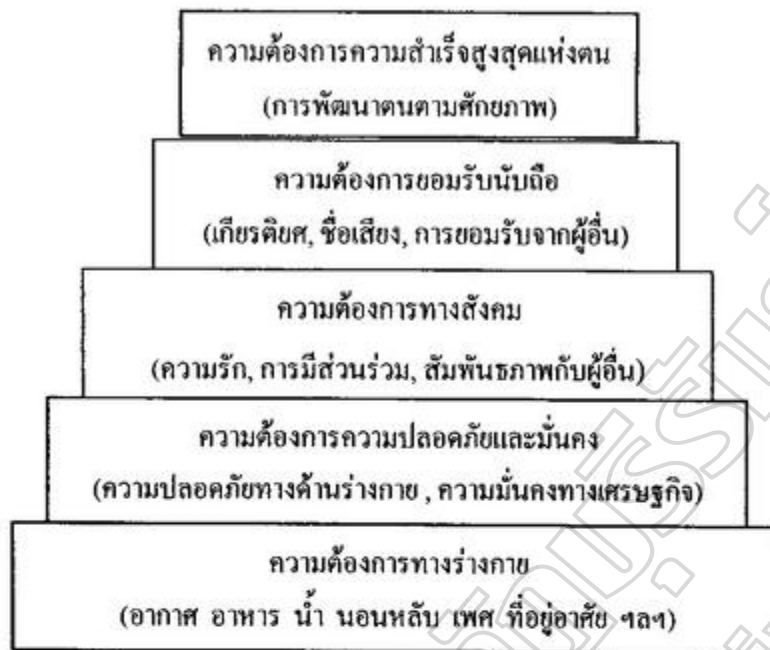
ลำดับที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคง เช่นรู้สึกว่าการงานอาชีพของตนมีความมั่นคง การมีรายได้ที่แน่นอน มีที่อยู่อาศัยของตนเอง มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (Social or Belonging and Love Needs) ภายหลังจากได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการด้านสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ต้องการมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่ม ต้องการให้เป็นที่ต้องการของกลุ่ม บุคคลจะทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ให้เป็นผู้มีความสำคัญ มีบุคคลต่าง ๆ รักใคร่ชอบพอดน เป็นความต้องการด้านจิตใจ

ลำดับที่ 4 ความต้องการการยกย่องยอมรับนับถือ หรือมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมทั้งต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

ลำดับที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสมหวัง (Self - Actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในชีวิตครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น

ทฤษฎีนี้ใช้ได้กับบุคคลทั่วไป ไม่ได้เน้นเฉพาะพฤติกรรมในงานหรือในองค์กร นักพฤติกรรมศาสตร์มีความเห็นว่าทฤษฎีของมาสโลว์ ยังมีจุดอ่อนอยู่ กล่าวคือ พฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละคนไม่จำเป็นเสมอไปว่าจะต้องมีสาเหตุจากความต้องการอย่างเดียวกัน ความต้องการของคนไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น คนอาจมีความต้องการไม่ครบทั้ง 5 ด้านก็ได้ คนอาจมีความต้องการหลาย ๆ ระดับในเวลาเดียวกันได้ อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ก็มิใช่ประโยชน์ต่อการบริหาร โดยชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ หากผู้บริหารทราบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะสามารถจูงใจให้ปฏิบัติตามที่ผู้บริหารต้องการได้ และส่งผลต่อการให้บริการที่ดีด้วยเช่นกัน



ภาพประกอบ 1 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์
ทึมา (วินัย สมจิตร, ม.ป.ป., 166)

ทฤษฎีการจูงใจของ อัลเดอร์เฟอร์

เนตร์พัฒนา ขาวีราช (2546, 98) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Motivation Theory) ว่าได้พัฒนาโดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ แต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างออกไป อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์น่าจะแยกออกเป็น 3 ประเภท คือ E (Existence) คือ ความต้องการอยู่รอด R (Relatedness) ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม และ G (Growth) ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต Existence ความต้องการอยู่รอด จะเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่นที่อยู่อาศัย อาหาร เป็นต้น เทียบกับมาสโลว์ คือ ความต้องการด้านร่างกายและด้านความปลอดภัย

Relatedness ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม จะประกอบด้วยส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ร่วมกันระหว่างบุคลากรในองค์กร เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายเชิงมนุษย์สัมพันธ์เป็นความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำ หรือผู้ตาม หรือ ความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ มิตรภาพกับผู้อื่น เทียบกับมาสโลว์ คือ ความต้องการความรักและการยกย่องยอมรับนับถือตนเอง

Growth ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต การเปลี่ยนแปลงสถานะภาพ และการเติบโตก้าวหน้า อยากเป็นผู้มีความริเริ่มบุกเบิก มีการพัฒนาเติบโตด้านความรู้ความสามารถ ในการทำงานคือความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น มีโอกาสได้ทำงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เทียบกับมาสโลว์ คือ ความต้องการได้รับความสำเร็จสมหวัง

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐาน 3 ประการเป็นกลไกสำคัญ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) คือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง เช่นอยากได้เงินเดือนสูงขึ้น หากเงินเดือนยังไม่สูงจนเป็นที่พอใจ ความต้องการนี้ก็จะคงสูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) ถ้าความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น เช่น ถ้าได้รับเงินเดือนมากพอแล้ว (ความต้องการอยู่รอด) ก็จะทำให้ความต้องการยอมรับนับถือจากผู้อื่นมากขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น เช่น ถ้าผู้บริหารไม่ได้เปลี่ยนงานที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) ก็จะหันมาสนใจและต้องการได้รับความเป็นมิตรความรักจากผู้ใต้บังคับบัญชาแทน

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีความต้องการของอัลเคอร์เฟอร์มีความแตกต่างกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ซึ่งมนุษย์จะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น ส่วนทฤษฎีของอัลเคอร์เฟอร์นั้นความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็น ไปตามลำดับขั้น

ทฤษฎีการต้องการประสบความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ และแอทคินสัน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541, 113) ที่ได้ให้รายละเอียดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จของมนุษย์ (The Need to Achieve Theory) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) ความต้องการอำนาจ (Power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่า โดยปกติความต้องการที่มีอยู่ของคนมี 2 ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้น จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม โดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบขวายหาสิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกัน จึงมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกัน หรือเหมือนกัน จะต่างกันตรงขนาดของความต้องการจะมากน้อยต่างกัน จึงสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิดมีดังนี้

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จสูง โดยมากจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง มีความมุ่งมั่นที่จะทำผลงานให้สำเร็จด้วยตนเอง คนเหล่านี้จะคำนึงถึงความสำเร็จของงานตามที่ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าการได้รางวัลหรือผลประโยชน์ คนพวกนี้มีลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

1.1 จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย

1.2 ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เพียงใด ไม่ชอบการทำงานที่ยาวนาน ไม่รู้จักจบ เห็นไม่ชัดถึงความสำเร็จของงานที่ทำ ต้องการควบคุมผลการงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป ไม่ชอบอยู่ภายใต้ความควบคุมของผู้อื่น ชอบการทำงานที่มีขอบเขตชัดเจนและควบคุมด้วยตนเอง

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือ ความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่น ทั้งด้านทรัพย์สิน สิ่งของ และฐานะทางสังคม คนพวกนี้จะนิยมชมชื่นต่ออำนาจ จะพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเพื่อให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ชอบการเป็นผู้นำ พวกนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือแสดงออก ลักษณะของคนกลุ่มนี้คือ

2.1 นิยมและเชื่อในระบบของอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร

2.2 เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ

2.3 พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร

2.4 เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่ลำเอียง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากผู้อื่น คนกลุ่มนี้จึงแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นให้มากที่สุด โดยทำตนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้อื่น พยายามทำตนเป็นคนจริงใจ พยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น พยายามแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุด

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริค เฮอ์เบอร์ก

สมยศ นาวิการ (2543, 376 -378) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่เฮอ์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงานและความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยไม่ได้มาจากกลุ่มบุคคลเดียวแต่มีสาเหตุมาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ

1.3 ลักษณะของงานที่ทำ (The Work Itself) หมายถึง งานที่สนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานท้าทายหรือลงมือทำเป็นงานที่สามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยบุคคลเดียว

1.4 ความรับผิดชอบของงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งในการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรม เช่นเดียวกับทฤษฎีของมาสโลว์ มีข้อโต้แย้งในทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ในความเชื่อที่ว่าการทำงานจะดีขึ้นเมื่อมีความพึงพอใจ มีการโต้แย้งว่า ถึงแม้จะมีความสัมพันธ์กันระหว่างการทำงานกับความพึงพอใจในงาน แต่ไม่ใช่เช่นนั้นเสมอไป เพราะสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของคนหนึ่งอาจไม่ใช่ของอีกคนหนึ่ง (Kreitner, 1995, 134 ; อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2543, 376 -378) อย่างไรก็ตามแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ เฮอริชเบอร์กได้ขยายแนวคิดของมาสโลว์ออกไปในรูปของการจูงใจในการทำงานและก่อให้เกิดความสนใจในการปรับปรุงงานให้น่าสนใจ และการขยายงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ อันเป็นพัฒนาการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหาร

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล เป็นปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ได้แก่

2.1 เงินเดือน และสวัสดิการ (Salary and Welfare) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน หรือการได้รับความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง เป็นอาชีพที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเป็นผลที่ได้รับจากหน้าที่การงาน เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยทำหน้าที่เป็นค้ำป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่รักทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน ปัจจัยเชิงใจมาจากตัวพนักงานไม่ใช่ผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและไม่ได้ช่วยจูงใจพนักงานและปัจจัยเชิงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ

ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960, 71 ; อ้างถึงใน ฉัญฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551, 91) ได้กล่าวถึง ศาสตราจารย์ด้านการบริหารของ MIT (Massachusetts Institute of Technology) สหรัฐอเมริกา ได้ให้แนวความคิดการบริหารงานของผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่า การที่ผู้บริหารจะใช้พฤติกรรมการบริหารลักษณะใด หรือใช้การจูงใจประเภทใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารมีความเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นคนในทฤษฎี X หรือ Y ผู้บริหารที่เชื่อในทฤษฎี X จะใช้การจูงใจแบบนิเสธ ส่วนผู้บริหารที่เชื่อในทฤษฎี Y จะใช้วิธีการจูงใจแบบนิทาน

ทฤษฎี X เชื่อว่าคนมีลักษณะดังนี้

1. คนทั่วไปไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสจะหลีกเลี่ยงงาน
2. ต้องใช้การบังคับ ควบคุม ชูเชิญและลงโทษเพื่อให้ทำงานตามต้องการ
3. ชอบเป็นผู้ตาม ต้องคอยชี้แนะแนวทางการทำงาน มีความทะเยอทะยานน้อย
4. ให้มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานก็พอใจแล้ว

พฤติกรรมการบริหารของผู้นำจะเป็นไปตามความเชื่อ คือ ใช้วิธีควบคุมงานใกล้ชิดคอยแต่จะจับผิด และไม่ให้ทั้งเสรีภาพและโอกาส

ทฤษฎี Y เชื่อว่าคนมีลักษณะดังนี้

1. มีความรับผิดชอบในการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
2. ชอบเป็นตัวของตัวเอง ชอบควบคุมตนเองในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถและเฉลียวฉลาด

พฤติกรรมการบริหารของผู้นำจะให้เสรีภาพแก่ผู้ทำงาน ให้โอกาสทดลอง ริเริ่มและทำงานด้วยตนเอง ควบคุมอยู่ห่างๆ

แมคเกรเกอร์ ให้ข้อเสนอแนะว่า ในการจูงใจคนให้ทำงาน ผู้บริหารต้องยอมรับทฤษฎี Y ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการที่สูงขึ้นของเขาได้ โดยการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็น ใช้ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ และมีอิสระมากขึ้น สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่ และมีการควบคุมทางอ้อม การใช้ทฤษฎีนี้จะเปิดโอกาสให้มีการจูงใจคนได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนมากกว่า ซึ่งผลที่ตามมาคือการให้บริการแก่ผู้รับบริการดีขึ้น มากขึ้น ทำให้สังคมมีการตอบสนองที่ดีต่อองค์กร

จากทฤษฎีข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพราะมนุษย์เรามีความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละคนย่อมมีความคาดหวังที่แตกต่างกันด้วย หากความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจทำให้ขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายอธิบายไว้ในหลายมุมมอง ผู้วิจัยได้รวบรวมและนำมาเรียบเรียงเพื่อให้เกิดความเข้าใจตามลำดับดังนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

ในการบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการ โดยภาครัฐ อย่างไรก็ตามเพื่อความชัดเจนจึงได้นำความหมายจากนักวิชาการที่ให้ไว้หลากหลายดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, 31) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนซึ่งบริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ เป็นกิจกรรมที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549, 15) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันก็จะเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของการดำเนินชีวิตประจำวัน ความสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ประยูร กาญจนกุล (2549, 84) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน มีการจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย การบริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะลงด้วยประการใด ๆ

ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย และเอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

โดยสรุปการบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งอยู่ในความอำนาจการและในความควบคุมของรัฐ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

เป็นกิจกรรมซึ่งจัดว่าการบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดหรือบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, 724-727) หลักเกณฑ์ได้เสนอให้การให้บริการสาธารณะไว้ 4 หลักการด้วยกัน ได้แก่ หลักความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค ที่มีต่อการบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของผู้ใด โดยเฉพาะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิในบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ผู้ใช้บริการสาธารณะประเภทเดียวกันย่อมอยู่ในสถานเท่าเทียมกันและคนทุกคนซึ่งใช้บริการสาธารณะเดียวกันจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไปด้วยเหตุผลใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของรัฐเป็นหัวใจสำคัญของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นหลักคามรัฐธรรมนุญ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลที่มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชน องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องทำการดำเนินการแทน เพื่อเป็นหลักประกันต่อเนื่องของบริการสาธารณะและหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ มีข้อควรพิจารณา 2 ประเด็นหลักคือ

2.1 ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังคงมีส่วนรับผิดชอบในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนจัดทำ โดยในการจัดทำบริการสาธารณะเอกชนคู่สัญญาอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการ คือ ฝ่ายปกครองมีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยการแก้ไขเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของบริการสาธารณะ ในกรณีที่เกิดเหตุร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะที่มีการมอบให้เอกชนทำแทนนั้น ฝ่ายปกครองที่รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปดำเนินการนั้นแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยเหตุที่ไม่สามารถคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นและมีผลทำให้คู่สัญญาเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามปกติฝ่ายปกครองต้องเข้าไปรับงานบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

2.2 ประเด็นเกี่ยวกับการหยุดงานเพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ปัญหา ดังกล่าวคือ การให้บริการขั้นต่ำ ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการรองรับการนัดหยุดงานไว้ว่า ไม่ว่าจะหยุดงานอย่างไรก็ตามจะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการดังกล่าวอยู่บางส่วน การเข้าดำเนินการเอง ใช้เฉพาะกรณีที่เกิดผลกระทบร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเท่านั้น ในกรณีดังกล่าวหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษ โดยส่งคนเข้าไปทำงานแทนได้หากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกินเลขกรอบของสิทธิในการนัดหยุด

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ โดยสภาพการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่มีความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลง ข้อควรพิจารณาสองประการที่เกี่ยวข้องกับหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองไม่มีสิทธิที่จะคัดค้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะทางปกครองได้ และในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองไม่มีสิทธิใดๆ ที่จะดำรงรักษาสภาพของบริการสาธารณะนั้นไว้ได้ซึ่งหมายความว่า เจตจำนงของฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกบริการสาธารณะทางปกครองนั้นได้แต่เพียงฝ่ายเดียว ผู้ให้บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ผู้ใช้บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเองก็อยู่ภายใต้หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน

จากหลักเกณฑ์ว่าด้วยการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการจัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นฝ่ายปกครองจัดทำเองหรือมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำ หลักพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะก็อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกันคือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

แนวคิดพื้นฐานการบริการประชาชน

สำหรับแนวคิดพื้นฐานการบริการประชาชนของสำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (ม.ป.ป., 35-38) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพดังนี้

1. หลักพื้นฐานของการบริการสามารถกระทำได้ดังต่อไปนี้

- 1.1 ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
- 1.2 อย่างปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- 1.3 อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- 1.4 สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- 1.5 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางบริการ
- 1.6 เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปแบบเครดิต เป็นต้น

เครดิต เป็นต้น

2. การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน การบริการที่ผ่านมามักจะถูกมองว่าให้บริการที่ล่าช้า ขั้นตอนเยิ่นเย้อ กฎระเบียบ แบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้องขาดคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนั้นในการปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ

2.1.1 มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้มีความเหมาะสมเพียงใดจะปรับเปลี่ยนอย่างไรเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

2.1.2 นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องความต้องการของประชาชนมีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่าง ๆ

2.1.3 หากคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเรา

2.1.4 เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร

2.1.5 ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชนคือผลสำเร็จของงานบริการของ

2.1.6 ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยไม่หยุดยั้ง

2.1.7 ตอบคำถามตัวเองให้ได้ว่า เราพร้อมจะให้บริการที่ดีกว่าแก่เขาหรือยัง

2.2 ค้นหากระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหา

2.2.1 ค้นหากระบวนการให้บริการใดบ้างที่ไม่สามารถสนองตอบต่อวิสัยทัศน์ และเป้าหมายดังกล่าว

2.2.2 ศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะดังกล่าว ของงาน (Work Flow Chart) ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงสิ้นสุด เพื่อค้นหาว่ามีกี่ขั้นตอน

2.2.3 หาจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยากซับซ้อนที่ไม่จำเป็น

2.3 ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

2.3.1 พิจารณาแต่ละขั้นตอน

2.3.2 คัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้ง ได้หรือไม่

2.3.3 ทำให้ง่ายขึ้น ได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน ลดจำนวน

รับรอง เป็นต้น

2.3.4 รวมกับขั้นตอนอื่น ได้หรือไม่ เช่น เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด

2.3.5 รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลดและที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่หรือ อาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย โดยไม่สนใจว่าเคยทำอะไรเพื่อตอบสนอง ผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย

3. การปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศ

การพัฒนาการให้บริการขององค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

3.1 การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

3.1.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

3.1.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

3.1.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

3.1.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนคือ

ความสำเร็จ

3.2 การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

3.2.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.2.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง

- 3.2.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 3.2.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 3.2.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลพินิจ
- 3.2.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 3.2.7 ทำงานเป็นทีม
- 3.2.8 ทำงานยึดกระบวนการที่ยืดหยุ่น
- 3.2.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- 3.2.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ
- 3.3 หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 3.3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 3.3.2 เต็มใจบริการ
 - 3.3.3 ทำงานจับใจ
 - 3.3.4 ปราศรย์ไพเราะ
 - 3.3.5 เหมาะสมโอกาส
 - 3.3.6 ไม่ขาดน้ำใจ
- 3.4 ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 3.4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 3.4.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 3.4.3 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 3.4.4 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 3.4.5 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 3.4.6 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 3.4.7 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 3.4.8 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 3.4.9 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 3.4.10 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 3.4.11 แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 3.4.12 ยกย่องผู้มาติดต่อ

3.5 เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

- 3.5.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- 3.5.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
- 3.5.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3.5.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 3.5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 3.5.6 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- 3.5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
- 3.5.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
- 3.5.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 3.5.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, 724-727) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเสริมการให้บริการที่ประทับใจดังนี้

1. การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่

ในการจัดสำนักงานยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบง่าย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญในประเด็นต่อไปนี้

- 1.1 การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- 1.2 เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
- 1.3 สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น
- 1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
- 1.5 จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
- 1.6 ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงาม เป็นธรรมชาติ

2. การจัดให้มีแผนบริการประชาชน

การสร้าง ความประทับใจเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อ จะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไป แต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำ ตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน

- 2.1 อิ่มแ้มและทักทาย
- 2.2 สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- 2.3 ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- 2.4 แนะนำสู่จุดบริการต่าง ๆ

3. การจัดระบบการให้บริการ

การจัดระบบการให้บริการเป็นการสร้างความประทับใจ และเพิ่มความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการได้ดังต่อไปนี้

3.1 การจัดลำดับในการติดต่อโดย ให้บัตรคิว ใช้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร จัดช่องให้ติดต่อ จัดช่องพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจากช่องปกติเป็นทางด่วน

3.2 การจัดจุดรับติดต่อ ควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการ โดยไม่เบียดเสียด

หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจต่าง ๆ ในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นสำคัญ โดยดำเนินการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำหลักเกณฑ์ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการภารกิจในความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (ม.ป.ป., 43-56) ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้

1. เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย

- 1.1 มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 1.2 มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
- 1.4 ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
- 1.5 ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์
- 1.6 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ
- 1.7 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2. แนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบไปด้วย

2.1 การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.1.1 เปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบได้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

2.1.2 จัดวางระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544

2.1.3 เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้โดยสะดวกผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.4 ก่อนการดำเนินการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดี ผลเสียทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

2.1.5 ในภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชน นอกจากจะต้องดำเนินการตามข้อ 2.1.4 ยังต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมได้รับ

2.2 การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.2.1 ให้จัดทำแผนพัฒนา (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวและแผนพัฒนาสามปี) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

2.2.2 ให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา และนำผลที่ได้มาทบทวน ปรับปรุงแผนพัฒนาคงกล่าว

2.2.3 นำแผนพัฒนาสามปีมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.4 ให้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

2.2.5 ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้พิจารณาบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

2.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ในหน่วยงาน โดยจัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศรวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

2.3 การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.3.1 ให้กำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่ใช้ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบโดยทั่วกัน

2.3.2 ในการจัดซื้อหรือจัดจ้างให้ดำเนินการ โดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม พิจารณาถึงความคุ้มค่า คุณภาพ การดูแลรักษา ประโยชน์และผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ

2.3.3 หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติหรือความเห็นชอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่มิใช่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหรือมติ ครม. กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอหรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.4 ให้พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยให้เท่าที่จำเป็น และให้กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดทำบัญชีรับเรื่องร้องทุกข์ การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา การติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลการแก้ไขปัญหานั้นเป็นต้น

2.3.5 การสั่งราชการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่กรณีที่ผู้บังคับบัญชา มีความจำเป็นอาจสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติภารกิจตามคำสั่งแล้ว ให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งการทราบต่อไป

2.4 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.4.1 กระจายอำนาจการตัดสินใจการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติให้แก่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.4.2 จัดให้มีการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย

2.4.3 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังงบประมาณเพื่อช่วยลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายและไม่เกิดผลเสียหายแก่ภารกิจ ทั้งนี้ควรจะได้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ โดยทั่วกัน

2.4.4 ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ให้จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ประชาสัมพันธ์ไว้ ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

2.4.5 จัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอทราบข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานนั้น ๆ

2.5 การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.5.1 ภายในระยะเวลา 3 ปี ให้พิจารณาทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกบทบาทภารกิจตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ฐานะการเงินการคลังและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

2.5.2 จัดให้มีการแก้ไข ปรับปรุงหรือยกเลิกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง กฎหมาย กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.6 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.6.1 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ

2.6.2 กรณีที่มีหนังสือร้องเรียน เสนอแนะ สอบถาม หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชนหรือส่วนราชการ ให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

2.6.3 จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.7.1 จัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7.2 การประเมินบุคคล ให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ และประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้น

2.7.3 ให้พิจารณาใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จัดสรรเป็นเงินรางวัลให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

หลักธรรมาภิบาลการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายธรรมาภิบาลดังต่อไปนี้

นพพล เสงเจริญ (ม.ป.ป., 275) ได้ให้นิยามว่า ธรรมาภิบาล คือ การปกป้องรักษา การปกครอง/การบริหารที่ถูกต้องดีงาม อันมิใช่เป็นความปรารถนา ความต้องการ หรือเป็นหน้าที่ของใครคนหนึ่งโดยเฉพาะ หากแต่เป็นความปรารถนา ความต้องการ หรือเป็นหน้าที่ของทุกคน ทุกฝ่ายที่มีอยู่ในสังคมเพื่อให้งังเกิดความเจริญรุ่งเรือง ความสงบเรียบร้อยของสังคม ความผาสุกของประชาชนและความมั่นคงของประเทศชาติ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2546, 58) ได้ให้ความหมายธรรมาภิบาล หมายถึงแนวทางการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในหลักความถูกต้อง เป็นธรรมตามหลักพื้นฐานบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

กระทรวงศึกษาธิการ (2547, 103) ได้ให้ความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาล หมายถึงการปกครองโดยธรรม เน้นการบริหารบนรากฐานความถูกต้อง ดีงาม ประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนเป็นใหญ่

จากนิยามของธรรมาภิบาลดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการ ทำงานที่นำมาใช้เพื่อการบริหารงาน เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด มีความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น (ม.ป.ป., 38-39) ได้กล่าวถึงในการบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยในลักษณะคล้ายกัน ดังนี้

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็น ธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล
2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยบรรดาคำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน พัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อคนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบ อาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดย ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมี กระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
4. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และ เสนอความเป็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็นการได้ สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ
5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความ รับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรดาคำให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ให้สมบูรณ์ยั่งยืน

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2546, 60-64) ได้สรุปสาระสำคัญอันเป็นหลักพื้นฐาน ของธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ด้วยหลัก 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม ความหมายของนิติธรรม หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในองค์กรเป็นข้อตกลงร่วมกันและการบังคับใช้ กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวต้องเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกทุกฝ่ายในองค์กร กฎ และข้อบังคับเหล่านั้นต้องนำมาซึ่งความเสมอภาคของสมาชิกในองค์กร รวมทั้งการสร้างภาพเอื้อต่อการควบคุมและพัฒนาสังคมนั้นด้วย

2. หลักคุณธรรม ความหมายของคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดี งาน การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ เป็นพลเมืองดี

3. หลักความโปร่งใส ความหมายของความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

4. หลักการมีส่วนร่วม ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลในองค์กรทุกระดับ เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการบริหารงานหรือดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจ

5. หลักความรับผิดชอบ ความหมายของความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและส่วนรวมเป็นสำคัญ ยอมรับผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานทั้งผลดีและผลเสีย พร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบภารกิจต่อสาธารณชน ชี้แจงเหตุผลและพร้อมรับการตรวจสอบจากสาธารณะ

6. หลักความคุ้มค่า ความหมายของหลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้มีความยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (2551, 52-53) ได้กล่าวถึงธรรมาภิบาล เป็นการปกครองด้วยการบริหารจัดการที่คำนึงประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชนและชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติงานของ อปท. สามารถดำเนินการให้สอดคล้องได้ โดยการออกข้อบัญญัติหรือข้อบังคับของอปท.ต้องไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรม และเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน ควรเปิดเวทีให้ประชาชน ได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง อปท. ต้องเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ และหน้าที่ของประชาชนเป็นหลัก

2. หลักคุณธรรม เป็นการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ อุดมคติ มีระเบียบวินัย โดยบุคลากรของอปท. ต้องยึดหลักหน้าที่ความรับผิดชอบของตน พนักงาน อปท. สมาชิกสภา อปท. ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนในฐานะผู้แทนของประชาชนต้องมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวมไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ผู้บริหารของ อปท. ยังต้องมีคุณธรรมสูง เนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงาน

3. หลักความโปร่งใส เป็นการเน้นการปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้

4. หลักการมีส่วนร่วม เป็นหลักการที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภา อปท. หรือผู้บริหารและมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภา อปท. หรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสารแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไร ใดๆ ของอปท. รวมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลงานของ อปท. และสุดท้ายประชาชนย่อมมีสิทธิเหนือ อปท. โดยมีอำนาจในการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภา อปท. ที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหายล้มเหลว

5. หลักความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นการมุ่งเน้นให้ อปท. ได้ตระหนักในอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชน มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลการกระทำ เป็นธรรมและทั่วถึง

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากรงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ให้สมบูรณ์และยั่งยืน ในการดำเนินงานของ อปท.สามารถนำหลักความคุ้มค่ามาปรับใช้ได้ไม่ว่าจะเป็น การดำเนินแผนงาน/โครงการ ควรมีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง ตามความจำเป็นเร่งด่วน การจัดซื้อ-จัดจ้าง ต้องมุ่งให้เกิดการประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

จะเห็นได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) นับเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนอย่างมาก มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริงตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ มีการปรับกลยุทธ์ ทักษะคิด วิเคราะห์ วิธีการทำงานไปสู่การเป็น “ข้าราชการยุคใหม่” มุ่งปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมาย คือ การพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และให้พี่น้องประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิต มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และบรรลุเป้าหมาย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2551, 36-38) ได้กล่าวถึงธรรมาภิบาลหรือการปกครองที่ดี จะเห็นได้จากการที่ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม ทุกภาคส่วนร่วมกันขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะของเมือง การจัดการปกครองและการบริหารเมืองจะยึดหลักการที่สำคัญของหลัก “ธรรมาภิบาล” ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. มีนิติธรรม ยึดตามกฎหมาย มิใช่ตามใจ

ประชาชนทุกคนในเมือง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน ต้องยึดกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้แล้วเป็นบรรทัดฐาน ไม่มียกเว้น ทุกคนเคารพและยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่มีผู้ใดมีสิทธิใช้อำนาจเหนือกฎหมาย หรือตัดสินใจตามอำเภอใจ โดยเฉพาะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งยังต้องยึดหลักนี้ เพื่อให้เกิดความผาสุกและความอยู่ดีกินดีของประชาชน

2. ประชาชนมีส่วนร่วม ไม่รวบอำนาจ

ผู้บริหารเมืองต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและประชาชน โดยทั่วไป มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ทั้งการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ทั้งการมีส่วนร่วมทางตรงและทางอ้อมในการริเริ่มหรือดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

3. บริหารโปร่งใส ไม่ลับลมคมใน

ผู้บริหารเมืองให้ความสำคัญกับการบริหารที่เปิดเผย โปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่รัฐได้ทุกขั้นตอน ทั้งในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร สถานะทางการเงิน กระบวนการทำงาน ผลการทำงาน และกฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สามารถตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วยความเปิดเผย โปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบและมั่นใจว่ารักษาผลประโยชน์ของประเทศได้

4. ยึดฉันทานุมัติ ไม่ใช่ฮั้วตาดานุมัติ

การตัดสินใจเรื่องสำคัญของเมืองที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง และมีผลเชื่อมโยงกับการเปลี่ยนวิถีชีวิตของประชาชน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมฉันทานุมัติจะเกิดเมื่อมีการเปิดรับฟังเสียงของฝ่ายต่าง ๆ ไม่เพียงแค่ฟังเสียงข้างมาก แต่รับฟังเสียงส่วนน้อย และพยายามประสานประโยชน์ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์สูงสุด แม้กระบวนการดำเนินการเหล่านี้จะใช้เวลา แต่ก็เป็นวากฐานที่สำคัญของการจัดการปกครองที่ดีที่ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างสูง

5. เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้บริหารเมืองจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ แต่ให้เกียรติและเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญเสมอแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ต้องไม่มีข้ออ้างในการเลือกปฏิบัติเป็นพิเศษให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อย่างไรก็ตามเหตุผล หรือการเลือกที่ไม่ปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยไม่เท่าเทียมกัน เพราะอ้างความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ การศึกษาหรือสภาพร่างกาย แต่ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีการปฏิบัติเป็นพิเศษกับกลุ่มที่สมควรได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น กลุ่มผู้พิการ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

6. ตอบสนองเร็ว ไม่เฉื่อยชา เพิกเฉย

ผู้บริหารเมืองต้องวางโครงสร้างและกระบวนการทำงานที่คล่องตัว สามารถตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สามารถจัดสรรกำลังคน กำลังทรัพยากรต่าง ๆ ไว้เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงที สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน

7. มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

กระบวนการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ จะต้องสามารถดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่ง ประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย ต้องเกิดประสิทธิภาพ คือ การจัดสรรและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้ อย่างประหยัด คุ้มค่า และเหมาะสม โดยที่พยายามแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการดำเนินการที่ช่วย แก้ปัญหา บรรลุผลที่ตั้งไว้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่สิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น ทรัพยากรใด ที่นำกลับมาใหม่ หมุนเวียนได้ ก็นำมาใช้ ต้องมีการวิเคราะห์หาแนวทางที่ประหยัด และบรรลุผล เพื่อให้มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

8. มีพันธะผูกพันรับผิดชอบ

การดำเนินการทุกอย่างของผู้บริหารเมืองต้องมีพันธะที่ผูกพันรับผิดชอบกับ ประชาชน โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้เสียกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในส่วนของความผิดพลาด สัมเหตุ หรือ ความขาดตกบกพร่องที่เกิดขึ้นในงานซึ่งตนเองรับผิดชอบ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานต้อง พร้อมที่จะถูกตรวจสอบและถูกวัดผลการดำเนินงานได้ ทั้งผลงานเชิงปริมาณ คุณภาพ และ ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมประเด็น ที่สำคัญดังนี้

1. หลักนิติธรรม

ความหมายของนิติธรรม หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในองค์กรเป็นข้อตกลง ร่วมกันและการบังคับใช้ กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวต้องเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับจากทุก ฝ่ายและข้อบังคับต้องนำมาซึ่งความเสมอภาค รวมถึงการสร้างภาพเอื้อต่อการควบคุมและพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบัญญัติเพื่อรักษา ผลประโยชน์ เปิดเวทีประชาคมให้ประชาชน ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อกฎหมายขององค์การ บริหารส่วนตำบลโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.1 มีการจัดเก็บภาษีจากทุกคนที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีตามประเภทของภาษีที่ต้องชำระ เช่น ผู้ใดที่ประกอบกิจการในเขตตำบลที่ก่อให้เกิดรายได้จากที่อยู่อาศัยต้องชำระภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน เป็นต้น

1.2 ออกระเบียบและข้อบังคับของท้องถิ่น เพื่อบังคับใช้ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนด โดยให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น เช่น การ ควบคุมการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย เป็นต้น

1.3 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบและข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำตำบล

1.4 ปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจ และหน้าที่ของท้องถิ่น ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

1.5 พัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ เช่น มีการส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรม

2. หลักคุณธรรม

ความหมายของคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริม สนับสนุนการทำงานให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

องค์การบริหารส่วนตำบลยึดมั่นความถูกต้อง ความดีงาม เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้บริหารต้องมีการเพิ่มพูนความรู้ คู่ความเป็นคนมีคุณธรรม เนื่องจากจะต้องเป็นผู้ กำหนดบทบาทของตนเองและพนักงานส่วนตำบล และจะต้องมีความเสมอภาคทางด้านสิทธิ เสรีภาพตลอดจนงบประมาณสู่ประชาชนด้วยความเป็นธรรม

2.1 การให้บริการประชาชนในการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร การจดทะเบียนภาษี การขอรับทราบข้อมูลข่าวสารของทางราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

2.2 ควบคุมความประพฤติสมาชิกสภา ผู้บริหารท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ให้อยู่ใน กรอบที่ถูกต้อง เช่น มีประกาศองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทางคุณธรรมและ จริยธรรมของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดอบรมคุณธรรม จริยธรรมแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

2.3 ควบคุมเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น ให้ปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ตรงต่อเวลา รวมทั้งถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต

2.4 ส่งเสริมให้ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น มีจิตสำนึกของความเป็นผู้แทน ประชาชน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต

2.5 มีการจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านด้วยความเป็นธรรมโดย พิจารณาจากความสำคัญ จำเป็น เร่งด่วน ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนส่วนรวม ก่อน ไม่พิจารณาจากตัวบุคคลที่จะได้ประโยชน์

2.6 สร้างระบบเครือข่ายการส่งเสริมหลักคุณธรรมระหว่างหน่วยงานต่าง และกลุ่ม ต่าง ๆ ในสังคม เช่น ให้ความเป็นธรรมกับผู้หน้าที่เสียหายโดยมีการจดทะเบียนอย่างเป็นทางการเป็นธรรมไม่ ชูตรีศประชาชน

3. หลักความโปร่งใส

ความหมายของความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างกลไก และวิธีการที่จะให้ประชาชนทั่วไปได้เข้ามาตรวจสอบรับรู้ รับทราบผลการปฏิบัติงาน เช่น

3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนทราบ เช่น การเปิดประกาศงบแสดงฐานะการเงินที่ป้ายประชาสัมพันธ์กลางของอบต. มีการสอบราคา ประกวดราคาทางอินเทอร์เน็ต

3.2 จัดให้มีระบบการติดตาม ประเมินผล หรือจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง เช่น มีการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้านทุก ๆ ปี เพื่อรับฟังปัญหาของประชาชนในเขตตำบล

3.3 มีการจัดซื้อจัดจ้างด้วยความโปร่งใสในหลายทาง เช่น ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ส่งโดยตรง ลงทะเบียนตอบรับ ฯลฯ

3.4 การปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานส่วนตำบลจะต้องดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ ในกรณีที่มีความเกี่ยวเนื่องที่ต้องรับผิดชอบหลายฝ่าย เช่น มีการออกคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตาม โครงการต่าง ๆ

3.5 การรายงานผลการปฏิบัติงานต่อสภาฯ ซึ่งเป็นฝ่ายตรวจสอบการทำงานของคณะบริหารเป็นประจำและมีรายงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

3.6 การประชุมสภาทุกครั้งมีการเชิญประชาชนผู้สนใจเข้าร่วมรับฟังทุกครั้ง

3.7 มีการออกใบเสร็จทุกครั้งที่มีรายได้พร้อมนำฝากธนาคารทันทีเอกสารทุกอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

3.8 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ ลงอินเทอร์เน็ต ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อทางวิทยุ ศูนย์รวมข่าว ฯลฯ

4. หลักการมีส่วนร่วม

ความหมายของความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลในองค์กรทุกระดับ เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการบริหารงานหรือดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น

4.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

4.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ/จัดจ้าง โดยการแต่งตั้งตัวแทน

ชุมชนร่วมเป็นกรรมการ

4.3 จัดเวทีประชาคม เพื่อแสดงผลงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและซักถาม

คิดเห็นและซักถาม

4.4 ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนและการดำเนินกิจกรรมขององค์กรประชาชน

และกลุ่มต่าง ๆ เช่น ให้งบประมาณสนับสนุนกลุ่มอาชีพทอเสื่อกก

4.5 จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่สมาชิกกลุ่มองค์กรประชาชน เช่น จัดให้มีการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพของกลุ่มสมาชิกอบต.

การอบรมเพิ่มประสิทธิภาพของกลุ่มสมาชิกอบต.

4.6 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนประชาชนเพื่อจัดทำข้อบังคับตำบลเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษี

ในการจัดเก็บภาษี

5. หลักความรับผิดชอบ

ความหมายของความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม

ความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมี

จิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและ

ส่วนรวมเป็นสำคัญ ยอมรับผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานทั้งผลดีและผลเสีย พร้อมแสดงข้อเท็จจริง

ในการประกอบการกิจต่อสาธารณชน ชี้แจงเหตุผลและพร้อมรับการตรวจสอบจากสาธารณะ

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความตระหนักในอำนาจหน้าที่ให้บริการประชาชน มีความ

เอาใจใส่ต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ

ประชาชนให้บรรลุผลโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการจัดบริการสาธารณูปโภคอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ประชาชนสามารถขอรับความช่วยเหลือได้ตลอดเวลาทั้งในและนอกสถานที่ราชการ ฯ การแก้ไข

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว

5.1 เน้นเรื่องการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการการชำระภาษีเสร็จภายใน

5 นาทีโดยไม่ให้ผู้มาชำระภาษีรอนานหรือออกให้บริการรับชำระภาษีตามหมู่บ้าน

5.2 เมื่อได้รับแจ้งรีบให้ความช่วยเหลือโดยทันที เช่น มีรถกู้ชีพไว้คอยบริการ

ประจำศูนย์ มีรถดับเพลิงคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

6. หลักความคุ้มค่า

ความหมายของหลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมทั้งการรักษา ทรัพยากรธรรมชาติให้มีความยั่งยืน

องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการ โดยเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเน้นความประหยัด ดังนี้

6.1 จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยจัดลำดับตามความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนของโครงการ

6.2 การจัดเก็บภาษีที่ดีต้องมีระบบที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Collection Cost) น้อยที่สุด แต่ได้ภาษีมากที่สุดคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป เช่น มีรถประชาสัมพันธ์ก่อนระยะเวลาภาษีเพื่อให้ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีทราบและเป็นการเตือนความจำของผู้ประกอบการ

6.3 ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง โดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ เช่น มีการจัดซื้อ/จัดจ้าง โดยเปิด โอกาสให้ผู้รับจ้างมีสิทธิ์เข้าร่วมการประมูลงาน ซึ่งพิจารณาจากผลการประมูลในราคาต่ำสุดคำนึงถึงประโยชน์ทางราชการ

6.4 จัดทำทะเบียนการใช้ประโยชน์ครุภัณฑ์ให้เป็น ไปอย่างถูกต้อง

6.5 ลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น รับชำระภาษีให้เสร็จภายใน 5 นาที

6.6 รณรงค์ให้มีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าในการประหยัดการใช้ทรัพยากร เช่น วางมาตรการในการเปิด - ปิดแอร์ประจำสำนักงาน การนำกระดาษรีไซเคิลกลับมาใช้งานภายในสำนักงาน

สรุปจะเห็น ได้ว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการที่ดีและเป็นตัวชี้วัด ในการประเมินผลการบริหารจัดการที่ดี

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารควรตระหนักและมองเห็น ความสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ซึ่งมีความสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการบริหาร ในขณะที่เดียวกันก็จำเป็นจะต้องสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม เพื่อระดมความคิดแสวงหาความรู้ความสามารถของประชาชน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม เสียสละร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นให้ได้รับ ประโยชน์สูงสุด

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2499 โดยรัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้ออก พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล กำหนดให้ตำบลมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ - รายจ่ายเป็นของตนเอง และสามารถดำเนินกิจการส่วนตำบลได้อย่างเป็นอิสระ มีเจ้าหน้าที่มาจากการแต่งตั้ง ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ เข้าไปควบคุมดำเนินการดูแล อบต. นอกจากนั้น อบต. แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. สภาตำบล ประกอบด้วยกำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง มีสมาชิกที่ราษฎรแต่ละหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน สภาตำบลทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ
2. คณะกรรมการตำบล ให้กำนันแต่ละตำบลนั้นเป็นประธาน โดยตำแหน่ง และมีแพทย์ประจำตำบลและผู้ใหญ่บ้านเป็นกรรมการ ครูและผู้ทรงคุณวุฒิที่นามอำเภอแต่งตั้งไม่เกิน 5 คน ทั้งหมดที่อยู่ในวาระ 5 ปี

ต่อมาในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2509 รัฐบาลจอมพลถนอม กิตติขจร ได้ปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลเสียใหม่ โดยยกเลิกองค์การปกครองท้องถิ่นในระดับตำบล โดยยุบสภาตำบลและคณะกรรมการตำบล และจัดตั้งคณะกรรมการสภาตำบลขึ้นแทน โดยคณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย กรรมการ โดยตำแหน่ง และกรรมการ โดยการแต่งตั้ง จุดแตกต่างจากเดิมชุดนี้ชุดนี้ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกต่อไป แต่เป็นองค์กรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และเห็นชอบ โครงการพัฒนาตำบล คณะกรรมการสภาตำบลจึงกลายเป็นรูปลักษณะหนึ่งของการบริหารงานส่วนภูมิภาค

ต่อมาในวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ให้ยุบองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ รวมเข้ากับเทศบาลกรุงเทพ อบต.จึงถูกยกเลิกไป

ในปี พ.ศ. 2537 พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับปี พ.ศ. 2537 มีการแบ่งตำบลออกเป็น 2 ประเภท คือ สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากการออก พ.ร.บ.ดังกล่าว ทำให้ตำบลต่าง ๆ ทั่วประเทศ มีองค์การบริหารส่วนตำบล เกิดขึ้นในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2538 มี 617 แห่ง และเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลชุมเห็ดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดเมื่อปี 2539 มีขนาดกลาง และได้รับการขยายขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่เมื่อปี 2551 ตามสถานะภาพทางการเงิน

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้ง/อาณาเขต องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองบุรีรัมย์ ไปทางทิศเหนือประมาณ 3 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 46 ตารางกิโลเมตร หรือ 28,750 ไร่ โดยมีที่ทำการตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอระยะทางประมาณ 9 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อบต. กลันทา อำเภอเมืองบุรีรัมย์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เทศบาลเมืองบุรีรัมย์และเทศบาลตำบลอิสาณ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อบต.บัวทอง และ อบต.บ้านยาง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อบต. หนองตาดี อำเภอเมืองบุรีรัมย์

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด มีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูง โดยอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 150-180 เมตร สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ทางด้านเกษตรกรรม

2. ลักษณะโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 การคมนาคม การคมนาคมติดต่อกันระหว่างตำบลและหมู่บ้านใช้การคมนาคมทางบกโดยทางรถยนต์เป็นหลักในการติดต่อและขนส่งผลิตผลทางการเกษตร

2.2 การโทรคมนาคม

2.2.1 โทรศัพท์ แม้การให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานยังไม่ทั่วถึง แต่จากการที่ประชาชนใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่กันอย่างแพร่หลาย และเครือข่ายสัญญาณครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบล ทำให้การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว

2.2.2 ศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ได้จัดตั้ง ศูนย์ให้บริการ อินเทอร์เน็ต (ความเร็วสูง) แก่ประชาชนทั่วไป ไม่เว้นวันหยุดราชการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด

2.2.3 การประปา สำนักงานการประปาภูมิภาคบุรีรัมย์ สามารถให้บริการน้ำประปาได้ครอบคลุมพื้นที่ 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1, 2, 4, 7, 8, 9, 11, 13, 17, 18, 19 และ หมู่ที่ 22 ส่วนหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลออกไปให้ใช้บริการระบบน้ำประปาหมู่บ้าน และจากแหล่งน้ำธรรมชาติซึ่งทำให้บางพื้นที่มีปัญหาการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง

2.2.4 การไฟฟ้า โดยสภาพทั่วไปพื้นที่ที่อยู่ใกล้ตัวเมืองและมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ตั้งอยู่ในพื้นที่ทำให้สามารถให้บริการไฟฟ้าได้ครอบคลุมแทบทุกหลังคาเรือน

3. ลักษณะทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ

3.1 ทรัพยากรธรรมชาติ

3.1.1 ทรัพยากรดิน สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินชุดร็อยเอ็ด ดินบางส่วนเป็นดินชุดโคราช และดินชุดสติก

3.1.2 ทรัพยากรน้ำ ตำบลชุมเห็ดไม่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติขนาดใหญ่ ต้องอาศัยแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น แหล่งน้ำได้คิน และน้ำจากลำห้วย ทั้ง 4 สาย

3.2 สิ่งแวดล้อม พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด มีลักษณะผสมผสานระหว่างสภาพสังคมเมืองและชนบท ประกอบด้วยพื้นที่ติดกับเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จึงมีความเจริญเติบโตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอัตราสูง ซึ่งความเจริญเติบโตดังกล่าวหากไม่มีมาตรการควบคุมที่ถูกต้องย่อมจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนได้

3.2.1 คุณภาพอากาศ โดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน มีปัญหาด้านมลพิษจากโรงสีข้าว และโรงงานอุตสาหกรรมบ้าง แต่ไม่มากนัก

3.2.2 คุณภาพน้ำ ปัญหาน้ำเน่าเสียจากหมู่บ้านและชุมชนเริ่มมีมากขึ้น ซึ่ง อบต.ชุมเห็ด ได้ขอร่างข้อบัญญัติ เรื่องการติดตั้งบ่อดักไขมัน และบำบัดน้ำเสียในอาคาร พ.ศ. 2549 เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพน้ำทิ้งจากอาคารบ้านเรือน

3.2.3 ขยะมูลฝอย มีปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้นประมาณ 5 ตัน / วัน สามารถเก็บขนเพื่อนำไปกำจัดได้ประมาณ 4 ตัน / วัน โดยนำไปกำจัดโดยวิธีฝังกลบ ณ ศูนย์กำจัดขยะรวมของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ สำหรับขยะส่วนที่เหลือเป็นขยะในหมู่บ้านรอบนอกที่สามารถกำจัดได้โดยวิธีธรรมชาติ หรือย่อยสลายเองได้

4. ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจ

แม้ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 70 ยังประกอบอาชีพเกษตรกรรมทำนาข้าวแต่โดยศักยภาพด้านพื้นที่ที่อยู่ชนเมืองติดต่อกับเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญของจังหวัดทำให้การขยายตัวด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและการบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

4.1 การอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญหลายแห่ง อาทิ เช่น โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า โรงงานยาสูบโรงงานทำคอนกรีต โรงงานผลิตน้ำดื่ม และโรงงานผลิตไอศกรีม เป็นต้น

4.2 การพาณิชย์ มีการประกอบกิจการด้านการพาณิชย์กรรมและการบริการจำนวนมาก อาทิเช่น โรงพยาบาลเอกชนบุรีรัมย์ ธุรกิจบ้านจัดสรร ธุรกิจโรงแรมที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร สถานีน้ำมัน

4.3 การเกษตร ปัจจุบันราษฎรส่วนใหญ่ยังคงประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การ ทำนาข้าว แต่พื้นที่บางส่วนได้ถูกทดแทนโดยภาคอุตสาหกรรม และธุรกิจที่พุกอาศัย เช่น โรงงานผลิตน้ำดื่ม หมู่ที่ 5 หมู่บ้านจัดสรรมานิตย์เมืองใหม่ แพรพราวแลนด์

5. ลักษณะทางด้านสังคม

5.1 ด้านประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด มีประชากรตามสำมะโนทะเบียน บ้านผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 12,037 คน แยกเป็นชาย 5,759 คน หญิง 6,278 คน (สำนักงาน ทะเบียนอำเภอเมืองบุรีรัมย์, 2551)

5.2 ด้านการสาธารณสุข และอนามัย โรงพยาบาลเอกชน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาล เอกชนบุรีรัมย์ ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 แห่ง คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนโกรกขี้หนู

5.3 ด้านการศาสนาและวัฒนธรรม ราษฎรส่วนใหญ่ร้อยละ 95 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 4 นับถือศาสนาคริสต์ และศาสนาอื่นอีกร้อยละ 1 มีวัด จำนวน 4 แห่ง สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง และโบสถ์คริสต์ จำนวน 1 แห่ง

5.4 ด้านการศึกษา สถานศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด มีโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 7 โรงเรียน สังกัดกรมศาสนา จำนวน 2 ศูนย์

5.5 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย มีสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 172 คน มีรถดับเพลิง 1 คัน รถบรรทุกน้ำ ขนาด 6,000 ลิตร 1 คัน เพื่อช่วยเหลือในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกับองค์การ บริหารส่วนตำบล และเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อบต.ชุมเห็ด ได้แต่งตั้งชุดเฉพาะกิจเตรียมพร้อมปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง

5.6 ด้านการเมืองและการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดประกอบด้วย 22 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านริงกา

หมู่ที่ 3 บ้านโกรกขี้หนู

หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่น้อย

หมู่ที่ 7 บ้านเลียบเหยี่ยว

หมู่ที่ 9 บ้านกุง

หมู่ที่ 11 บ้านชุมเห็ด

หมู่ที่ 13 บ้านยายอ่อน

หมู่ที่ 15 บ้านสระขี้ดุ่น

หมู่ที่ 2 บ้านมะค่า

หมู่ที่ 4 บ้านตราครวณ

หมู่ที่ 6 บ้านหนองไผ่ใหญ่

หมู่ที่ 8 บ้านหนองม่วง

หมู่ที่ 10 บ้านหนองตราครวณน้อย

หมู่ที่ 12 บ้านโลกเพ็ก

หมู่ที่ 14 บ้านหนองถนน

หมู่ที่ 16 บ้านฟินปลา

หมู่ที่ 17 บ้านชุมทอง

หมู่ที่ 19 บ้านเมืองใหม่

หมู่ที่ 21 บ้านหนองไทรงาม

หมู่ที่ 18 บ้านหมื่นพิทักษ์

หมู่ที่ 20 บ้านโกรกจี่หนูใหม่

หมู่ที่ 22 บ้านพรหมนิมิตร

นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น

1. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประเภทสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก สบาย โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

1.1 ดำเนินการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ที่จำเป็น อาทิเช่น ถนน ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า แหล่งน้ำ สะพานข้ามคูคลอง ในส่วนที่จำเป็นและยังขาดอยู่

1.2 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่มีอยู่ให้มีสภาพสมบูรณ์ ใช้งานได้ดี

1.3 ดำเนินการเร่งรัดปรับปรุงไฟฟ้าแสงสว่าง และขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุม ทุกหลังคาเรือน

2. นโยบายด้านสังคม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการศึกษา การสาธารณสุข ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.1 ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

2.2 จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล จัดสรรงบประมาณเป็นทุนการศึกษา และอุปกรณ์การศึกษาให้แก่เด็ก นักเรียนที่ด้อยโอกาส

2.3 จัดให้มีการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมพื้นบ้านในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดทำโครงการลานคนตรี ลานวัฒนธรรม จัดกิจกรรมงานประเพณีต่างๆ รวมทั้งการสนับสนุนทุกหมู่บ้านในการร่วมอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี

2.4 ร่วมมือกับทางวัดในการจัดกิจกรรมทางศาสนา เพื่อเป็นศูนย์รวมใจของประชาชน

2.5 พัฒนาปรับปรุงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีการจัดการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

3. นโยบายด้านสาธารณสุข

3.1 สนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพของประชาชน สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่ม ชมรมออกกำลังกายต่าง ๆ

3.2 ร่วมมือกับศูนย์สุขภาพชุมชน ในการปรับปรุงการให้บริการด้านสาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 พัฒนาปรับปรุงงานด้านการรักษาความสะอาด การกำจัดขยะมูลฝอยให้ทั่วถึง ริเริ่มโครงการคัดแยกขยะจากครัวเรือน โครงการธนาคารขยะในโรงเรียน

3.4 ดำเนินการป้องกันโรคติดต่อ พร้อมอบรมให้ความรู้ในเรื่องการป้องกันโรค

3.5 พัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในหมู่บ้านโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา เช่น โครงการหน้าบ้านน่ามอง

4. นโยบายด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.1 สนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนตำบลชุมเห็ด (อปพร.) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ

4.2 สนับสนุนกิจกรรมชุมชน/หมู่บ้านเข้มแข็ง เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเอาชนะยาเสพติดได้อย่างเด็ดขาดและยั่งยืน

4.3 สนับสนุนโครงการขี้อปลอดภัย โดยการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการขับขี่อย่างถูกต้องและปลอดภัย

5. นโยบายด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส

5.1 ดูแลและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสที่ขาดผู้ดูแลให้มีความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่ดีพอ

นโยบายด้านเศรษฐกิจ

1. การพัฒนารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้มีรายได้เพียงพอที่จะนำไปพัฒนาในด้านต่าง ๆ ตามนโยบายที่วางไว้ ในส่วนการจัดเก็บรายได้ จะดำเนินการให้มีการจัดเก็บอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดทำระบบแผนที่ภาษีให้สมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการชำระภาษีมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องจัดหางบประมาณจากภายนอกมาสนับสนุนการดำเนินงาน โดยทำโครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงต่าง ๆ

2. การพัฒนารายได้ของประชาชน

2.1 ส่งเสริมจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ สนับสนุนส่งเสริมการผลิตภาคเกษตรกรรม โดยเน้นเกษตรอินทรีย์ การใช้ปุ๋ยชีวภาพแทนปุ๋ยเคมี เพื่อลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกร

2.2 สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพและการผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถแข่งขันในท้องตลาดได้ พร้อมทั้งช่วยจัดหาตลาดในการจัดจำหน่าย

2.3 จัดอบรมให้ความรู้ในด้านการวางแผนและการลงทุนให้กับประชาชนผู้
ต้องการประกอบธุรกิจ

นโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. ดำเนินโครงการชุมชนเห็ดสีเขี้ยว ส่งเสริมให้ประชาชนปลูกต้นไม้ โดยจัดกิจกรรม เพื่อให้มีการปลูกต้นไม้อย่างต่อเนื่อง จัดให้มีสวนหย่อม สวนสาธารณะในตำบล
2. ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์สองข้างทางตลอดทั้งตำบล โดยเฉพาะถนนสายหลัก เพื่อให้มีสภาพภูมิทัศน์ที่สวยงาม
3. สนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชน องค์กรเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านการเมืองและการบริหาร

1. การดำเนินการทางการเมือง จะใช้แนวทางในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ทักท้วงติงการทำงานของผู้บริหาร ได้ตลอดเวลา ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิ ความรัฐธรรมนุญในการยื่นเรื่องถอดถอนผู้บริหาร และเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นได้
2. ยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทุกขั้นตอนของการบริหารงานเป็นไป อย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ปรับปรุงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มช่องทาง ในการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน
3. เร่งรัดพัฒนา เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน นำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อการบริหารประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จัดให้มีการ ฝึกอบรมพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและพัฒนา ให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการ

4. พัฒนาระบบศูนย์รวมการให้บริการ (One Stop Service) เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง เสียเวลาในการไปติดต่อราชการในหลาย ๆ ที่ อันเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมชนเห็ด มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็ง ให้กับชุมชน ในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมแก้ไขปัญหามาใน ทุก ๆ ด้าน ซึ่งการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลชุมชนเห็ด จะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมืออย่าง จริงจังจากชุมชน

การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ได้กำหนดวิธีการที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ปัญหาความต้องการของประชาชน ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา 67 (1))
 - 1.2 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา 68(1))
 - 1.3 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68(2))
 - 1.4 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา 68(3))
 - 1.5 การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ (มาตรา 16(4))
 - 1.6 การสาธารณสุขูปการ (มาตรา 16(5))
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 2.2 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา 67(6))
 - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67(3))
 - 2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา 68(4))
 - 2.5 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา 16(10))
 - 2.6 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16(12))
 - 2.7 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16(15))
 - 2.8 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา 16(19))
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 3.1 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67(4))
 - 3.2 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68(8))

- 3.3 การผังเมือง (มาตรา 68(13))
- 3.4 จัดให้มี และควบคุมตลาด และที่จอดรถ (มาตรา 16(3))
- 3.5 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16(17))
- 3.6 การควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 4.1 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68(6))
 - 4.2 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68(5))
 - 4.3 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68(7))
 - 4.4 ให้มีตลาด (มาตรา 68(10))
 - 4.5 การท่องเที่ยว (มาตรา 68(12))
 - 4.6 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68(11))
 - 4.7 การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16(6))
 - 4.8 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16(7))
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 5.1 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67(7))
 - 5.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (มาตรา 67(2))
 - 5.3 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (มาตรา 17 (12))
6. ด้านการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 6.1 บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 67(8))
 - 6.2 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67(5))
 - 6.3 การจัดการศึกษา (มาตรา 16(9))
 - 6.4 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (มาตรา 17(18))

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

7.1 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (มาตรา 67(9))

7.2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 16(16))

7.3 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (มาตรา 17(3))

7.4 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (มาตรา 17(16))

ภารกิจหลักและภารกิจรองที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ
(แผนอัตรากำลัง 3 ปี 2549 – 2551) ดังต่อไปนี้

ภารกิจหลัก

1. การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
2. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การพัฒนาการเมืองและการบริหาร
6. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
7. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
8. การป้องกันและแก้ปัญหามลพิษและโรคภัยไข้เจ็บของประชาชน
9. ส่งเสริมการค้าและงานของกลุ่มชุมชนเข้มแข็ง

ภารกิจรอง

1. การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณี
2. การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
3. การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน
5. การพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว
6. การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพด้านกีฬา และดนตรี

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างการบริหารงานนอกออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติเรียกว่าสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กับฝ่ายบริหารเรียกว่า คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านในเขตตำบลชุมเห็ด มีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง ในสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบไปด้วยประธานสภา 1 คนและรองประธานสภา 1 คน เลือกจากสมาชิกในสภาฯ ให้นายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี แล้วมีเลขานุการสภาฯ โดยเลือกจากสมาชิกในสภาฯ มีวาระเท่ากับอายุของสภาฯ อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้

1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี, ข้อบัญญัติเพิ่มเติม, โอนเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงในหมวดเงินสะสม, ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและ แผนพัฒนาตำบล ข้อ 1.1 และกฎหมาย ระเบียบและ ข้อบังคับของทางราชการ

2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตตำบลชุมเห็ด, รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คนและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการแต่งตั้งโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้คัดเลือก วาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับจากวันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 2 วาระมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดังต่อไปนี้

2.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาฯ

2.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอต่อสภาฯ ให้ความเห็นชอบ

2.3 รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาฯ ทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

2.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

3. พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำ หรือข้าราชการประจำ ซึ่งจะมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในข้าราชการประจำ แบ่งส่วนราชการออกเป็น

3.1 สำนักปลัด มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าสำนัก ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานสวัสดิการสังคม งานประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติ งานนิติกร งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับตำบล งานของอนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.2 ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับ - จ่าย เงิน ฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงิน การจัดทำบัญชี การจัดเก็บรายได้ การพัสดุและทรัพย์สิน งานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.3 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ การออกแบบเขียนแบบ งานก่อสร้าง ถนน สะพาน งานขุดลอกแหล่งน้ำ งานประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

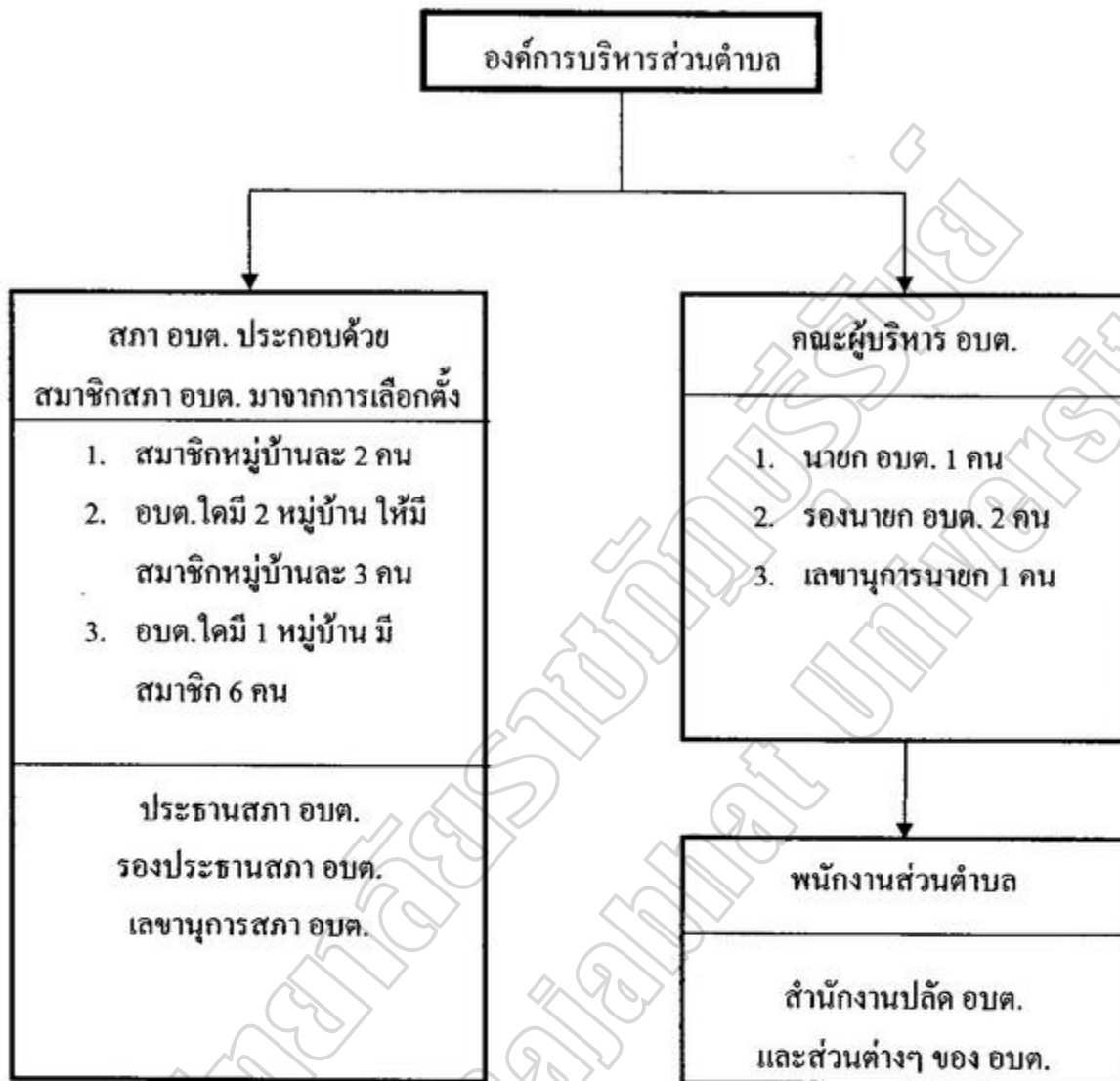
3.4 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ศาสนา และงานประเพณีต่าง ๆ งานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.5 ส่วนส่งเสริมการเกษตร ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านเกษตรกรรม งานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.6 ส่วนสาธารณสุข ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านความสะอาดเรียบร้อยภายในตำบล งานจัดเก็บขยะมูลฝอย งานด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบล งานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.7 ตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการตรวจสอบการทำงานของพนักงานและลูกจ้างในทุกส่วน จัดทำแผนควบคุมภายใน งานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่บริหารงานด้วยความอิสระ โดยผู้ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น เพื่อรับผิดชอบดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญ จึงมีบทบาทและภารกิจมากตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)
ที่มา (สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น, ม.ป.ป., 24)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำมาสนับสนุนแนวความคิดในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ได้ดังนี้

เอกเชาว์ เฉชะ (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในเรื่องของ อบต. อาจเป็นเพราะการปกครองลักษณะนี้เป็นการปกครองที่เพิ่งเริ่มต้น ประชาชนอาจยังไม่เข้าใจ ระหว่างสภาตำบลเดิมกับองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการเมือง ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการเมือง ประชาชนทราบว่า การปกครองนี้จะนำมาซึ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มขึ้น สามารถพบปะและปรึกษาหารือในข้อปัญหาต่าง ๆ กับผู้ที่เป็นตัวแทนใน อบต. ได้สะดวกรวดเร็ว อีกทั้งประชาชนมีโอกาสนเสนอแนะการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของคนส่วนใหญ่ผ่านสมาชิก อบต. มากกว่าในยุคอดีตที่เป็นสภาตำบล

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านการบริหาร ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อเป้าหมายของ อบต. ในด้านบริหารนั้น อาจเป็นเพราะ อบต. แห่งนี้ ได้ดำเนินการบริหารด้วยดีตลอดมา และเป็นที่ประจักษ์และพึงพอใจของประชาชน

นันทพล พงศธรวิสุทธิ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ได้ศึกษาวิจัยแนวทางการสร้างระบบบริหารงานของท้องถิ่นแบบธรรมาภิบาลและความเข้าใจของคณะผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล ลักษณะการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในรูปแบบของธรรมาภิบาล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจาก 10 หมู่บ้าน จำนวน 370 คน และคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็ง

จำนวน 32 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษากลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ อบต. อยู่ในระดับสูง และเห็นด้วยว่ารูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบ อบต. ส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตน เห็นด้วยว่าหลังจากมีการจัดตั้ง อบต. ส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาตำบล ส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็ง จำนวน 32 คน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับความพึงพอใจสูง

วิจิตรภรณ์ ไชยโคตร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้ศึกษาวิจัยเพื่อประเมินการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงาน และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลของการประเมินการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือ ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งที่แตกต่างกัน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 392 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Samples) และ t-test (One – way ANOVA) จากผลการศึกษา ปรากฏดังนี้

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 46 ปีขึ้นไป รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี ช่วงอายุ 26-35 ปี และช่วงอายุ 18-25 ปี ตามลำดับ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชน รองลงมาคือสมาชิกสภาเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการ

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานเห็นว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมและรายด้านจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วมและด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์เห็นว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางซึ่งด้านที่ผลการประเมินสูงสุด คือ ด้านนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่า ส่วนด้านที่มีผลการประเมินต่ำที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือต่อไป

มนัสนันท์ โล่ห์นารายณ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลของนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาปรากฏว่า

1. ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. ประเด็นที่มีการปฏิบัติและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม คือการควบคุมการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับตามเทศบัญญัติอย่างเคร่งครัด ด้านหลักคุณธรรม คือการเพิ่มขึ้นเงินเดือนและเลื่อนระดับตำแหน่ง โดยใช้หลักคุณธรรมมาประกอบการพิจารณา ด้านหลักความโปร่งใส คือควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในเรื่องของนโยบายด้านการบริหารขององค์กรให้แก่พนักงานได้รับทราบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม คือควรมีการสร้างจิตสำนึกเรื่องการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและความสามารถในการบริหารองค์กร ด้านหลักความรับผิดชอบ คือกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ตรงตามความสามารถ ด้านหลักความคุ้มค่า คือควรมีการจัดหาครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ที่มีคุณภาพคงทนถาวร สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อบทบาทหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลของนายกเทศมนตรี มีดังนี้ หลักความคุ้มค่า มีค่าร้อยละสูงสุด คือ ควรมีการจัดหาครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ที่มีคุณภาพคงทนถาวร สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 30) รองลงมา คือ หลักความโปร่งใส คือ ควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในเรื่องของนโยบายด้านการบริหารขององค์กรมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และความสามารถในการบริหารองค์กร (ร้อยละ 16.67) หลักความรับผิดชอบ คือกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ตรงตามความสามารถ (ร้อยละ 13.33) และหลักนิติธรรม คือ การควบคุมการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับตามเทศบัญญัติอย่างเคร่งครัด (ร้อยละ 3.33) ตามลำดับ

งานวิจัยต่างประเทศ

สติแพ็ค (Stipak, 2004, 120-125) ได้ศึกษาวิจัยในลอสแอนเจลิสเพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคลสำมะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริการของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคลเกณฑ์การประเมินด้วยอัตวิสัยสร้างขึ้นจากการสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ส่วนการประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืนค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ในน้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ต้องการที่แสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดหาแม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

อินเฟรสเตอร์ แคนาดา (Infrastructure Canada, 2006, 1 – 3) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ในการดำเนินงานของรัฐบาลแคนาดา ชาวแคนาดาได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลแคนาดา ซึ่งประชาชนมากกว่า 37% มองการดำเนินงานของรัฐบาลแคนาดาในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพในระดับดีถึงดีเยี่ยม ส่วนประมาณ 27 % คิดว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับแย่มาก และประชาชนมีความเห็นจำนวน 34 % คิดว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยชาวแคนาดาที่มีอายุน้อยกว่า 34 ปี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในระดับดีเยี่ยม ซึ่งเมืองแยกเป็นสหพันธรัฐในจำพวกชาวเมือง British Columbians, Atlantic Canadians, Ontarians มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยม โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นถึง 40 % แต่ ชาวเมือง Quebecers ซึ่งเป็นเมืองขนาดเล็กประชาชนมีความเห็นต่อการดำเนินงานในระดับดีเยี่ยมเพียง 29 % ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยอื่น ๆ ที่พบว่า สหพันธรัฐที่มีประชาชนน้อยกว่า 50,000 คนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยเมื่อเทียบกับสหพันธรัฐที่มีขนาดใหญ่กว่า

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศจะศึกษาลักษณะการบริหารงานในส่วนท้องถิ่นที่เน้นการใช้หลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่าเป็นสำคัญ ส่วนงานวิจัยในต่างประเทศจะศึกษาในลักษณะการบริหารงานโดยเน้นความคิดเห็นประชาชนเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำผลของวิจัยมาช่วยในการวางแผนการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 12,037 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มจากจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยสุ่มจาก 22 หมู่บ้าน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านริงกา	557	19
หมู่ที่ 2 บ้านมะค่า	923	31
หมู่ที่ 3 บ้านโกรกขี้หนู	591	20
หมู่ที่ 4 บ้านตราดรวน	858	29
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่น้อย	855	28
หมู่ที่ 6 บ้านหนองไผ่ใหญ่	445	15
หมู่ที่ 7 บ้านเลียบเหยี่ยว	535	17
หมู่ที่ 8 บ้านหนองม่วง	631	21
หมู่ที่ 9 บ้านกุง	424	14
หมู่ที่ 10 บ้านหนองตราดน้อย	467	15
หมู่ที่ 11 บ้านชุมเห็ด	850	28
หมู่ที่ 12 บ้านโลกเพ็ก	183	6
หมู่ที่ 13 บ้านชาออ่อน	343	11
หมู่ที่ 14 บ้านหนองถนน	357	12
หมู่ที่ 15 บ้านสระขี้ตุน	357	12
หมู่ที่ 16 บ้านพันปลา	129	5
หมู่ที่ 17 บ้านชุมทอง	699	23
หมู่ที่ 18 บ้านหมื่นพิทักษ์	590	19
หมู่ที่ 19 บ้านเมืองใหม่	944	31
หมู่ที่ 20 บ้านโกรกขี้หนูใหม่	370	12
หมู่ที่ 21 บ้านหนองไทรงาม	442	15
หมู่ที่ 22 บ้านพรหมนิมิตร	487	17
รวมทั้งสิ้น	12,037	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาประมวลสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ดังนี้คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร อินเทอร์เน็ต บทความและรายงานการวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแบบสอบถาม ของงานวิจัยฉบับนี้

2.2 นำข้อมูลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำเสนอร่างแบบสอบถามให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ทำการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา และสำนวนภาษาที่ใช้ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสม

2.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมตรงสภาพความเป็นจริง เป็นการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม แบบเชิงประจักษ์โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

2.4.1 นายนิติศักดิ์ สมอารยพงศ์ กลุ่มงานกฎหมายระเบียบร้องทุกข์ส่งเสริมจังหวัดบุรีรัมย์

2.4.2 อาจารย์ฐิตาภรณ์ เวียงวิเศษ อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลประเมินผล คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4.3 นายคมกฤช สายชมพู ปลัดเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9800 สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ จัดเตรียมแบบสอบถาม จัดทำบัญชีการแจกแบบสอบถามในแต่ละวันเป็นระยะเวลา 1 เดือน

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวม จำนวน 400 ชุด

2.2 รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วจึงจะนำมาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูลที่ได้มาลงในกระดาษทำงานครบแบบสอบถามทุกฉบับ

4. ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

5. การศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

6. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

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

7. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ สถานภาพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าคะแนนที่ (Independent Samples t – test) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

8. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี ของเชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดเป็นนามบัญญัติและเรียงลำดับใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดแบบมาตราส่วนใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าคะแนนที่ (Independent Samples t – test)
3. การทดสอบสมมติฐานกรณีที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
$S.D.$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน (Mean Squares)
P	แทน	ค่า Significance ที่ปรากฏในผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านสถิติและวิจัยทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 4 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีตัวแปร
2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าคะแนนที่ (Independent Samples t-test)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีตัวแปร
มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ด้วยความแปรปรวนทางเดียว
(One-Way ANOVA)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอนมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ยและ
ค่าร้อยละ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	400	100
ชาย	228	57.00
หญิง	172	43.00
อายุ	400	100
ต่ำกว่า 18 ปี	39	9.75
ระหว่าง 18 – 24 ปี	58	14.50
ระหว่าง 25 – 34 ปี	88	22.00
ระหว่าง 35 – 50 ปี	136	34.00
50 ปีขึ้นไป	79	19.75

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	400	100
โสด	166	41.50
สมรส	234	58.50
ระดับการศึกษา	400	100
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	221	55.25
มัธยมศึกษา	35	8.75
อนุปริญญา/ปวช. - ปริญญาตรี	129	32.25
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.75
อาชีพ	400	100
เกษตรกร	142	35.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	75	18.75
ค้าขาย	77	19.25
นักศึกษา	106	26.50

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน คิดเป็น ร้อยละ 100 ส่วนมากเป็นชาย จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 เพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มีอายุระหว่าง 35 - 50 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 สถานภาพสมรส จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 จบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 อาชีพเกษตรกร จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการหา
 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านหลักนิติธรรม	3.52	0.510	มาก	1
ด้านหลักคุณธรรม	3.41	0.571	ปานกลาง	3
ด้านหลักความโปร่งใส	3.36	0.549	ปานกลาง	6
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.44	0.568	ปานกลาง	2
ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.39	0.545	ปานกลาง	5
ด้านหลักความคุ้มค่า	3.40	0.597	ปานกลาง	4
รวม	3.42	0.458	ปานกลาง	

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม
 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน
 อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักนิติธรรม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านหลักนิติธรรม				
1. นำปัญหาความเดือดร้อนที่จำเป็นเร่งด่วนของประชาชนเป็นหลักในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและนำเข้าข้อบัญญัติงบประมาณ	3.93	0.926	มาก	1
2. เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	3.46	0.771	ปานกลาง	4
3. ปรับปรุงกฎ ข้อบังคับ และข้อบัญญัติระเบียบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.42	1.047	ปานกลาง	5
4. ข้อบังคับ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ผู้บริหารได้วางไว้อยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง มีเหตุผลและเป็นธรรมกับประชาชน	3.29	1.118	ปานกลาง	7
5. มีการบังคับใช้ข้อบัญญัติอย่างมีคุณภาพ และเสมอภาค	3.87	0.913	มาก	2
6. จัดเก็บภาษีจากทุกคนที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีตามประเภทของภาษีที่ต้องชำระ	3.51	0.841	มาก	3
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	3.42	0.991	ปานกลาง	6
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.22	1.136	ปานกลาง	8
รวม	3.52	0.510	มาก	

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านหลัก
 นิติธรรม พิจารณาความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ
 พบว่า นำปัญหาความเดือดร้อนที่จำเป็นเร่งด่วนของประชาชนเป็นหลักในการพัฒนาท้องถิ่น อยู่
 ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) มีการบังคับใช้ข้อบัญญัติอย่างมีคุณภาพและเสมอภาค อยู่ในระดับมาก
 ($\bar{X} = 3.87$) จัดเก็บภาษีจากทุกคนที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีตามประเภทของภาษีที่ต้องชำระ อยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ
 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ปรับปรุงกฎ ข้อบังคับ และข้อบัญญัติระเบียบให้สอดคล้องกับ
 สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่
 ภายใต้กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ข้อบังคับ
 กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ผู้บริหารได้วางไว้อยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง มีเหตุผลและเป็นธรรมกับ
 ประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ
 เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักคุณธรรม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านหลักคุณธรรม				
9. ให้ความเป็นธรรมกับผู้มีส่วนที่เสียภาษีโดยมีการ จัดเก็บภาษีตามระเบียบ เช่น ค่าจัดเก็บขยะ ภาษี บำรุงท้องที่	3.31	1.149	ปานกลาง	7
10. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่ ถูกต้องเหมาะสมของอบต.	3.22	1.161	ปานกลาง	8
11. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะจากประชาชน	3.44	1.065	ปานกลาง	4
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต่อเวลารวมทั้งถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต	3.49	2.259	ปานกลาง	2
13. จัดสรรงบประมาณให้ครบคลุมทุกหมู่บ้านด้วย ความเป็นธรรม	3.39	1.252	ปานกลาง	5
14. มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น มีจิตสำนึกของความเป็นผู้แทนประชาชน และ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต โดยมีการอบรมธรรมะ การเข้าค่ายจริยธรรม	3.68	0.974	มาก	1
15. ในการให้บริการมีเรียงตามลำดับก่อนหลังโดยใช้ บัตรคิว	3.48	0.835	ปานกลาง	3
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	3.33	1.031	ปานกลาง	6
รวม	3.41	0.571	ปานกลาง	

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านหลัก
 คุณธรรม พิจารณาความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในอันดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็น
 รายข้อพบว่า มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและสมาชิกท้องถิ่นมีจิตสำนึกของความเป็นผู้แทนประชาชน
 และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต โดยมีการอบรมธรรมะ การเข้าค่ายจริยธรรม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ตรงต่อเวลารวมทั้ง
 ถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) ในการให้บริการมีเรียงตามลำดับ
 ก่อนหลัง โดยใช้บัตรคิว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และ
 ข้อเสนอแนะจากประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) จัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมทุก
 หมู่บ้านด้วยความเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง
 ประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ให้ความเป็นธรรมกับผู้
 หน้าที่เสียภาษีโดยมีการจัดเก็บภาษีตามระเบียบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ประชาชนได้
 รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ถูกต้องเหมาะสมของ
 อบต. อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความโปร่งใส

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านหลักความโปร่งใส				
17. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบและ ข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น websiteของอบต. ศูนย์รวมข่าวของอบต. ป้าย	3.21	1.084	ปานกลาง	8
18. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ต่าง ๆ ของอบต.ที่ใช้บริการ ได้จากสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ป้ายประชาสัมพันธ์ ผู้นำหมู่บ้าน	3.24	1.135	ปานกลาง	6
19. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม รายงานผลการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบการดำเนินการ ได้จากผู้นำ หมู่บ้านประกาศ ผ่าน website ของอบต.	3.34	1.126	ปานกลาง	5
20. การประชุมสภาอบต.ทุกครั้งมีการเชิญประชาชน เข้าร่วมรับฟังทุกครั้ง	3.23	1.107	ปานกลาง	7
21. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจน	3.42	1.124	ปานกลาง	2
22. ประชาชนรับรู้การจัดซื้อจัดจ้างของอบต.ตาม แผนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยผ่าน website ของอบต. Website ของจังหวัด website ของกรมส่งเสริม	3.68	0.975	มาก	1
23. ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับ บริการที่ดีสามารถเขียนคำร้องแจ้งอบต.ได้ ตลอดเวลาหรือผู้นำหมู่บ้านส่งเป็นหนังสือ	3.41	0.882	ปานกลาง	3
24. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน	3.35	1.028	ปานกลาง	4
รวม	3.36	0.549	ปานกลาง	

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านหลัก
 ความโปร่งใส พิจารณาความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณา
 เป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนรับรู้การจัดซื้อจัดจ้างของอบต.ตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยผ่าน
 website ของอบต. ของจังหวัด ของกรมส่งเสริมและสง โดยตรงกับผู้รับจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.68$) เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ใน
 ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับบริการที่ดีสามารถเขียน
 คำร้องแจ้งอบต.ได้ตลอดเวลาหรือผู้นำหมู่บ้านส่งเป็นหนังสือแจ้ง อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.41$) เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) การ
 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ รายงานผลการดำเนินงานสามารถตรวจสอบ
 ได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของ
 อบต.ที่ใช้บริการได้จากสื่อต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) การประชุมสภาอบต.ทุกครั้งมี
 การเชิญประชาชนเข้าร่วมรับฟังทุกครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) การเผยแพร่
 ประชาสัมพันธ์ระเบียนและข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น website ของอบต. ศูนย์
 รวมข่าวของอบต. ป้ายประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านหลักการมีส่วนร่วม				
25. ภาคประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ตลอดเวลา	3.33	1.124	ปานกลาง	5
26. อบต.มีการจัดกิจกรรมเพิ่มความสามัคคี เช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬาประจำตำบล กิจกรรม ครอบครัวป่าดงไก่	3.23	1.192	ปานกลาง	7
27. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนพัฒนาตำบล	3.30	1.192	ปานกลาง	6
28. มีการจัดประชาคมตามหมู่บ้านเพื่อสำรวจความ ต้องการของประชาชนเป็นหลัก	3.38	1.099	ปานกลาง	4
29. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนประชาคม ในหมู่บ้าน	3.60	1.071	มาก	2
30. อบต.ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนและการ ดำเนินกิจกรรมขององค์กรประชาชนและ กลุ่มต่าง ๆ โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุน	3.68	0.925	มาก	1
31. อบต.มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่ สมาชิกกลุ่มองค์กรประชาชน โดยส่งสมาชิกอบต. และกลุ่มแม่บ้าน ไปอบรม	3.54	0.869	มาก	3
รวม	3.44	0.568	ปานกลาง	

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้าน
 หลักการมีส่วนร่วม พิจารณาความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อ
 พิจารณาในรายข้อ พบว่า อบต.ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนและการดำเนินกิจกรรมของ
 องค์การประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุน อยู่ในระดับมาก
 ($\bar{X} = 3.68$) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนประชาคมในหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก
 ($\bar{X} = 3.60$) อบต.มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่สมาชิกกลุ่มองค์การประชาชน โดยส่ง
 สมาชิกอบต.และกลุ่มแม่บ้านไปอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) มีการจัดประชาคมตามหมู่บ้าน
 เพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนเป็นหลัก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ภาคประชาชน
 สามารถตรวจสอบการบริหารงานของอบต.ได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เปิด
 โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)
 อบต.มีการจัดกิจกรรมเพิ่มความสามัคคี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความรับผิดชอบ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านหลักความรับผิดชอบ				
32. มีความใส่ใจเรื่องปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนและมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไข ปัญหา	3.39	1.042	ปานกลาง	3
33. จัดให้มีการบริการสาธารณะทั้งในและนอก สถานที่ ของอบต. เช่น จัดเวรเพื่อรอรับการ ช่วยเหลือตลอด 24 ชม	3.24	1.060	ปานกลาง	6
34. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ดัดตั้งป้ายการดำเนินงานก่อสร้างตาม โครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ	3.13	1.151	ปานกลาง	8
35. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จอย่างเปิดเผย ตรวจสอบได้ของการให้บริการ	3.23	1.103	ปานกลาง	7
36. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	3.30	1.140	ปานกลาง	5
37. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	3.39	1.040	ปานกลาง	4
38. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.64	1.063	มาก	2
39. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	3.78	0.972	มาก	1
รวม	3.39	0.545	ปานกลาง	

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านหลัก
 ความรับผิดชอบ พิจารณาความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณา
 ในรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) มีความใส่ใจเรื่องปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและ
 มีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) ระยะเวลาการให้บริการ
 มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) มีการ
 ปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)
 จัดให้มีการบริการสาธารณะทั้งในและนอกสถานที่ของอบต. อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$)
 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จอย่างเปิดเผยตรวจสอบได้ของการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.23$) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ติดตั้งป้ายการดำเนินงานก่อสร้าง
 ตามโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความคุ้มค่า

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านหลักความคุ้มค่า				
40. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว	3.52	0.816	มาก	1
41. มีการบริการที่เบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวทำให้เกิด ความสะดวกและรวดเร็ว	3.48	1.033	ปานกลาง	2
42. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตาม มาตรฐานที่อบต.กำหนด เช่น รับชำระภาษีเสร็จ สิ้นภายใน 5 นาที ขออนุญาตอื่น ๆ	3.35	1.083	ปานกลาง	6
43. มีการจัดสรรงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยการ พิจารณาจากความเดือดร้อนของประชาชน	3.26	1.168	ปานกลาง	8
44. อบต. มีการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่เน้นความคงทนถาวร และมีคุณภาพ เพื่อยืดอายุการใช้งาน	3.34	1.149	ปานกลาง	7
45. มีช่องทางการให้บริการได้หลายรูปแบบ	3.43	1.083	ปานกลาง	4
46. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	3.39	1.037	ปานกลาง	5
47. มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.47	1.174	ปานกลาง	3
รวม	3.40	0.597	ปานกลาง	

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านหลัก
 ความคุ้มค่า พิจารณาความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาใน
 รายข้อ พบว่า ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$)
 มีการบริการที่เบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.48$) มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) มี
 ช่องทางการใช้บริการ ได้หลายรูปแบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) ความเพียงพอของสิ่ง
 อำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
 ตามมาตรฐานที่อบต.กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) อบต.มีการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่เน้น
 ความคงทนถาวรและมีคุณภาพ เพื่อยืดอายุการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) มีการ
 จัดสรรงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยการพิจารณาจากความเดือดร้อนของประชาชน อยู่ในระดับ
 ปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีตัวแปร
 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าคะแนนที่ (Independent Samples t – test)

ตาราง 10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. หลักนิติธรรม	3.56	0.538	3.46	0.464	2.006*	0.046
2. หลักคุณธรรม	3.44	0.614	3.36	0.507	1.329	1.850
3. หลักความโปร่งใส	3.40	0.591	3.31	0.484	1.651	0.990
4. หลักการมีส่วนร่วม	3.46	0.597	3.40	0.527	1.141	0.255
5. หลักความรับผิดชอบ	3.41	0.584	3.36	0.488	0.981	0.327
6. หลักความคุ้มค่า	3.43	0.641	3.36	0.534	1.160	0.247
รวม	3.45	0.488	3.37	0.412	1.666	0.096

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม
 เพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม มีความแตกต่างกันอย่าง
 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	โสด		สมรส		t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. หลักนิติธรรม	3.50	0.530	3.53	0.495	-0.667	0.505
2. หลักคุณธรรม	3.40	0.604	3.41	0.547	-0.233	0.816
3. หลักความโปร่งใส	3.35	0.625	3.36	0.489	-0.264	0.792
4. หลักการมีส่วนร่วม	3.38	0.653	3.48	0.496	-1.651	0.099
5. หลักความรับผิดชอบ	3.34	0.592	3.42	0.508	-1.440	0.155
6. หลักความคุ้มค่า	3.32	0.629	3.47	0.567	-2.445*	0.015
รวม	3.38	0.519	3.44	0.409	-1.366	0.173

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอตาม
สถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีตัวแปร
 มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ด้วยความแปรปรวนทางเดียว
 (One-Way ANOVA)

ตาราง 12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามอายุ

หลักธรรมาภิบาล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. หลักนิติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.285	4	0.071	0.272	0.896
	ภายในกลุ่ม	103.300	395	0.262		
	รวม	103.585	399			
2. หลักคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.617	4	0.154	0.471	0.757
	ภายในกลุ่ม	129.337	395	0.327		
	รวม	129.953	399			
3. หลักความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	0.591	4	0.148	0.488	0.745
	ภายในกลุ่ม	119.616	395	0.303		
	รวม	120.207	399			
4. หลักการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	0.984	4	0.246	0.761	0.551
	ภายในกลุ่ม	127.662	395	0.323		
	รวม	128.646	399			
5. หลักความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.152	4	0.538	1.827	0.123
	ภายในกลุ่ม	116.323	395	0.294		
	รวม	118.475	399			

ตาราง 12 (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
6. หลักความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.121	4	0.280	0.784	0.536
	ภายในกลุ่ม	141.292	395	0.358		
	รวม	142.413	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.380	4	0.950	0.450	0.772
	ภายในกลุ่ม	83.304	395	0.211		
	รวม	83.684	399			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ พิจารณาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

หลักธรรมาภิบาล	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. หลักนิติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.436	3	0.812	3.178*	0.024
	ภายในกลุ่ม	101.149	396	0.255		
	รวม	103.585	399			
2. หลักคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.321	3	0.440	1.355	0.256
	ภายในกลุ่ม	128.632	396	0.325		
	รวม	129.953	399			
3. หลักความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	0.865	3	0.288	0.956	0.413
	ภายในกลุ่ม	119.342	396	0.301		
	รวม	120.207	399			
4. หลักการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	0.995	3	0.332	1.029	0.380
	ภายในกลุ่ม	127.651	396	0.322		
	รวม	128.646	399			
5. หลักความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.479	3	0.493	1.669	0.173
	ภายในกลุ่ม	116.995	396	0.295		
	รวม	118.475	399			
6. หลักความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	3.034	3	1.011	2.873*	0.036
	ภายในกลุ่ม	139.380	396	0.352		
	รวม	142.413	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.364	3	0.455	2.188	0.089
	ภายในกลุ่ม	82.319	396	0.208		
	รวม	83.684	399			

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม
 ระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม และด้าน
 หลักความคุ้มค่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็น
 รายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe Method) ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักนิติธรรม จำแนกตามระดับ
 การศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ ปวช. - ปริญญาตรี	สูงกว่า
		มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
		3.53	3.28	3.54	3.67
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.53	-	0.055	1.000	0.807
มัธยมศึกษา	3.28		-		
อนุปริญญา/ปวช. - ปริญญาตรี	3.54		0.068	-	0.829
สูงกว่าปริญญาตรี	3.67		0.104*		-

จากตาราง 14 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการ
 บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัด
 บุรีรัมย์ ในด้านหลักนิติธรรม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับระดับมัธยมศึกษา มีความ
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความคุ้มค่า จำแนกตามระดับ
 การศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ ปวช. - ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.47	3.19	3.34	3.48
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.47	-	0.091*	0.312	1.000
มัธยมศึกษา	3.19		-		
อนุปริญญา/ปวช. - ปริญญาตรี	3.34		0.618	-	0.863
สูงกว่าปริญญาตรี	3.48		0.473		-

จากตาราง 15 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการ
 บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัด
 บุรีรัมย์ ในด้านหลักความคุ้มค่า ที่มีระดับการศึกษาดำรงว่ามัธยมศึกษา กับระดับมัธยมศึกษา มีความ
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอตามอาทิตย์

หลักธรรมาภิบาล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. หลักนิติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.406	3	0.135	0.520	0.669
	ภายในกลุ่ม	103.179	396	0.261		
	รวม	103.585	399			
2. หลักคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.048	3	0.683	2.113	0.098
	ภายในกลุ่ม	127.905	396	0.323		
	รวม	129.953	399			
3. หลักความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	1.600	3	0.533	1.780*	0.015
	ภายในกลุ่ม	118.607	396	0.300		
	รวม	120.207	399			
4. หลักการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	2.463	3	0.821	2.576	0.053
	ภายในกลุ่ม	126.184	396	0.319		
	รวม	128.646	399			
5. หลักความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.786	3	0.929	3.179*	0.024
	ภายในกลุ่ม	115.688	396	0.292		
	รวม	118.475	399			
6. หลักความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.357	3	0.452	1.270	0.284
	ภายในกลุ่ม	141.056	396	0.356		
	รวม	142.413	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.457	3	0.486	2.340	0.073
	ภายในกลุ่ม	82.226	396	0.208		
	รวม	83.684	399			

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม
 อาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลัก
 ความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็น
 รายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe Method) ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความโปร่งใส จำแนกตามอาชีพ
 เป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	เกษตรกร	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย	อื่น ๆ (นักศึกษา)
		3.43	3.37	3.33	3.38
เกษตรกร	3.43	-	0.876	0.594	0.173*
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.37			0.974	0.741
ค้าขาย	3.33			-	0.945
อื่น ๆ (นักศึกษา)	3.28				-

จากตาราง 17 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการ
 บริหารงานตามหลักธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัด
 บุรีรัมย์ ในด้านความโปร่งใส ที่มีอาชีพเกษตรกรกับอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตาม
 หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด ด้านหลักความรับผิดชอบ จำแนกตาม
 อาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	เกษตรกร	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย	อื่น ๆ (นักศึกษา)
		3.48	3.32	3.42	3.29
เกษตรกร	3.48	-	0.220*	0.858	0.046*
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.32		-	0.756	0.981
ค้าขาย	3.42			-	0.460
อื่น ๆ (นักศึกษา)	3.29				-

จากตาราง 18 พบว่า เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านหลักความรับผิดชอบ ที่มีอาชีพเกษตรกรกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรกับอาชีพนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ
 - 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามลักษณะประชากร

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากร ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 12,037 คน

1.2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มจากจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยสุ่มจาก 22 หมู่บ้าน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลในลักษณะ face to face คือ ผู้ทำการวิจัยเป็นผู้ถามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้นจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขึ้น โดยได้รับคำปรึกษาจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 30 ชุด นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการดังนี้
ศึกษาลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test และ One - Way ANOVA โดยจัดลำดับนำเสนอข้อมูลเป็น ตารางประกอบคำอธิบาย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนในเขตตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 เป็นหญิงจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มีอายุระหว่าง 35 – 50 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็น ร้อยละ 34 เป็น สมรส จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 จบการศึกษาระดับต่ำกว่า มัธยมศึกษา จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลัก นิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลัก ความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

2.1 ด้านหลักนิติธรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การนำปัญหาความเดือดร้อนที่จำเป็นเร่งด่วนของประชาชนเป็นหลักในการจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นและนำเข้าข้อบัญญัติงบประมาณ อยู่ในระดับแรก เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความ ซื่อสัตย์เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับสุดท้าย

2.2 ด้านหลักคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและสมาชิกท้องถิ่นมีจิตสำนึกของความเป็นผู้แทนประชาชน และปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต โดยมีการอบรมธรรมะ การเข้าค่ายจริยธรรม อยู่ใน ระดับแรก ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ถูกต้องเหมาะสมของอบต. อยู่ในระดับสุดท้าย

2.3 ด้านหลักความโปร่งใส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลาง ประชาชนรับรู้การจัดซื้อจัดจ้างของอบต.ตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยผ่าน website ของ อบต. ของจังหวัด ของกรมส่งเสริมและสง โดยตรงกับผู้รับจ้าง อยู่ในระดับแรก การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ระเบียบและข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น website ของอบต. ศูนย์ รวมข่าวของอบต. ป้ายประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับสุดท้าย

2.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลาง อบต.ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนและการดำเนินกิจกรรมขององค์กรประชาชนและ กลุ่มต่าง ๆ โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุน อยู่ในระดับแรก อบต.มีการจัดกิจกรรมเพิ่มความ สามัคคี อยู่ในระดับสุดท้าย

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อยู่ในระดับแรก การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ดัดตั้งป้ายการดำเนินงานก่อสร้างตามโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับสุดท้าย

2.6 ด้านหลักความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับแรก มีการจัดสรรงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยการพิจารณาจากความเดือดร้อนของประชาชน อยู่ในระดับสุดท้าย

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ตามลักษณะทางประชากร มีผลการวิจัยดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 จำแนกตามอายุ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามสถานภาพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.4 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักความคุ้มค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ ผลปรากฏว่า ในด้านหลักนิติธรรม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับระดับมัธยมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และใน ด้านหลักความคุ้มค่า ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษากับระดับมัธยมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 จำแนกตามอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ ผลปรากฏว่า ในด้านหลักความโปร่งใส ที่มีอาชีพเกษตรกรกับอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านหลักความรับผิดชอบ ที่มีอาชีพเกษตรกรกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรกับอาชีพนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร สภาพสังคมแม้จะมีการพัฒนาในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ยังคงมีความเป็นสังคมชนบทอยู่มากกว่าสังคมเมือง การดำเนินชีวิตของประชาชนในแต่ละวันส่วนมากจะสนใจแต่เรื่องการทำมาหากิน ไม่มีโอกาสที่จะสนใจหรือติดตามข่าวสารบ้านเมือง และมีได้มีเวลาเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดขึ้น ทำให้การตอบแบบสอบถามอยู่ในระหว่างช่วงระดับปานกลาง เพราะการตัดสินใจที่จะตอบในแต่ละข้อ อาจจะไม่มีข้อมูลหรือไม่ทราบข้อเท็จจริง จึงเลือกตอบแบบกึ่งกลางมากกว่าที่จะตอบในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ใน ด้านหลักนิติธรรม มีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก อาจเป็นเพราะ อบต. ได้มีการจัดประชาคมในระดับหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนพิจารณาความจำเป็นเร่งด่วนในปัญหา และนำมาจัดลำดับความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล และนำเข้าสู่บัญญัติงบประมาณ โดยชี้หลักความเสมอภาค มีการให้บริการแก่ประชาชนในทุกระดับเท่าเทียมกัน ในด้านความโปร่งใส มีคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะอบต. ชุมเห็ด มีช่องทางประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ผ่าน website ซึ่งระบบการสื่อสารดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตตำบลชุมเห็ด ทำให้ประชาชนมิได้มีโอกาสได้รับรู้การดำเนินงาน ของอบต. และในบางครั้งที่ประชาสัมพันธ์โดยผ่านผู้นำหมู่บ้าน ก็อาจไม่ทั่วถึงทุกหลังคาเรือน จึงส่งผล

ให้ผลการวิจัยมีความแตกต่างกันเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิตรภรณ์ ไชยโคตร (2550 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การประเมินการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ผลการประเมินสูงสุด คือ ด้านนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่า ส่วนด้านที่มีผลการประเมินต่ำสุด คือ ด้านความโปร่งใส

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก

ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ตามลักษณะทางประชากร โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการรวบรวมปัญหาและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการของประชาชนในเขตตำบล หลังจากนั้นมีการวางแผนการดำเนินการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องชัดเจน มีการจัดสรรงบประมาณให้แต่ละด้านอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมไม่เกิดปัญหาความขัดแย้งในการดำเนินงานทุก โครงการของการบริหารจัดการมีการตรวจรับและการตรวจสอบความถูกต้อง มีความโปร่งใสคณะกรรมการยอมรับในผลงานที่ได้ดำเนินการ รวมทั้งประชาชนในเขตตำบลชุมเห็ดก็ได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพใด ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกซาว์ เดชะ (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเป้าหมายในด้านการเมือง การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดี เพราะอบต.แห่งนี้ ได้ดำเนินการบริหารด้วยจิตสอจดมา และเป็นທີ່ประจักษ์ ในความพึงพอใจของประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าดังต่อไปนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ด้านหลักนิติธรรม พบว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนกว่าเพศชาย และได้รับความไม่เท่าเทียมกันมาตั้งแต่สมัยก่อน ทำให้มีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ไม่ยุติธรรมกับสิ่งที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะใน หลักว่าด้วยความเสมอภาค ที่มีต่อการบริการสาธารณะซึ่งประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันและคนทุกคนซึ่งใช้บริการสาธารณะเดียวกันจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน

2.2 จำแนกตามสถานภาพ ด้านหลักความคุ้มค่าพบว่า กลุ่มสมรสกับกลุ่มโสด มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มสมรสเป็นกลุ่มที่มีภาระต้องรับผิดชอบมากต้องดูแลในครอบครัว เน้นความต้องการที่จะสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวเป็นหลัก ดังนั้นก่อนจะตัดสินใจซื้อหรือใช้จ่ายอะไร ต้องคำนึงถึงความประหยัด และคุ้มค่าเป็นส่วนใหญ่ ในด้านเวลาจะต้องมีการบริหารเวลาเนื่องจากต้องทำงานพร้อมกับต้องดูแลครอบครัวจึงไม่ค่อยมีเวลาว่างจึงต้องการเวลาที่กระชับ และรวดเร็วลดขั้นตอนในการใช้เวลาให้มากที่สุด ส่วนกลุ่มโสด ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีภาระความรับผิดชอบน้อยกว่า มีอำนาจซื้อมากกว่า ดังนั้นการใช้จ่ายจึงไม่ได้มีความรอบคอบเท่าที่ควรการคำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่าก็จะลดลง เน้นเพียงความสะดวกสบายเป็นหลัก ในด้านเวลาจะมีเวลาที่ไม่จำกัดมากสำหรับการให้บริการจะเน้นความประทับใจจากผู้ให้บริการมากกว่าเน้นในเรื่องระยะเวลาสอดคล้องกับการหลักการให้บริการเป็นเลิศ ชัมเข้มแข็งใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลวิจัยพบว่า ด้านหลักนิทรรศน์ และด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้านหลักนิทรรศน์ พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับระดับมัธยมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี ถึงแม้จะมีเพียงเล็กน้อยแต่ส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งในระดับผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ที่มีหลักการคิดวิเคราะห์ได้ดีกว่า มองการดำเนินงานของอบต. ได้ละเอียดกว่า และเห็นประโยชน์ความสำคัญ ของการนำปัญหาเร่งด่วนที่ควรได้รับการแก้ไขมาพิจารณาก่อน เป็นผู้มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้าง กรรมการในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การมาใช้บริการด้านชำระภาษี การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ซึ่งเป็นระดับที่กำลังศึกษาอยู่ คุณสมบัติด้านคุณวุฒิ หลักการคิดวิเคราะห์จึงน้อยกว่าผู้อยู่ในระดับผู้บริหาร การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ก็จะมีได้รับการยอมรับจากประชาคมหมู่บ้าน

ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับกลุ่มมัธยมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาจะเป็นชาวบ้านที่มีที่มีอายุประมาณ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งคนสมัยก่อนจะมีการศึกษาภาคบังคับไม่น้อยกว่าระดับประถมศึกษาทำให้คนแก่สมัยก่อนมิได้สนใจที่จะเรียนในระดับสูง แต่มีประสบการณ์จากการใช้ชีวิตประจำวันมากทำให้มีความรอบคอบ ในเรื่องการใช้จ่ายก็จะจ่ายเท่าที่จำเป็น เวลาในแต่ละวันจะมีเวลาว่างมากเพราะลูก ๆ จะให้อยู่ดูแลบ้านเป็นส่วนใหญ่ ส่วนนักศึกษาเป็นอาชีพที่ยังพึ่งตนเองมิได้ ต้องได้รับการอบรมสั่งสอนจากผู้ปกครอง ยังไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องการใช้จ่ายเงินได้ เพราะต้องขอผู้ปกครองใช้ เวลาส่วนใหญ่จะอยู่กับการเล่าเรียน ศึกษา กิจกรรมต่าง ๆ ที่อบค.จัดขึ้นจะได้เข้าร่วมเฉพาะที่เกี่ยวกับกิจกรรมค่านันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬา จึงทำให้การตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกัน

2.5 เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผลวิจัยพบว่า ด้านความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่

ด้านความโปร่ง พบว่า ที่มีอาชีพเกษตรกรกับอาชีพนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากสภาพทั่วไปของอบค.ชุมเห็ด ซึ่งเป็นอบค.ที่ยังมิได้มีการพัฒนาด้านระบบการสื่อสารที่ทั่วถึง ส่วนใหญ่จะใช้มือถือในการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ตในมือถือก็มีค่าใช้จ่ายสูงและเข้าไปดูได้ยากถ้าไม่มีความรู้ ทำให้การตรวจสอบหรือรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีน้อยจึงมีทราบข้อมูลด้านการบริหารงานของอบค.อย่างแท้จริง ซึ่งอาชีพเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านที่มีฐานะยากจนไม่ค่อยมีความรู้มีความคิดในเรื่องสื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตเท่ากับนักศึกษาซึ่งมีความรู้ความเข้าใจด้านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าจึงทำให้เกิดความแตกต่างกัน

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาชีพเกษตรกรกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพเกษตรกรกับอาชีพนักศึกษา อาจเป็นเพราะกลุ่มอาชีพเกษตรกรเป็นกลุ่มอาชีพที่มีจุดประสงค์เพียงประโยชน์ของตนเองเป็นส่วนใหญ่โดยมิได้คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเท่าที่ควร ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและกลุ่มนักศึกษา เป็นผู้ที่มีความรู้ ได้รับการขัดเกลาความคิด ความเสียสละเพื่อส่วนรวม การจัดซื้อจัดจ้างอย่างไรให้โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นจึงสามารถตอบข้อเท็จจริง สามารถเปรียบเทียบการบริหารจัดการที่คืออย่างไรจะส่งผลถึงสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตตำบลที่คิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถประมวลเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในด้านที่พบข้อบกพร่องควรมีการปรับปรุงการบริหารงาน เพื่อนำไปสู่องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการที่ดีต่อไป โดยเน้นในด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านหลักนิติธรรม ควรมีคัสสรรเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ มีการสนับสนุนด้านการเพิ่มเติมความรู้ในด้านกฎหมาย ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เช่น ให้งบประมาณด้านการศึกษา จัดการฝึกอบรมหรือส่งเข้าร่วมอบรม

1.2 ด้านหลักความโปร่งใส ควรมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ เพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ระเบียบและข้อบังคับให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

1.3 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ควรมุ่งส่งเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีภายในกลุ่มองค์กร และภายนอกองค์กร เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของอบต.

1.4 ด้านหลักความคุ้มค่า ควรมีการจัดซื้อจัดจ้างที่ควรคำนึงถึงคุณภาพและอายุการใช้งานที่ยาวนาน ประหยัดและคุ้มค่าเป็นสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). การจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). เอกสารประกอบการศึกษาอบรมและสัมมนาหลักสูตร หัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบล, หลักสูตรหัวหน้าส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบล. สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น.
- กรองแก้ว พูนสุข. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). เอกสารประกอบการศึกษาดำเนินการด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์กระทรวงศึกษาธิการ.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2551). วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์. ปีที่ 1. มหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นพดล เสงเจริญ. (ม.ป.ป.). การปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาทกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- นันทพล พงศธรวิสุทธิ. (2548). บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็ง. ปรินญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์. (2547). หลักกฎหมายปกครอง เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). จิตวิทยาวัยรุ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สหมิตรออฟเซต.
- พูนพิพัฒน์ ปัดดาเทสัง. (2551). การบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองหงส์. ภาคนิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- มนัสนันท์ โล่ห์นารายณ์. (2551). ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ตาม
หลักธรรมาภิบาลของนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองนารอง. ภาคนิพนธ์
(รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วิจิตรภรณ์ ไชยโคตร. (2550). การประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาล
ตำบลบรบือ. วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม
- วินัย สมจิตร. (ม.ป.ป.). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). การบริหารจัดการและการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ. -- กรุงเทพฯ :
เอ็กซ์เปอร์เน็ท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2546). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การ
บริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์กรุ๊ป.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). เอกสารประกอบการศึกษาอบรมและสัมมนา หลักสูตร
หัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลและหลักสูตรหัวหน้าส่วนโยธาองค์การ
บริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ.
- สมยศ นาวิกาน. (2536) การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : คอกหญ้า.
- สมยศ นาวิกาน. (2543) การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บรรณกิจเทรตคิง.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2551). คู่มือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). ราชการยุคใหม่ให้บริการเพื่อประโยชน์สุข
ประชาชน มติชนรายสัปดาห์ วันที่ 25 มิถุนายน - 1 กรกฎาคม 2547. ปีที่ 24.
ฉบับที่ 1245
- สภาร่างรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย. (2550). ร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย.
กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่ชุมนุมสหกรณ์.
- อัจฉรา โทบุญ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของ
สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- เอกเชาว์ เฉชะ. (2541). ทักษะของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองผึ่ง. วิทยานิพนธ์. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลก้งเอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).
บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อำนาจ อยู่สาโก. (2549). ทักษะของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์.
วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- Infrastructure, Canada. (2006). from <http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/e-citizen.htm>.
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance
Indicatal Public Administration Review. 20(36):46-52; January – February.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณกิตติศักดิ์ สมอารยพงศ์

ด้วย นางภัทศากัญญา บุกปภากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วน
ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.จूरิพร จันทรพัณนชัย
เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน
ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙๖๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์

จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณธิดาภรณ์ เวียงวิเศษ

ด้วย นางภัทศากัญญา ฆุภปภากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.จूरิพร จันทรพิทักษ์
เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบเครื่องมือในการทำกรวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน
ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณคมกฤษ สายชมพู

ด้วย นางภัทศากัญญา นุภภากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วน
ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.จรีพร จันทรพาณิชย์
เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน
ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ สะอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คို့ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

--	--	--

<p style="text-align: center;">แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์</p>
--

แบบสอบถามนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้ออย่างตรงไปตรงมา ตามข้อเท็จจริงเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ท่านเลือกให้ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 18 ปี

[] ระหว่าง 18-24 ปี

[] ระหว่าง 25-34 ปี

[] 35-50 ปี

[] 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

[] โสด

[] สมรส

4. ระดับการศึกษา

[] ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

[] อนุปริญญา / ปวช.- ปริญญาตรี

[] มัธยมศึกษา

[] สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

[] เกษตรกร

[] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

[] ค้าขาย

[] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. รายได้

[] ต่ำกว่า 5,000 บาท

[] 5,000 - 10,000 บาท

[] 10,000 - 15,000 บาท

[] 15,000 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลัก

ธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หลักนิติธรรม					
1. นำปัญหาความเดือดร้อนที่จำเป็นเร่งด่วนของประชาชนเป็นหลักในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและนำเข้าข้อบัญญัติงบประมาณ					
2. เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
3. ปรับปรุงกฎ ข้อบังคับ และข้อบัญญัติระเบียบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ					
4. ข้อบังคับ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ผู้บริหารได้วางไว้อยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง มีเหตุผลและเป็นธรรมกับประชาชน					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีการบังคับใช้ข้อบัญญัติอย่างมีคุณภาพและเสมอภาค เช่น ข้อบัญญัติตำบลการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย ควบคุมการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (โรงงาน ,ร้านเสริมสวย,ร้านซ่อม,โรงสี)					
6. จัดเก็บภาษีจากทุกคนที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีตามประเภทของภาษีที่ต้องชำระ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าจัดเก็บขยะ					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด เช่น ออกใบเสร็จทุกครั้งที่มีการรับชำระภาษี และนำฝากธนาคารทันที					
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
หลักคุณธรรม					
9. ให้ความเป็นธรรมกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีโดยมีการจัดเก็บภาษีตามระเบียบ เช่น ค่าจัดเก็บขยะ ภาษีบำรุงท้องที่					
10. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ถูกต้องเหมาะสมของอบต.					
11. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากประชาชน					
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ตรงต่อเวลารวมทั้งถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต					
13. จัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านด้วยความ เป็นธรรม					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น มีจิตสำนึกของความเป็นผู้แทนประชาชน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต โดยมีการอบรมธรรมะ, การเข้าค่ายจริยธรรม					
15. ในการให้บริการมีเรียงตามลำดับก่อนหลังโดยใช้บัตรคิว					
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
หลักความโปร่งใส					
17. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบและข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น website ของอบต. ศูนย์รวมข่าวของอบต. ,ป้ายประชาสัมพันธ์					
18. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของอบต. ที่ให้บริการได้จากสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ป้ายประชาสัมพันธ์ ผู้นำหมู่บ้าน					
19. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม รายงานผลการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบการดำเนินการได้จากผู้นำหมู่บ้านประกาศผ่าน website ของอบต.					
20. การประชุมสภาอบต. ทุกครั้งมีการเชิญประชาชนเข้าร่วมรับฟังทุกครั้ง					
21. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนประชาชนรับรู้การจัดซื้อจัดจ้างของอบต.ตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยผ่าน website ของอบต. Websiteของจังหวัด websiteของกรมส่งเสริม และส่ง โดยตรงกับผู้รับจ้าง					
23. ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับบริการที่ดีสามารถเขียนคำร้องแจ้งอบต.ได้ตลอดเวลา หรือผู้นำหมู่บ้านส่งเป็นหนังสือแจ้งอบต.ได้ตลอดเวลา					
24. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน					
หลักการมีส่วนร่วม					
25. ภาคประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ตลอดเวลา					
26. อบต.มีการจัดกิจกรรมเพิ่มความสามัคคี เช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬาประจำตำบล, กิจกรรมครอบครัวป่าดงไถ่					
27. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล					
28. มีการจัดประชาคมตามหมู่บ้านเพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนเป็นหลัก					
29. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนประชาคมในหมู่บ้าน					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30. อบต. ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนและการดำเนินกิจกรรมขององค์กรประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุน					
31. อบต. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่สมาชิกกลุ่มองค์กรประชาชน โดยส่งสมาชิกอบต. และกลุ่มแม่บ้าน ไปอบรม					
หลักความรับผิดชอบ					
32. มีความใส่ใจเรื่องปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหา					
33. จัดให้มีการบริการสาธารณะทั้งในและนอกสถานที่ ของอบต. เช่น จัดเวรเพื่อรอรับการช่วยเหลือตลอด 24 ชม.					
34. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ดัดตั้งป้ายการดำเนินงานก่อสร้างตามโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ					
35. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จอย่างเปิดเผยตรวจสอบได้ของการให้บริการ					
36. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ					
37. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
38. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ					
หลักการความคุ้มค่า					
40. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว					
41. มีการบริการที่เบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว					
42. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตามมาตรฐานที่อบต.กำหนด เช่น รับชำระภาษีเสร็จสิ้นภายใน 5 นาที , ขออนุญาตอื่น ๆ					
43. มีการจัดสรรงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยการพิจารณาจากความเดือดร้อนของประชาชน					
44. อบต. มีการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่เน้นความคงทนถาวร และมีคุณภาพ เพื่อยืดอายุการใช้งาน เช่น การจัดซื้อเต็นท์ , เก้าอี้ , โต๊ะ					
45. มีช่องทางการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
46. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ที่บริการน้ำดื่ม					
47. มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

นางภัทศาศัญญ์ ฆุภปภากร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected		
Mean	Variance	Item-	Squared	Alpha
if Item	if Item	Total	Multiple	if Item
Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Deleted
A1	162.7241	690.3498	0.6076	0.9798
A2	162.7241	693.8498	0.5550	0.9799
A3	162.7241	689.8498	0.5410	0.9800
A4	163.0345	693.5345	0.4464	0.9802
A5	162.6897	690.1502	0.6115	0.9798
A6	162.6207	696.0296	0.6154	0.9798
A7	162.2759	683.7783	0.6617	0.9797
A8	162.4828	688.0443	0.6467	0.9797
A9	162.5517	679.8276	0.8528	0.9792
A10	162.6552	678.2340	0.8287	0.9793
A11	162.6897	673.2217	0.7834	0.9794
A12	162.5517	683.6133	0.8094	0.9794
A13	162.8621	689.7660	0.6492	0.9797
A14	162.6207	684.3867	0.7764	0.9794
A15	162.5862	688.6798	0.6111	0.9798
A16	162.6207	689.5296	0.5179	0.9801
A17	162.5172	675.6158	0.8166	0.9793
A18	162.7931	677.8128	0.7251	0.9796
A19	162.8276	672.5764	0.8451	0.9792
A20	162.7931	674.3128	0.8016	0.9793
A21	162.7586	677.0468	0.7742	0.9794
A22	162.7586	685.9754	0.6828	0.9796
A23	162.6552	675.6626	0.8016	0.9793
A24	162.4483	676.8990	0.8026	0.9793

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected		
Mean	Variance	Item-	Squared	Alpha
if Item	if Item	Total	Multiple	if Item
Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Deleted
A25	162.6207	677.2438	0.8078	0.9793
A26	162.4483	685.0419	0.6480	0.9797
A27	162.5172	680.1872	0.7965	0.9794
A28	162.4483	671.9704	0.8349	0.9792
A29	162.3793	673.8867	0.8123	0.9793
A30	162.7931	686.0271	0.6863	0.9796
A31	162.7241	679.7069	0.7114	0.9796
A32	162.7586	668.9754	0.8416	0.9792
A33	162.7241	672.9212	0.7908	0.9794
A34	162.4828	679.9015	0.7245	0.9795
A35	162.4483	691.1133	0.5721	0.9799
A36	162.7241	679.7783	0.7916	0.9794
A37	162.7931	679.0985	0.8172	0.9793
A38	162.6207	674.6010	0.7891	0.9794
A39	162.5862	686.3941	0.7233	0.9796
A40	162.5172	687.1158	0.6637	0.9797
A41	162.5517	692.3276	0.6113	0.9798
A42	162.5862	691.4655	0.5793	0.9799

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics				
Scale	Scale	Corrected		
Mean	Variance	Item-	Squared	Alpha
if Item	if Item	Total	Multiple	if Item
Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Deleted
A43	162.6552	684.6626	0.6682	0.9797
A44	162.5517	690.6847	0.6065	0.9798
A45	162.8621	689.4089	0.5690	0.9799
A46	162.5517	685.5419	0.6547	0.9797
A47	162.6207	684.6724	0.7683	0.9795

Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of Items = 47

Alpha = 0.9800

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Buriram Rajabhat University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางภัทศากัญญา นุกปภากร
วัน เดือน ปีเกิด	26 พฤศจิกายน 2514
สถานที่เกิด	อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	300/17 หมู่ที่ 4 ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	หัวหน้าส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2531 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนนาเชือกพิทยาสรรค์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2533 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. 2536 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2539 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ) สาขาการบัญชี สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ พ.ศ. 2552 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม) สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์