



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดจันทบุรี

Satisfaction of Public Affect to Administration in Accordance the Good
Governance of Chanthaburi Provincial Administrative Organization

ภาวิณี ทองแย้ม (Pawinee Thongyam)¹ ณัฐกรณ์ กานคาน (Nuttakorn Kamkan)²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีทั้งสิ้น 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS คำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ด้านต่างๆโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีมีความพึงพอใจด้านต่างๆ อันดับแรกคือด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ด้านหลักการ ส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมากตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ หลักธรรมาภิบาล ประชาชน

¹ ดร.ภาวิณี ทองแย้ม อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด มทร.ตะวันออก วช.จักรพงษ์ภูวนารถ dr.pawinee.rmutto@gmail.com

² อาจารย์ ณัฐกรณ์ กานคาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด มทร.ตะวันออก วช.จักรพงษ์ภูวนารถ nuttakornk@hotmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

Abstract

This research aims to study public opinion affect to the good governance of Chanthaburi provincial administrative organization. To compare public opinion affect to the good governance of Chanthaburi provincial administrative organization classified by gender, age, education, occupation and income. To the satisfaction of the public affect to the good governance of Chanthaburi provincial administrative organization and to study the problems and solutions development to the good governance of Chanthaburi provincial administrative organization. In this research is a survey research. Number of samples the people who come service to the organization offense of 384 was used in the research statistics.Used for data analysis SPSS statistical software to calculate the frequency, percentage, average, standard deviation. Results Analysis of the satisfaction of the public affect to the good governance of Chanthaburi provincial administrative organization the overall high level. Found that people who use the service of Chanthaburi provincial administrative organization were satisfied. The first was in the rule of law at a high level is a minor. The main Accountability In the very principles Engage in high level the principle of transparency is high. The main virtue is to a large extent, and finally the principal Value of Money at a high level.

Keywords: Satisfaction, Good governance, People



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

บทนำ

ประเทศไทยมีความตื่นตัวสนใจเรื่องธรรมาภิบาลอย่างมากโดยเฉพาะภายหลังจากการบังคับใช้รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา กระทั่งเปลี่ยนมาบังคับใช้รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2550 ฉบับปัจจุบัน นอกจากนี้วิกฤตเศรษฐกิจก็มีส่วนทำให้ความสนใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาล มีมากยิ่งขึ้น เป็นที่เชื่อกันว่าหากประเทศไทยมีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานภาคราชการ เอกชน และประชาชนแล้ว จะทำให้ประเทศมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี และเกิดความเป็นธรรมในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยในปัจจุบันยังมีปัญหามากมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาไปสู่การมีธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง เช่น วัฒนธรรมระบบอุปถัมภ์ กลุ่มอิทธิพล และกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ต้องการรักษาสถานภาพดั้งเดิมไว้ นอกจากความพยายาม ของนักวิชาการ ผู้รู้ และผู้สนใจที่เกี่ยวข้องแล้ว องค์การระหว่างประเทศจัดว่ามีบทบาทในการผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาล ในประเทศไทยธรรมาภิบาลได้กลายเป็นแนวคิด ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตย ได้มีการเสนอและกล่าวถึงแนวคิดนี้อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างที่เห็นอย่างเห็นเป็นรูปธรรม คือกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2550 ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ได้บัญญัติมาตราต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล ถ้าหากมีการนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลโดยประชาชนและองค์กรที่ เกี่ยวข้องและระบบบริหารของรัฐบาลมีความยุติธรรมและเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งนำไปสู่การลดการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังของบ้านเมืองได้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2553)

อย่างไรก็ตาม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานพื้นฐานในท้องถิ่นของรัฐที่ต้องบริหารราชการโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือ หลักธรรมาภิบาล เพราะเป็นแนวทางที่ภาครัฐและท้องถิ่นต้องยึดถือเป็นหัวใจในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้หลักธรรมาภิบาล ดังกล่าว มี 6 ประการ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังนี้ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า (กิตติยา สยามประโคน, 2552)

การที่จะสร้างความแข็งแกร่งในกระแสโลกาภิวัตน์ได้ จำเป็นต้องอาศัยการปฏิรูปการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคม ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน จะทำให้สังคมมีความยุติธรรม มีความโปร่งใส และสร้างการมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหลักที่สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและรวมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไข เยียวยา ภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคตแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลมีบทบาทอย่างมากต่อหน่วยงานภายในประเทศทั้งภาครัฐและเอกชน มีการนำแนวคิดไปปรับใช้กับหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด มีการปรับลดขนาดของหน่วยงาน ปรับปรุงการบริหารให้มีคุณภาพมีการบริการสาธารณะต่างๆ เป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักธรรมาภิบาลมีกำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ คือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลัก



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ความคุ้มค่า โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งกำหนดโครงการเพื่อปรับปรุงงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ความรับผิดชอบ 10 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองจันทบุรี อำเภอขลุง อำเภอท่าใหม่ อำเภอโป่งน้ำร้อน อำเภอมะขาม อำเภอแหลมสิงห์ อำเภอสอยดาว อำเภอแก่งหางแมว อำเภอนายายอาม และอำเภอเขาคิชฌกูฏ มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ภายในองค์กร ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต หน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี บุคลากร ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป รวมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด จันทบุรี ทั้งสิ้น 196 คน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชน ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต จัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาไว้ว่า “เมืองน่าอยู่ สังคมเข้มแข็ง เศรษฐกิจยั่งยืน” และได้วางกรอบยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมให้เข้มแข็ง 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงและยั่งยืน 3) ยุทธศาสตร์การจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติให้มีคุณภาพ 4) ยุทธศาสตร์การปกครองและการบริหารจัดการ การที่จะส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และส่งเสริมการเสริมสร้างธรรมาภิบาล ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติในส่วน of กระทรวงมหาดไทย เป็นหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยสำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ให้ความรู้ ความเข้าใจ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล ต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างให้นาหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

จากความสำคัญของการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและปัญหาดังกล่าว จึงสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลจริงเกี่ยวกับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี และนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจังและทันต่อสถานการณ์ ซึ่งถ้าบุคลากรในองค์กรนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานมีความโปร่งใสยุติธรรม มากขึ้น ลดปัญหาการถูกร้องเรียนจากประชาชนได้ และทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการและสนับสนุนการกระจายอำนาจ สร้างความเข้มแข็งให้ ภาคประชาสังคมและประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐต่อไป



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6 The 6th STOU National Research Conference

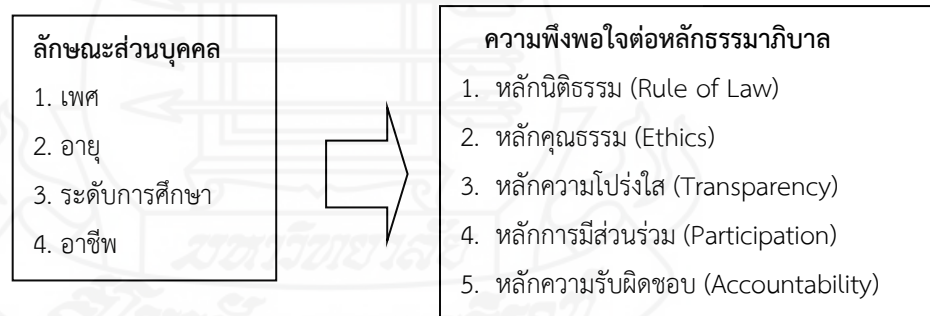
วัตถุประสงค์การวิจัย (และกรอบแนวคิดการวิจัย)

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวคิดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักคุณธรรม (Ethics) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และหลักความคุ้มค่า (Effectiveness) แสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2549

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

3. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

4. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการจัดการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำนวน 384 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอกแรน (Cochran) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร หรือ $p = 0.5$ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนามไชย จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อการบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.89 มีอายุ 32 ปีขึ้นไป – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 29.2 รองลงมาอายุ 39 ปีขึ้นไป – 46 ปี ร้อยละ 28.1 และมีอายุ 25 ปีขึ้นไป – 32 ปี ร้อยละ 19.3 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.8 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6 / ปวช. ร้อยละ 24.0 และจบการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 22.1 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 33.3 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 20.6 และมีรายได้ 10,001 ขึ้นไป - 20,000 บาท ร้อยละ 49.2 รองลงมารายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 29.4 และรายได้ 20,001 ขึ้นไป - 30,000 บาท ร้อยละ 14.8 ตามลำดับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหาร
จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความคุ้มค่าโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านหลักนิติธรรม	3.95	0.799	มาก	1
2. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.89	0.852	มาก	2
3. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.88	0.801	มาก	3
4. ด้านความโปร่งใส	3.85	0.792	มาก	4
5. ด้านหลักคุณธรรม	3.84	0.876	มาก	5
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.83	0.853	มาก	6
ภาพรวม	3.87	0.830	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีมีความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.830$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีมีความพึงพอใจในด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.799$) เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.852$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.801$) ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.792$) ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.876$) และอันดับสุดท้าย ด้านหลักความคุ้มค่า ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.853$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีที่ศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 32 ปีขึ้นไป – 39 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 ขึ้นไป – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรอิสระ มีรายละเอียด ดังนี้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

1. เพศ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
4. รายได้ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ อันดับแรก คือ ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านด้านหลักความคุ้มค่าในระดับมาก ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านหลักนิติธรรม เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีควรยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการมากที่สุดโดยจะต้องทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคน เห็นประชาชนเป็นเหมือนคนในครอบครัว และใช้บรรทัดฐานในการบริการให้เท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับ สันติ์ เสียบไธสง (2551) กล่าวถึง หลักนิติธรรมได้แก่กฎหมาย และกฎเกณฑ์ต่างๆ มีความเป็นธรรม มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้และได้รับการยอมรับจากประชาชน ประชาชนตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพหน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ต่างๆ และมีส่วนร่วมในกรณีต่างๆ

ด้านหลักความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนทราบโดยทั่วกัน เช่น แผนพัฒนา 3 ปี อบจ.จบ.ข้อบัญญัติอบจ.จบ.และข้อมูลการ จัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิ หลีกภัย (2550) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาล (ภาคปฏิบัติ) ผลการศึกษาพบว่า ความโปร่งใสของ อบจ.ตรัง ได้แก่ การที่ อบจ.ตรัง นั้น สามารถถูกตรวจสอบได้จากหลายๆ กลไกเช่น การตรวจสอบภายในการตรวจสอบโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ด้านหลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีกระทำความผิดทางวินัยควรมีการสอบสวนและพิจารณาลงโทษตามลำดับขั้นด้วยความเป็นธรรม

ด้านหลักความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีควรมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรภัทร ชาริคำ (2550) ศึกษาเรื่อง ความ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

คิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าตระหนักถึงอำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อประชาชนให้มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชนและมีความกระตือรือร้นแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผลโดยไม่เลือกปฏิบัติโดยเฉพาะระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อุทกภัยหรือวาตภัย ผู้บริหารของเทศบาลแต่ละสายงานควรมอบหมายหน้าที่งานโครงการตามตำแหน่งหน้าที่ดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามระเบียบให้สม่ำเสมอ และการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารเทศบาล ควรสนใจดูแลเอาใจใส่ต่อหน้าที่และพนักงานให้ทั่วถึง

ด้านหลักความคุ้มค่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ครอบคลุมในทุกด้าน และงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์เทศบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ วรพัฒน์ผดุง (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม จังหวัดบุรีรัมย์ ควรส่งเสริมให้พนักงานมีการทำกิจกรรมและอบรมผู้นำชุมชนแต่ละชุมชน เพื่อหาเวลาว่างให้เกิดประโยชน์ในเรื่องที่ได้รับข้อเสนอแนะมาจากชุมชนต่างๆ เช่น การคัดแยกขยะ การออกกำลังกาย

ด้านหลักการมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีมีนโยบายในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป ควรจัดให้มีกิจกรรมประชาชนคุยกับเทศบาล เพื่อให้เทศบาลเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่จะคอยบริการอำนวยความสะดวกให้กับชุมชนในด้านต่างๆ และควรส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีนิยมของไทยอยู่ตลอดเวลา เช่น บุญมหาชาติงานกาชาดประจำปี เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภัคดี ศรีเมือง (2549) ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการบริหารงานโดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นหลักในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกยไชยสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ทำให้ท้องถิ่นมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น และได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล การนำหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากำหนดเป็นแนวนโยบายในการปฏิบัตินอกจากนี้ยังเน้นหนักในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลักเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนนั้นได้ร่วมคิดร่วมทำร่วมตัดสินใจร่วมรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะของท้องถิ่นโดยตรง ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน การดำเนินงานต่างๆ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้
2. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับ ชุมชนหรือบุคลากรและประชาชนในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีส่วนร่วมในการพัฒนา
3. รมรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภายในองค์กรอย่างจริงจัง สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรและประชาชนทุกคนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย
4. ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการวิจัยตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยของรัฐ เช่น การมีส่วนร่วมของนิสิต นักศึกษา ว่ามีผลเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. ควรมีการวิจัยตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยของรัฐ เช่น ศึกษาปัจจัยด้านนโยบายและเป้าหมาย ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ควรมีการวิจัยการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของคณะหรือหน่วยงานที่มีชื่อเรียกอย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อจะได้ทราบถึงความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยของรัฐในภาพรวมได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อที่จะได้มีแนวทางหรือรูปแบบในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือเกิดเป็นหลักสูตรที่จะสามารถนำไปใช้ในการอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา สยามประโคน. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบทบาทหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลของนายกเทศมนตรีตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น, วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- จักรภัทร ชาริคำ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นรินทร์ วรพัฒน์ตุง. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ภักดี ศรีเมือง. (2549). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิทธิ หลีกภัย. (2550). *การบริหารองค์กรโดยหลักธรรมาภิบาล (ภาคปฏิบัติ)*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2558, จาก : dit.dru.ac.th/home/005/Excellent/Benjawan_sa_raban.doc.



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

สันทัด เสียบไธสง. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอมืองคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

