



อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์
ของ
สุทธิพงษ์ พันวิลัย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์
ของ
สุทธิพงษ์ พันวิสัย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มีนาคม 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

INFLUENCES OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND GOOD GOVERNANCE
ON THE SERVICE QUALITY OF THE LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS
IN KUSUMAN DISTRICT, SAKON NAKHON PROVINCE

BY

SOOTHIPONG PHANWILAI

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
at Sakon Nakhon Rajabhat University

March 2020

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบป้องกัน ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องพร้อมให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิง ทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ นายกองดีกรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ ด้วยคุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทิต่แต่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุทธิพงษ์ พันวิสัย





ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อธิติพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อคุณภาพ การบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร


ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ สุทธิพงษ์ พันวิลัย


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

 กรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) แต่งตั้งเพิ่มเติม (รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

 กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล)
รักษาการแทนประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 25 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ชื่อเรื่อง	อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	สุทธิพงษ์ พันวิสัย
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ
ผู้บริหาร การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร
และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ
กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและผู้นำขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) การบริหารงานตามหลักธรรมา
ภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และ
คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.21$)

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร สามารถรวมกัน

ทำนาคคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
คุณภาพการบริการภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

TITLE	Influences of Transformational Leadership and Good Governance on the Service Quality of the Local Government Organizations in Kusuman District, Sakon Nakhon Province
AUTHOR	Soothipong Phanwilai
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong Assoc. Prof. Dr. Jitti Kittilertpaisarn
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2020

ABSTRACT

The purposes of this research included the following: 1) to study the level of transformational leadership of the administrators who employed good governance, and the service quality of the local government organizations in Kusuman District, Sakon Nakhon Province, and 2) to investigate the influences of transformational leadership and good governance on the service quality of the local government organizations. The samples consisted of 400 people who lived in Kusuman District, Sakon Nakhon Province. The questionnaire was used as a tool for data collection and statistics employed for data analysis comprised frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Linear Regression Analysis.

The study revealed these results:

1. The transformational leadership of the administrators and leaders of the local government organizations, as a whole, was at the high level ($\bar{X} = 4.22$). Good governance of the local government organizations, as a whole, was at the high level ($\bar{X} = 3.75$). The service quality of the local government organizations, as a whole, was also at the high level ($\bar{X} = 4.21$).

2. The transformational leadership and good governance significantly influenced on the service quality of the local government organizations at .05 statistical

level. Both variables, transformational leadership and good governance, could be used to correctly predict the service quality of the local government organizations in Kusuman District, Sakon Nakhon Province 86.70%.

Keywords: Transformational leadership, good governance, service quality of the government organization, local government organization

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชน ในท้องถิ่น ดำเนินการบริหารงานในระดับรองจากระดับชาติหรือระดับรัฐ การบริหารงาน ท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง ในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจ ปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองท้องถิ่น ของตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า “องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น” องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นจะเป็น ผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบายและการกำกับดูแลของรัฐ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 นั้น เปรียบเสมือนกฎหมายแม่บทที่มีลักษณะเป็นการ ปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นไทย และมีการบัญญัติมาตราต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่การให้บริการสาธารณะแก่สังคมและชุมชน ซึ่งในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการทำงานประสานกับองค์กรอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก ชีวิตของผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความผูกพันกับองค์กรและทำงานร่วมกับองค์กร โดยไม่สามารถ หลีกเลี่ยงได้ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน อีกทั้งในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง อยู่ในขณะนี้ได้ส่งผลให้ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปฏิรูปการบริหารองค์กรยุคใหม่ เพื่อพัฒนาให้องค์กรได้ใช้ทฤษฎีเชิงปฏิบัตินำความคิดไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายของ องค์กร การพัฒนาองค์กรจะสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับผู้เกี่ยวข้องทุกคน ในองค์กร ที่จะต้องมีความจริงใจและร่วมมือกันในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์กรที่นำหลักการและนโยบายการพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติภายใน องค์กรจะต้องมีผู้นำในการพัฒนา ซึ่งผู้บริหารองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด ที่จะช่วยให้การดำเนินการของหน่วยงานสำเร็จตามเป้าหมาย

การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหลักสากลที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและจำเป็นในสังคมประชาธิปไตยกฎหมายรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกติกาสูงสุดของประเทศสะท้อนเจตนารมณ์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน รวมถึงการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) และแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนมีกฎหมายหลายฉบับประกันสิทธิของประชาชนด้านการมีส่วนร่วมและกำหนดหน้าที่ของภาครัฐในการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 นอกจากนี้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการยังกำหนดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้เช่นกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหัวใจหรือเป็นองค์ประกอบที่ขาดมิได้การปกครองท้องถิ่นคือการเปิดโอกาสให้ประชาชนปกครองตนเองหรือกำหนดวิถีชีวิตและอนาคตของชุมชนโดยคนในชุมชน ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงมีความจำเป็น ดังเห็นว่ามีกำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องเป็นตัวแทนของประชาชนซึ่งมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านกระบวนการเลือกตั้งนอกจากนี้ยังกำหนดให้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานและตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุดแก้ปัญหาได้รวดเร็วสร้างความโปร่งใส รวมทั้งเป็นวิธีการที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนความเป็นเจ้าของชุมชนและเสริมสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่นดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมุ่งเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การเกิดขึ้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือเป็นรากฐานของการพัฒนาประชาธิปไตยนั่นเอง (อรทัย ก๊กผล, 2552, หน้า 3)

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 ขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อเป็นวาระในการขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบ

ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2560)

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 ถือเป็นกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) เป็นเรื่องกระบวนการที่องค์กรผู้รับผิดชอบสามารถนำและกระตุ้นให้ข้าราชการในการบริหารตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่วางไว้หรือไม่ แค่นั้น เพียงใด การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุง นโยบาย แผนงานและการปฏิบัติงานโครงการให้ดีขึ้น โดยสามารถนำทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรทางกายภาพมาประสานเข้าด้วยกัน จูงใจให้นำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้หรือไม่เพียงใด การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติมีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นหาความจริงที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ มีอะไรเกิดขึ้น (What) และทำไมจึงเกิดขึ้น (Why) ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การศึกษาถึงบทเรียนที่เกิดขึ้น การนำไปสู่การพัฒนาแนวทางและการสร้างกลยุทธ์ที่จะช่วยสร้างความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดขึ้น (Mazmanian and Sabatier, 1980, pp. 538–560)

การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นกิจกรรมที่มุ่งให้แผนงาน (Program) บรรลุผล ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ คือ ประการแรก “การตีความ” (Interpretation) ซึ่งหมายถึงการแปลงความหมายของแผนงานให้เป็นคำสั่งที่ปฏิบัติได้ ประการที่ 2 คือ “องค์การ” (Organization) ซึ่งหมายถึง การจัดตั้งองค์การและระเบียบวิธี การปฏิบัติเพื่อให้แผนงานบรรลุผลและประการสุดท้าย คือ “เรื่องของการประยุกต์นโยบายสู่การปฏิบัติ” (Application) ซึ่งได้แก่ การให้บริการต่าง ๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร ซึ่งประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย 1) เทศบาลตำบลสุเมธาลัย ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลสุเมธาลัย 2) องค์การบริหารส่วนตำบลสุเมธาลัย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสุเมธาลัย (นอกเขตเทศบาลตำบลสุเมธาลัย) 3) องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาโพธิ์ทั้งตำบล 4) องค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาเพียงทั้งตำบล 5) องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโพธิ์ไพศาลทั้งตำบล และ 6) องค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลอุ่มจานทั้งตำบล องค์กรปกครองทั้ง 6 แห่ง ได้มีการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน เช่น การจัดทำแผนพัฒนา การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการดำเนินงานและการประเมินผล การปฏิบัติงาน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอสุเมธาลัย, 2561)

ในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560 – 2569 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร เป็นการให้บริการภาครัฐแก่ประชาชนอย่างหนึ่ง ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลักและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างส่งผลต่อความสำเร็จหรือคุณภาพการให้บริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
 ดัชนีวิจัยของ นพพล ไชยสุระ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำ
 การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการ
 เปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ธรรมาภิบาล สามารถอธิบายประสิทธิผลขององค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ได้ร้อยละ 33.05 และงานวิจัยของ ทศิตา
 ยันตะบุษย์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาระดับภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ หลักธรรมาภิบาล
 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ
 ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อประสิทธิผลฯ อย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 3 สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือ
 ทำนายตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียง
 เหนือของประเทศไทย ได้ร้อยละ 74.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหาร
 ส่วนตำบลกุสุมาลย์ จึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครเพื่อค้นหาว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ
 การเปลี่ยนแปลง และปัจจัยด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ส่งผลต่อคุณภาพ
 การบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัด
 สกลนคร มากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาปรับปรุง
 และส่งเสริมการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
 เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุดและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและ
 ประสิทธิภาพต่อไป

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาล ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การบริหารงาน
 ตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร
 และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ
 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ
 ภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ
 ภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยมีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การบริหารงาน
 ตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร
 การมีส่วนร่วมของสาธารณะ และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพ
 การบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย
 จังหวัดสกลนคร

3. ผลจากการวิจัยทำให้แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ตามประเด็นยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมและพัฒนากิจการดำเนินงาน โครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร จำนวน 47,576 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรอำเภอสุเมธาลัย)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 127 อ้างถึงใน อรุณ จิรวัดมนกุล, 2557, หน้า 26) และจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ (องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของ Bass (1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550)

1.1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

1.1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ

1.1.3 การกระตุ้นทางปัญญา

1.1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

1.2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เมืองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542)

1.2.1 หลักนิติธรรม

1.2.2 หลักคุณธรรม

1.2.3 หลักความโปร่งใส

1.2.4 หลักการมีส่วนร่วม

1.2.5 หลักความรับผิดชอบ

1.2.6 หลักความคุ้มค่า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย (ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569)

2.1 การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น

2.3 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2.4 การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

2.5 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ

2.6 การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูงเป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ

ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย

1. เทศบาลตำบลสุเมธาลัย
2. องค์การบริหารส่วนตำบลสุเมธาลัย
3. องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์
4. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล
6. องค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน

ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

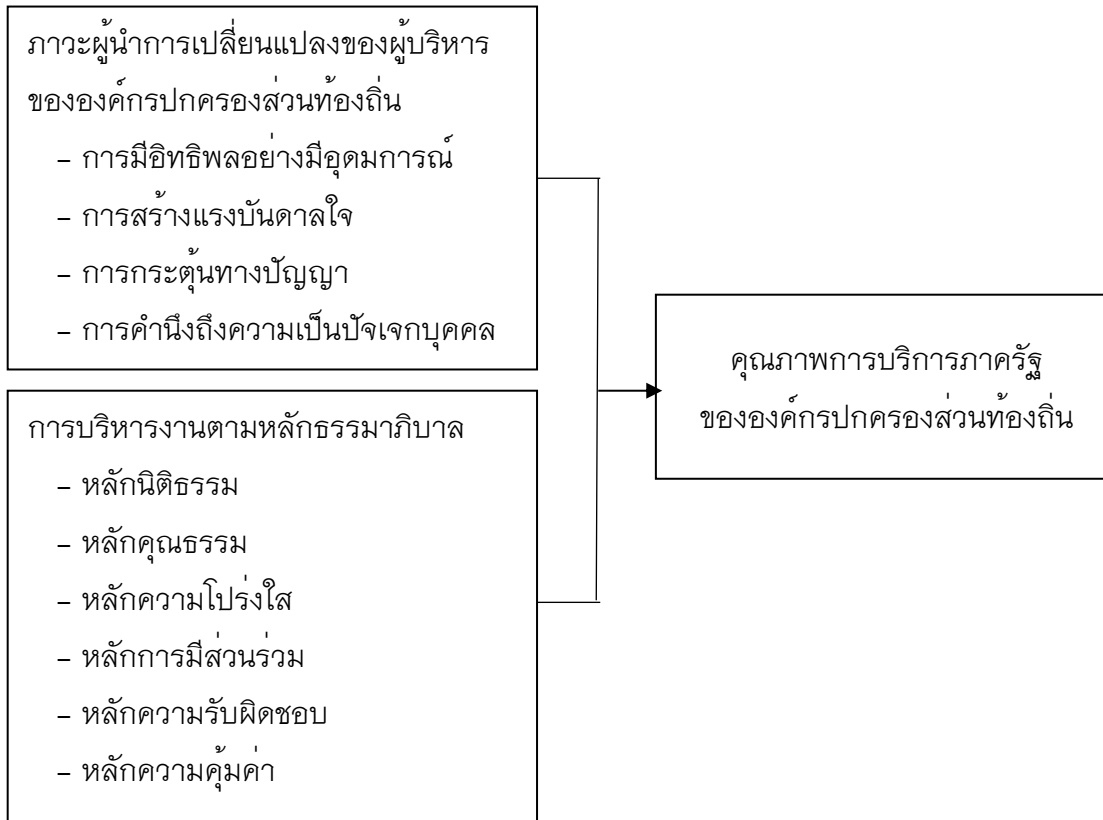
ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของ Bass (1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) 2) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 และ 3) ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 มาประยุกต์ใช้แบบบูรณาการและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อตอบคำถามของการวิจัยและกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variable)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการภาครัฐ หมายถึง สัมฤทธิ์ผลของการบริหารงานตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569
2. ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 หมายถึง นโยบายที่กำหนดไว้ในแผนบริหารราชการแผ่นดินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 ซึ่งมีทั้งหมด 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ โดยนำมากำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่น และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

2.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสร้างและพัฒนากระบวนการประชาธิปไตยแก่เยาวชนในสถานศึกษา มีการพัฒนากระบวนการประชาธิปไตยและกระบวนการทางสภาให้เข้มแข็งเพื่อเป็นหลักทางประชาธิปไตยให้กับท้องถิ่นและประชาชน มีเสริมสร้างความสมานฉันท์ และเสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ร่วมเป็นกำลังหลักสำคัญของกระทรวงมหาดไทยในระดับพื้นที่ในการระดมพลังขององค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อการแสดงความจงรักภักดีแก่สถาบันพระมหากษัตริย์ และร่วมเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสู่การพัฒนาด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเสริมสร้างศักยภาพ และขีดความสามารถของในการสรรค์สร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาภารกิจบริการในระดับพื้นที่รองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยแลนด์ 4.0 รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนหนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรดิจิทัลและองค์กรแห่งนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น และพัฒนากลไกเพื่อการกระจายทรัพยากรและการบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าถึงความต้องการเร่งด่วนสำคัญของพื้นที่ ระดมพลังจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน ภาคประชาชน ประชาชนในการร่วมกับการสร้างความอุดมสมบูรณ์ รักษาและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสร้างแหล่งพลังงานในท้องถิ่นเพื่อการพึ่งตนเอง และการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืน และสมดุลงานร่วมเสริมสร้างศักยภาพการพึ่งตนเองทางการเงิน-การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยการระดมพลังทุกภาคส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและสร้างความเข้มแข็งการเงินฐานรากในท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานสากลให้ประชาชนและภาคธุรกิจ

ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาประเทศ 20 ปี และโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0

2.3 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสร้างพลังการขับเคลื่อนค่านิยมต้านการทุจริตจากฐานของการพัฒนาท้องถิ่น ยกย่องระดับการจัดการธรรมาภิบาลด้วยการป้องกันการทุจริตที่มีมาตรฐานสากล หนุนเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ร่วมขับเคลื่อนประเทศไทย ชี้อตรง โปร่งใส สร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและมาตรฐานธรรมาภิบาลผ่านการมีส่วนร่วมจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน สร้างสรรค์มาตรฐาน รูปแบบ แนวทางเพื่อความคล่องตัว และการพึ่งตนเองในด้านรายได้ของท้องถิ่น ปรับโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสมเกิดความคุ้มค่า เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ภารกิจการถ่ายโอนภารกิจจากภาครัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้นในการจัดบริการประชาชน

2.4 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาทุนมนุษย์ในระดับท้องถิ่น เพื่อเป็นกำลังหลักในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นในการพึ่งตนเอง รองรับการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน สร้างกลไกมาตรการรองรับการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมเสริมสร้างสวัสดิการสังคม เสริมความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระดับพื้นที่ พัฒนาการบริการสาธารณะของท้องถิ่นผ่านการร่วมดำเนินการของเอกชนหรือหน่วยงานรัฐ ที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริการประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานสากลรองรับความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และทิศทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 รวมถึงองค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมหนุนเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ Sustainable Development Goals (SDGs)

2.5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสร้างระบบ

คุณธรรมในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยหลักธรรมาภิบาลในทุก กระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล ก้าวสู่ธรรมาภิบาลการบริหารทรัพยากร บุคคลยุค 4.0 สร้างระบบการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ รองรับการพัฒนารวมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นสู่สากล และขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่แข่งขันได้ ปฏิรูประบบ บริหารจัดการกำลังคนให้มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ค่าสูงสุด สร้างระบบการเรียนรู้การจัดการตนเองของบุคลากรทุกระดับตามค่านิยมร่วม และความจำเป็นในการขับเคลื่อนการพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และความ เปลี่ยนแปลงจากภายนอกอย่างเท่าทัน พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใสสู่ท้องถิ่นยุคใหม่ พัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภา และบุคลากรให้เป็นนักบริหาร นักการเมือง และผู้ปฏิบัติงานที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใส เสริมสร้าง องค์การแห่งความสุขด้วยวัฒนธรรมและวิถีพอเพียง เสริมสร้างความเสมอภาคความเท่า เทียมกันในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร

2.6 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ หมายถึง องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมีการเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำองค์กรของผู้นำ เพื่อการขับเคลื่อนกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีคุณธรรม พัฒนาระบบการบริหาร ยุทธศาสตร์ทั่วทั้งองค์กรแบบครบวงจร เพื่อหนุนนำการพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลง ในอนาคตและรองรับการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรใหม่ พัฒนาระบบการบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีอาชีพ พัฒนาระบบการวัดผล การวิเคราะห์ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ภายในองค์กรให้มีมาตรฐาน และทันสมัย

3. การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการจัดการและประสาน กิจกรรมโดยบุคคล หรือกลุ่มบุคคลเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ในการดำเนินนโยบายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ ในที่นี้หมายถึง การนำโครงการตาม ประเด็นยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 ไปปฏิบัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งประกอบไปด้วย

3.1 ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย หมายถึง ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ที่เป็นเกณฑ์ประเมินความสำเร็จของการนำโครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ต้องมีการกำหนดกรอบแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำความเข้าใจได้ และปฏิบัติตามได้โดยง่าย โดยดูจากความชัดเจนในวัตถุประสงค์ ความง่ายต่อการทำความเข้าใจในนโยบาย และสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย

3.2 กลุ่มเป้าหมายของนโยบาย หมายถึง ปัจจัยจากประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากโครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560 - 2569 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ที่ช่วยผลักดันให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จ ผลกระทบเชิงบวกของผลสำเร็จตามนโยบาย แรงกดดันจากประชาชน ในเขตพื้นที่ดำเนินการ ปฏิกริยาของผู้นำชุมชนและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในพื้นที่ เป็นต้น โดยวัดจาก เรื่อง ผลสะท้อนที่เกิดจากการปฏิบัติตามนโยบาย การร่วมมือจากประชาชน และปฏิกริยาของผู้นำชุมชนและกลุ่มผลประโยชน์

3.3 ทรัพยากรของนโยบาย หมายถึง การสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินการโครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เช่น ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ และงบประมาณซึ่งรวมถึงความคล่องตัวในการเบิกจ่ายทรัพยากรนโยบาย โดยวัดจากเรื่อง การสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน ความพอเพียงของทรัพยากรในการดำเนิน และความคล่องตัวในการเบิกจ่ายทรัพยากร

3.4 การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับใช้ หมายถึง การทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามนโยบายได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และเข้าใจได้ตรงกันในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ดังนั้น การสื่อสารในการนำโครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ไปปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง สื่อสารได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องทันต่อสถานการณ์ โดยวัดจากเรื่อง การสื่อสารข้อมูล

ที่ถูกต้อง การสื่อสารข้อมูลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจได้ตรงกันในวัตถุประสงค์ของนโยบายและการสื่อสารที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งการบังคับใช้นโยบายโดยเน้นในเรื่องการให้คำแนะนำ การออกคำสั่ง หรือการให้ความยินยอมและการดำเนินการตามนโยบายให้เป็นไปในแนวทางเดียว คือ จากข้างบนลงมาสู่ข้างล่างตามลำดับขั้นตอนของการจัดโครงสร้างขององค์กร

4. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ที่สามารถกำหนดสั่งการ หรือกระตุ้นให้บุคลากร ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดการตอบสนองตามคำสั่งและตรงตามความต้องการ โดยผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย

4.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้บริหารมีการวางระเบียบไว้เป็นแนวปฏิบัติ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีศีลธรรม จริยธรรม ได้รับการยกย่องศรัทธาและเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเมื่อตั้งเป้าหมายแล้วสามารถทำได้เสมอ มักจะมีวิธีทำงานให้สำเร็จได้อย่างเหนือความคาดหมาย กล้าตัดสินใจทำในสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ มองหาแนวทางลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถชี้แจงวิธีการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจน

4.2 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน กระตุ้นความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้เชื่อมั่นในความสามารถในการปฏิบัติงาน สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นกันเองเสมอ ยึดมั่นในวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานสูง โดยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าสามารถทำได้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าต้องทุ่มเทโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นมีทางแก้ไขได้

4.3 การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้บริหารทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้สติปัญญาในการเอาชนะปัญหาอุปสรรค โน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้หลักเหตุผลในการจัดการกับปัญหาขององค์กร ชี้ให้เห็นว่ามีทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ได้หลายวิธี สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้จักหาข้อมูลข่าวสาร จากแหล่งต่าง ๆ มักจะสอนงาน

ที่ตนเองรู้ทุกอย่างให้กับทีมงาน ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาไปอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และตระหนักถึงปัญหา ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในหน่วยงาน กระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชา มีความเชื่อมั่นว่าสามารถใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาได้ และกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมการวางแผนก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง

4.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่ผู้บริหารมีความเมตตาเป็นกันเอง ให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำเมื่อผู้บังคับบัญชามีปัญหา แสดงความห่วงใยต่อสภาพความเป็นอยู่ของผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ทำให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกัน ไม่แสดงการตำหนิผู้บังคับบัญชาให้เกิดความเสียหายต่อหน้าบุคคลอื่น มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้บังคับบัญชา สามารถจัดระบบสวัสดิการที่ดี สร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้บังคับบัญชา โดยมองออกกว่า ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความสามารถหรือถนัดในเรื่องใดบ้าง ให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค

5. หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่เป็นธรรมขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีการบริหารความสัมพันธ์ โดยมีกระบวนการมีส่วนร่วมอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่าย และต่อเนื่องเพื่อให้สังคมอยู่ได้อย่างสงบสุขซึ่งผลลัพธ์ของความสัมพันธ์เกิดประสิทธิผลที่ดี ซึ่งสามารถวัดจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย

5.1 หลักนิติธรรม หมายถึง ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับแก้ไข ปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ให้ความรู้แก่ประชาชน ใช้อำนาจทางปกครองอย่างเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีความเหลื่อมล้ำหรือแตกต่างกัน ปรับลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และบริหารงานอย่างเคร่งครัด ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับที่เป็นธรรม

5.2 หลักคุณธรรม หมายถึง บริหารงานด้วยระบบคุณธรรมความถูกต้อง และธรรมาภิบาลของหน่วยงานยึดมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย จรรยาบรรณ บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก ส่งเสริมสนับสนุนการเลือกตั้งระดับท้องถิ่นและธรรมาภิบาลให้ประชาชนรู้จักใช้สิทธิเลือกตั้งให้เป็นไปอย่างซื่อสัตย์ สุจริต

5.3 หลักความโปร่งใส หมายถึง ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เปิดเผยข้อมูลและสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่การประชุม รายงานผลการบริหารงบประมาณ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชน และบุคคลภายนอกทราบเพื่อความโปร่งใสในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ตรงตามข้อมูลที่เป็นจริง

5.4 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง จัดประชุมประชาคม กลุ่มสตรี กลุ่มแม่บ้าน อาสาสมัคร และตัวแทนชุมชนเพื่อรับฟังปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเปิดโอกาสให้ชุมชนกำหนดแนวทางในการบริหารกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณประจำปี ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ประเมินผลตามรูปแบบ เพื่อให้ชุมชนยอมรับในการกิจต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางและแผนงานในการพัฒนาหน่วยงาน

5.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ตระหนักและสำนึกต่อหน้าที่ มุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหาสาธารณะ รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการบริหารงานอย่างจริงจัง ประสานงานและแก้ไขปัญหาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และยอมรับผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการบริการสาธารณะ

5.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง บริการสาธารณะเพื่อส่วนรวม จัดสรรงบประมาณและสวัสดิการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงภารกิจหน้าที่ ควบคุมระบบการตรวจสอบบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอ
กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้
กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภาครัฐ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569
6. บริบทอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภาครัฐ

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการ
ติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการ
ได้รับความสะดวกรวดเร็ว

ความหมายของการบริการภาครัฐ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะ
ที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือ
การกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความ
เป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการหมายถึงการที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICE” ดังนี้

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ
5. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจาก

การบริการ ในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

- สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี
- บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน และ เต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพและมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
- วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมี ความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
- สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการบริการได้ดีและมีความชัดเจน

- ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ
- สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไป แก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของ

ผู้รับบริการมีสมาธิ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

Kotler (2003) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลากหลาย ดังนี้

การบริการ หมายถึง ประโยชน์และความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือ ส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่รูปแบบหรือสิ่งประเทืองหรือเชื้ออำนาจทางจิตวิทยา

การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไป ใต้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือใน ระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีบริการนั้น หลักการให้บริการประชาชน ปัญหา หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ลักษณะของการบริการภาครัฐ

สุจิตรา ธานันท์ (2552, หน้า 73) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย สำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler and Armstrong, 2008)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือ รู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อ จะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้อง สร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและ บริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้นซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนี้ผู้ให้บริการอาจ ทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ ให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอน สูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถ ทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้ เหมือนกับสินค้าอื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์ การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

ความหมายของคุณภาพการบริการภาครัฐ

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2550, หน้า 11-12) อธิบายว่าคุณภาพของการให้บริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจการบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชติกุล และคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพคือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 11, 119-121) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

- 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทันที
- 2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว
- 3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน
- 4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
- 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก
- 6) สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์กร

เป็นเวลานาน

- 7) หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด

8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำผลงานบริการ

จารุบุญณ์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11-12) ได้กล่าวถึง คุณภาพของ

การบริการ ว่ามีความหมาย คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการ จะวัดระดับการให้บริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็น ตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่วไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงที่และไว้วางใจได้

2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อม ผู้ให้บริการ

มีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตรและเข้าใจ ความรู้สึกของผู้รับบริการ

6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ

9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็น ความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่คุณรับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษ ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2551, หน้า 10-11) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ เป็นการดำเนินกิจกรรมการให้บริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

ครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการทำ กิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความพอใจ ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึง “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985) กล่าวถึงคุณภาพบริการ ว่าเป็น การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการวัดระดับความประทับใจ โดยทำการเปรียบเทียบสิ่งที่คิดกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และยังได้กล่าวถึงการวัดระดับความประทับใจว่า “การประเมินความประทับใจของลูกค้ามีมากกว่า การประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมิน มิได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงขั้นตอนของการบริการที่ได้รับสามารถประเภทคุณภาพบริการได้ 3 รูปแบบ ได้แก่

- คุณภาพบริการถือว่ามี ความยากในการประเมิน เนื่องจากไม่อาจจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและผลลัพธ์ที่ได้ขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้า ออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามเป้าหมายของลูกค้า

- คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าต้องการกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้ดีเท่ากับสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่

ซึ่งคุณภาพบริการที่องค์กรเต็มใจบริการต้องตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและต้องอยู่บนมาตรฐานที่เหมือนกันทุกครั้ง

- คุณภาพบริการ จะปรากฏออกมาเป็นผลลัพธ์และขั้นตอนในการปฏิบัติของว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง บนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามความมั่นคงด้วยความถูกต้องความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็วความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพและสงมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะรายละเอียดที่สัมผัสได้ (Tangible) จะปรากฏในรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ ในการติดต่อสื่อสาร

Aaker (1991) ให้ความหมายของคุณภาพที่รับรู้ได้ว่าหมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่รู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ดีเหนือกว่าสินค้าและบริการที่จ่ายไป มีการให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายในการใช้งาน ให้คุณค่ากับสินค้าชิ้นนั้น คุณภาพที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามความประทับใจในสินค้าเสมอไป ในอีกแง่คือ การที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ไม่ได้หมายความว่าระดับของสินค้าหรือบริการนั้นจะสูงตามไปด้วย เพราะสิ่งที่รู้ค่าได้รับเกิดจากรู้สึกประทับใจส่วนตัว ในแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน ในด้านของการรับรู้ รวมทั้งรวมไปถึงเหตุผลในการซื้อสินค้านั้นด้วย คุณภาพที่ถูกรับรู้อย่างสามารถช่วยสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ให้กับตราสินค้า อีกทั้งยังให้เจ้าของตราสินค้าตั้งราคาในระดับที่สูง (Price Premium) ซึ่งสามารถก่อให้เกิดผลกำไรกับเจ้าของตราสินค้าได้นอกจากนั้น คุณภาพที่ถูกรับรู้อย่างสามารถช่วยในการสร้างการรับรู้ของกลุ่มช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel Member Interest) ได้ทำให้การรับรู้สามารถกระจายไปสู่ผู้บริโภคได้ง่ายและทั่วถึงมากขึ้น รวมถึงช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณค่ากับตราสินค้าได้ในฐานะที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว ซึ่งเมื่อผู้บริโภคมองเห็นว่าตราสินค้ามีคุณภาพดีแล้ว จะเกิดความชื่นชอบในตราสินค้า และซื้อสินค้านั้นดั่งกล่าวมา ทำให้สินค้านั้นมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากตามไปด้วย อีกทั้งเมื่อผู้บริโภคเกิดความชื่นชอบในคุณภาพแล้ว บริษัทก็ไม่ต้องแบกค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำโปรโมชั่นเพื่อเก็บรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้ เพราะลูกค้าที่ชื่นชอบก็พร้อมที่จะให้การสนับสนุนตราสินค้าอยู่ และเมื่อสินค้าหรือบริการได้มีการปรับเปลี่ยนระดับของคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ก็จะเป็นการยกระดับของสินค้าหรือบริการของตนเองให้อยู่เหนือคู่แข่ง เพื่อขยายตลาด โดยใช้ตราสินค้าเดิมกับสินค้าประเภทใหม่ ๆ

Corrall and Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Kotler (2000, p. 428) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำ ที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Tam (2004) ได้สรุปว่า ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการจะเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้าหากคุณภาพของบริการที่ได้รับเกินความคาดหมาย คุณภาพการบริการที่ดีขึ้นทำให้ลูกค้าได้รับความรู้สึกที่ดีขึ้น

Fitzsimmons (2006, p. 129) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

Clemes (2014) และ Ladhari (2008) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการได้รับการมุ่งเน้นไปที่การศึกษาจำนวนมากตั้งแต่การสร้างคอนเซ็ปต์ในช่วงต้นเนื่องจากการให้บริการในระดับที่เป็นบวกทำให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กร

Meesala (2016) สรุปว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเข้า

ติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนา
ประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

คุณภาพการบริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรม
ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์
สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดี
ทำมีความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริง
ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติว่าประสบ
ความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว
แต่คุณภาพการบริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่
น่าพอใจอีกมากมาย ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ
ขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง
(จารุบุญ ณ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

คุณภาพการบริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชน
มารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย
ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง
หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเขาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจ
แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ
คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการ
ประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจาก
ความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแส
ไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการ
ที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก
ด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ภูมิใจ
ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ เป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จิรัฐมภ์ ศิริรัตนบัลล์ และคณะ (2551, หน้า 29-30) กล่าวว่า คุณภาพ มีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการบริการ (Quality of service) และ คุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความ คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของ คุณภาพการบริการว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการ ของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006. p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการ ต่าง ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่า คู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่ง ที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2549, หน้า 34) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสิน คุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก

2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำ สวัสดีก่อน

6. Communication หรือความสามารถและสมบรูณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชน ผู้ได้รับบริการโดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รอดชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกันเมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

9. Customer Understanding ความเข้าใจเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาดูแลนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดีบริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารใน

หน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

อรรถชัย เชิดชูธรรม (2552, หน้า 11-12) อธิบายว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด

คุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
2. ความพร้อม หมายถึงการบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

Parasuraman และคณะ (1985 อ้างใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552)

พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” (Expected Service) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่มีความสำคัญ 10 ประการ ดังนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยมีต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) คือ ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ ที่อำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การตอบสนองของลูกค้า) เป็นความเต็มใจที่จะบริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความเชื่อถือได้) คือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคง ปลอดภัย) ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและความลังเล สงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) คือ การรับฟังลูกค้า และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษา ที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) คือ ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า
10. Courtesy (ความสุภาพและเป็นมิตร) เป็นคุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

การวัดคุณภาพการบริการภาครัฐ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- 1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
- 1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่
- 1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์
- 1.5 ลูกค้ายื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจุบันนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Care service) กิจกรรมบริการ จึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้ว ก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ คือ

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองของลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจุบันที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็วและความพร้อมในการตอบสนองของลูกค้าทันทีต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้ามิใช่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองของลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

- 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.3 มีความพร้อมในการบริการ
- 3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ
- 3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัจฉริยะดี และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญ สำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึง ความไว้วางใจ และเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการ มีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้ เข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180–183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมี 5 ปัจจัย คือ

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจและรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Burn (1978, p. 2) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า คือ กระบวนการซึ่งทั้งผู้นำและผู้ตามต่างยกระดับที่สูงขึ้นทั้งแรงจูงใจและจริยธรรมซึ่งกันและกันโดยผู้นำจะค้นหาเพื่อยกระดับความสำคัญของผู้ตามให้ไปสู่อุดมการณ์ที่สูงส่ง

Bass (1985, p. 1) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลง ผู้นำต้องเป็นผู้เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของผู้ตามต้องได้ผลเกินเป้าหมายที่กำหนดทัศนคติความเชื่อมั่นและความต้องการของผู้ตามต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำสู่ระดับที่สูงกว่า

Griffin (1996, p. 504) ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การไม่ใช้อิทธิพลบังคับกลุ่มหรือให้ทำตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่เป็นการกระตุ้นพฤติกรรมของคนที่น่าไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน

Dubrin (1998, p. 2) ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

Daft (1999, p. 5) ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีชื่อเรียกเป็นภาษาไทยที่พบโดยทั่วไปเช่น ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์, 2555, หน้า 60) ภาวะผู้นำการปฏิรูป (สำเนา หมิ่นแจ่ม, 2555, หน้า 63) ภาวะผู้นำแบบปวีรรต (สุภาวดี นพรุจจินดา, 2553, หน้า 18)

บรรจบ บุญจันทร์ (2554, หน้า 15-16) ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการยกระดับ

ความต้องการ ความตระหนักและความสำนึกของผู้ตามทำให้ผู้ตามก้าวพ้นจากความสนใจตนเองมาเป็นการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงานและมุ่งมั่นใช้ความพยายามอย่างสูงในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

มลฤดี ม่วงรุ่ง (2553, หน้า 8) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการยกระดับแรงจูงใจของผู้ตาม กระตุ้นให้ผู้ตามมีความต้องการสูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่และเห็นคุณค่าตลอดจนการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนตัว

โกศิษฎ์ เบลรินทร์ (2552, หน้า 8) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ผู้นำจะเน้นให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกเห็นความสำคัญ และคุณค่าของงานที่ผลิตออกมาจูงใจให้ผู้ตามสนใจทำงานเพื่อหน่วยงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนระดับความต้องการในผลงานของผู้ตามให้สูงขึ้น และใช้ความสามารถของตนเองตามศักยภาพทั้งหมดในการทำงาน

จากนักวิชาการทั้งหมดที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปตามแนวคิดของผู้วิจัยได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ระดับพฤติกรรมของบุคลากร และผู้บริหารที่แสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังเป็นผลให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง พัฒนาความสามารถและศักยภาพไปสู่ระดับที่สูงขึ้นโดยผู้บริหารแสดงบทบาททำให้ผู้ร่วมงานไว้วางใจ ตระหนักภารกิจและวิสัยทัศน์ มีความจงรักภักดีและเป็นข้อจูงใจให้ผู้ร่วมงานมองการณ์ไกลกว่าความสนใจของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ขององค์กร

ความเป็นมาของทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ก่อนที่จะมาเป็นแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทฤษฎีภาวะผู้นำที่เริ่มต้นมาก่อน คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมี (Charismatic Leadership) โดยแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ในทศวรรษที่ 1920 ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมี เมื่อผลงานของเขาได้แปลเป็นภาษาอังกฤษในปี ค.ศ. 1947 ได้กระตุ้นความสนใจของนักสังคมวิทยาและนักรัฐศาสตร์ที่ศึกษาด้านภาวะผู้นำ ต่อมาในปีทศวรรษที่ 1980 นักวิจัยทางจิตวิทยาและการจัดการได้แสดงความสนใจอย่างมากต่อภาวะผู้นำอย่างมีบารมีนี้ เนื่องจากในทศวรรษนั้นเกิดการปฏิรูปและการฟื้นฟูองค์กรต่าง ๆ อย่างมากและผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกามีการยอมรับกันว่ามีความต้องการและจำเป็นต้องมี

การเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้องค์การสามารถอยู่ได้ในสภาวะที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง ภาวะผู้นำแบบมีบารมี หมายถึง ภาพความคิดของผู้ตามที่ว่า ผู้นำเป็นผู้มีพรสวรรค์ มีความเป็นพิเศษ และเหนือคนทั่วไป (Mushinsky, 1997, p. 374 citing Burns. 1978, p. 1) Bass (1985, pp. 35-55) ได้ระบุข้อจำกัดบางประการของ ผู้นำแบบมีบารมีและได้แนะนำให้มีการขยายทฤษฎีให้ครอบคลุมถึงลักษณะเสริม พฤติกรรม ตัวบ่งชี้บารมี สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย เช่น Bass เสนอว่า ผู้นำแบบมีบารมี มักจะเกิดขึ้นในที่ที่ใช้อำนาจแบบปกติล้มเหลวกับการจัดการกับวิกฤตการณ์และยังเป็นที่ น่าสงสัยเกี่ยวกับค่านิยมและความเชื่อดั้งเดิมของผู้นำแบบนี้ ดังนั้นต่อมาในทฤษฎี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass ได้ใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แทนคำว่า การสร้างบารมี ซึ่งหมายถึง การมีอิทธิพลเกี่ยวกับอุดมการณ์ที่ระดับสูงสุดของจริยธรรม คือ ความไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งทั้งผู้นำและผู้ตามจะมีการอุทิศตัวอย่างที่ดีที่สุดเท่าที่จะสามารถ ทำได้ซึ่ง Bass ได้ให้เหตุผลในการใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แทนคำว่า การสร้างบารมีเนื่องจาก 1) การสร้างบารมีเป็นตัวแทนของความหมายหลายความหมาย ในการโฆษณา เช่น การฉลอง ซึ่งมีลักษณะเป็นการโอ้อวดตื่นเต้นเกินจริง 2) การสร้าง บารมี มีความสัมพันธ์มากเกินไปกับการปกครองแบบเผด็จการ และความเป็นผู้นำ แบบเทียม เช่น ฮิตเลอร์ มุสโสลินี 3) มีผู้วิจัยบางคนกล่าวว่า การสร้างบารมี คือ การรวม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดตั้งแต่การสร้างแรงบันดาลใจการกระตุ้นทางปัญญาและ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ดังนั้นในวัตถุประสงค์บางงานวิจัยของ Bass จึงใช้ คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แทนคำว่า การสร้างบารมีหลังจากเกิดทฤษฎีภาวะ ผู้นำแบบมีบารมีแล้ว ได้เกิดการพัฒนาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแนวใหม่ขึ้น คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบอร์น (Burns) ในปี ค.ศ. 1978 และ Bass ค.ศ. 1985 แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือ ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของ Bass

แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง เจตคติและสมมติฐานของสมาชิกในองค์การสร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับ อิทธิพลของผู้นำที่มีต่อผู้ตามแต่อิทธิพลนั้นเป็นการให้อำนาจแก่ผู้ตามให้กลับกลายเป็น ผู้นำและผู้ที่ถูกเปลี่ยนแปลง หน่วยงาน ในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ดังนั้นสถานการณ์เปลี่ยนแปลงจึงได้รับการมองว่าเป็นกระบวนการที่เป็นองค์รวมและเกี่ยวข้องกับกำกับการดำเนินการของผู้นำในระดับต่าง ๆ ในหน่วยงานย่อยขององค์กร

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของเบอร์น

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เริ่มต้นได้รับการพัฒนาจากการวิจัยเชิงบรรยายผู้นำทางการเมือง คือ Burns (Yuk and Fleet. 1992, pp. 175–176 ; citing Burns. 1978, p. 1) อธิบายถึงภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม และในทางกลับกันผู้ตามก็ส่งอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้นำเช่นเดียวกัน ทฤษฎีของเบอร์น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามยกระดับการตระหนักรู้ของผู้ตาม โดยการยกระดับแนวความคิด และค่านิยมทางสังคมให้สูงขึ้น เช่น ความยุติธรรม สันติภาพ โดยไม่ยึดตามอารมณ์ เช่น ผู้นำจะทำให้ผู้ตามมีแนวคิดจากตัวตนในทุกวัน ไปสู่ตัวตนที่ดีกว่าเบอร์น มีแนวคิดว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจจะมีผลแสดงออกโดยผู้ใดก็ได้ในองค์กรทุกตำแหน่ง

Burns (1978, p. 2 อ้างถึงใน ปีลัญ ภูมิพิมพาคม, 2550, หน้า 50–51) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่อกับผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ผู้นำจะใช้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน ถือว่าผู้นำและผู้ตามมีความต้องการ อยู่ในระดับขั้นแรกตามทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพทั้งสองฝ่าย คือ เปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำแบบจริยธรรม กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและจะกระตุ้นตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์ยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม เช่น อิศรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพ และสิทธิมนุษยชน

3. ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะเปลี่ยนเป็นผู้นำแบบจริยธรรมอย่างแท้จริงเมื่อได้ยกระดับความประพฤติและความปรารถนาเชิงจริยธรรมของผู้นำและผู้ตามให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามเกิดความต้องการในระดับขั้นที่สูงกว่าเดิมตามลำดับขั้น ความต้องการของมาสโลว์ หรือระดับการพัฒนาจริยธรรมของโคลเบอร์กแล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนสภาพทำให้ผู้นำและผู้ตามไปสู่จุดมุ่งหมายที่สูงขึ้น ผู้นำทั้งสามลักษณะตามทฤษฎีของเบอร์น มีลักษณะเป็นแกนต่อเนื่องภาวะผู้นำแบบแรก เปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกน ซึ่งตรงกันข้ามกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมุ่งเปลี่ยนสภาพไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของ Bass Bass (1985, p. 1) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีรายละเอียดมากขึ้น Bass กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นมากกว่าคำเพียงคำเดียวที่เรียกว่าบารมี (Charisma Bass) เห็นว่าความมีบารมีมีความจำเป็น แต่ไม่เพียงพอสำหรับผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญอีกสามส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีนอกเหนือจาก ความมีบารมี คือ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการสร้างแรงบันดาลใจ Bass ได้ให้คำนิยามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทางที่กว้างกว่าเบอร์นและ Bass ยังมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความแตกต่างจากภาวะผู้นำแบบแรกเปลี่ยน Bass ยอมรับว่าในผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ภาวะผู้นำทั้งสองแบบ แต่ในสถานการณ์หรือเวลาที่แตกต่างกัน

คุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง

โดยทั่ว ๆ ไปจะเป็นดังนี้ Tichy and Devanna (1986, pp. 19-32 อ้างถึงใน ชีวิน ออนลอบ, 2553, หน้า 62)

1. เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนองค์การที่ตนเองรับผิดชอบไปสู่เป้าหมายที่ดีกว่าคล้ายกับผู้ฝึกสอนหรือโค้ชนักกีฬาที่ต้องรับผิดชอบทีมที่ไม่เคยชนะใครเลยต้องมีการเปลี่ยนเป้าหมายเพื่อความเป็นผู้ชนะและต้องสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกทีมเล่นให้ดีที่สุดเพื่อชัยชนะ
2. เป็นคนกล้าและเปิดเผยเป็นคนที่ต้องเสี่ยงแต่มีความสุขและมีจุดยืนของตนเองกล้าเผชิญกับความจริงกล้าเปิดเผยความจริง

3. เชื่อมั่นในคนอื่นผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ใช่เผด็จการแต่มีอำนาจและสนใจคนอื่น ๆ มีการทำงานโดยมอบอำนาจให้คนอื่นทำโดยเชื่อว่าคนอื่นก็มีความสามารถ

4. ใช้คุณค่าเป็นแรงผลักดันผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะชี้แนะให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่าของเป้าหมายและสร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่า

5. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะนึกถึงสิ่งที่ตนเองเคยทำผิดพลาดในฐานะที่เป็นบทเรียนและจะพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

6. มีความสามารถที่จะเผชิญกับความสลับซับซ้อนความคลุมเครือและความไม่แน่นอนผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

7. เป็นผู้มองการณ์ไกล ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสามารถในการมองการณ์ไกลสามารถที่จะนำความหวัง ความฝันมาทำให้เป็นความจริงได้

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีองค์ประกอบเฉพาะ 4 ประการซึ่งมีความสัมพันธ์กัน (Interco Related) และมีการแบ่งแยกแต่ละองค์ประกอบ เนื่องจากต่างก็มีความเฉพาะเจาะจง และมีความสำคัญที่แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดเฉพาะของแต่ละองค์ประกอบดังนี้ (Bass, 1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550, หน้า 32)

ประการแรก คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Leadership , หน้า II or CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างหรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจและทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำ และต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม ผู้นำจะมีความสม่ำเสมอมากกว่าการเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต ผู้นำเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความมีสมรรถภาพ

ความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง ความแน่วแน่ในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยมของเขา ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจของผู้ตาม และทำให้ผู้ตามมีความเป็นพวกเดียวกับผู้นำ โดยอาศัยวิสัยทัศน์และการมีจุดประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแสดง ความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ตาม จะเลียนแบบผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำจากการสร้างความมั่นใจในตนเอง ประสิทธิภาพ และความเคารพในตนเอง ผู้นำการเปลี่ยนแปลง จึงรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุ เป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์การ

ประการที่สอง คือ การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation : IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้าง แรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้น จิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงาม ของอนาคต ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการ อุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำแสดงความเชื่อมั่นและ แสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตาม มองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตาม พัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาวและบ่อยครั้งพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจ นี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา โดยการ คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลทำให้ผู้ตามรู้สึกเหมือนตนเองมีคุณค่า และกระตุ้นให้ พวกเขาสามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองเผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเอง และเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ประการที่สาม คือ การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและแก้ปัญหาอย่างเป็น ระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมติฐาน การเปลี่ยนกรอบ (Reframing) การมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์เก่า ๆ ด้วยวิถีทางแบบใหม่ ๆ มีการจูงใจ และสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา

มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตาม แม้ว่ามันจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกันโดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย ผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมของตนเอง ความเชื่อและประเพณี การกระตุ้นทางปัญญาเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนักและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ประการที่สี่ คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำในการดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตามผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์ และเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตาม โดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็น และความต้องการการประพุดติของผู้นำแสดงให้เห็นว่า เข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น บางคนได้ร้บกำลังใจมากกว่า บางคนได้รับอำนาจการตัดสินใจด้วยตนเองมากกว่า บางคนมีมาตรฐานที่เคร่งครัดกว่า บางคนมีโครงสร้างงานที่มากกว่าผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง และมีการจัดการด้วยการเดินดูรอบ ๆ (Management by walking around) มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว ผู้นำสนใจในความกังวลของแต่ละบุคคล เห็นปัจเจกบุคคลเป็นบุคคลทั้งคน (As a Whole Person) มากกว่าเป็นพนักงานหรือเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่ และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุนและการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่หรือไม่ โดยผู้ตามจะไม่รู้สึกว่เขากำลังถูกตรวจสอบ

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ กระบวนการที่ผู้นำพยายามเปลี่ยนแปลงผู้ตามให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงานหรือภารกิจต่าง ๆ และเกิดความจงรักภักดีและเชื่อถือในตัวผู้นำเกิดความคล้อยตามพยายามแก้ปัญหาในการปฏิบัติ เกิดความมั่นใจในตนเองมีความรับผิดชอบและยอมอุทิศตนเพื่อองค์กรดั่งนั้นผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนผู้นำที่ดี จึงต้องมีความสามารถในการจูงใจคนให้ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจทำให้ผู้คนรู้สึกอยากจะทำตามไปทุกหนทุกแห่ง ขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมลูกน้องให้ได้แสดงออกถึงความรู้สึกความสามารถให้มีโอกาสพัฒนาตนให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ต้องสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น ซึ่งจะสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กร ซึ่งผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพทั้งสองฝ่าย คือเปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำ การเปลี่ยนแปลง และเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำแบบจริยธรรม กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและจะกระตุ้นตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์ยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม เช่น อีสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพ และสิทธิมนุษยชน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนเป็นผู้นำแบบจริยธรรมอย่างแท้จริงเมื่อได้ยกระดับความประพฤติและความปรารถนาเชิงจริยธรรมของผู้นำและผู้ตามให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามเกิดความต้องการในระดับขั้นที่สูงกว่าเดิมตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หรือระดับการพัฒนาจริยธรรมของโคลเบิร์กแล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนสภาพทำให้ผู้นำและผู้ตามไปสู่จุดมุ่งหมายที่สูงขึ้น ผู้นำทั้งสามลักษณะตามทฤษฎีของเบอร์น มีลักษณะเป็นแกนต่อเนื่องภาวะผู้นำแบบแรก เปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกนซึ่งตรงกันข้ามกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมุ่งเปลี่ยนสภาพไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม

โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะประกอบด้วย 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ คือ การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่องเคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน 2) การสร้างแรงบันดาลใจ คือ การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม 3) การกระตุ้นทางปัญญา คือ การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาใน

หน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล คือ ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลและทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานในระดับสากลว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เมื่อปี ค.ศ. 1989 นับเป็นครั้งแรกที่มีการนำ Good Governance มาใช้โดยปรากฏในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) เรื่อง “Sub-Saharan Africa from Crisis to Sustainable Growth” กล่าวถึง ความสำคัญของการมีการบริหารจัดการที่ดี (Governance) และการฟื้นฟูเศรษฐกิจ รวมถึงการอธิบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่ดีหรือธรรมาภิบาล ว่าเป็นลักษณะและวิถีทางของการใช้อำนาจในการใช้ทรัพยากรทางเศรษฐกิจและทางสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ การบริหารจัดการภาครัฐ การรับผิดชอบต่อรอบตัวบทกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาความโปร่งใสและข้อมูลข่าวสาร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 4)

ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน รวมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข เป็นการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของทุกภาคในสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความเป็นธรรมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคมให้กับทุกภาคในสังคม ไม่ใช่ภาคใดภาคหนึ่ง มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติ ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542)

สถาบันแห่งธนาคารโลก (World Bank Institute) ได้วางระเบียบวิธีในการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบเพื่อวัดระดับคุณภาพของการบริหารกิจการบ้านเมืองของบรรดาประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งครอบคลุมประเด็น 6 มิติ ดังนี้ (ธนาคารโลก, 2535 อ้างถึงในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, หน้า 4-5)

1. การมีสิทธิมีเสียงของประชาชนและการรับผิดชอบ (Voice and Accountability) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งรัฐบาลด้วยตนเองรวมถึงการมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลและสื่อมวลชน ตลอดจนจนเสรีภาพ

2. ความมีเสถียรภาพทางการเมืองและการปราศจากความรุนแรง (Political Stability and Absence of Violence) ซึ่งเป็นเรื่องของโอกาสเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะไร้เสถียรภาพหรือถูกโค่นล้ม โดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ ที่ไม่เป็นธรรม

3. ประสิทธิภาพของรัฐบาล (Government Effectiveness) ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพให้บริการและความสามารถของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนจนระดับความเป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมือง รวมถึงคุณภาพของการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติตามความมุ่งมั่นจริงจั่งของรัฐบาลที่มีต่อ นโยบายดังกล่าว

4. คุณภาพของมาตรการควบคุม (Regulatory Quality) ซึ่งเป็นเรื่องขีดความสามารถของรัฐบาลในการกำหนดนโยบายและออกมาตรการควบคุม รวมถึงการบังคับใช้นโยบายและมาตรการดังกล่าวให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเอื้อต่อการส่งเสริมให้ภาคเอกชนสามารถพัฒนาได้

5. นิติกรรม (Rule of Law) ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับของการที่บุคคลฝ่ายต่าง ๆ มีความมั่นใจและยอมรับปฏิบัติตามกฎกติกาในการอยู่ร่วมกันของสังคม โดยเฉพาะคุณภาพของการบังคับให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา การสำรวจและการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม รวมถึงโอกาสความเป็นไปได้ที่จะเกิดอาชญากรรมและความรุนแรง

6. การควบคุมปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ (Control of Corruption) ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้อำนาจรัฐเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ทั้งในรูปแบบของการทุจริตประพฤติมิชอบเพียงเล็กน้อยหรือขนาดใหญ่ รวมถึงการเข้าครอบครองอำนาจรัฐโดยชนชั้นนำทางการเมืองและนักธุรกิจเอกชนที่มุ่งเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์

UNESCAP ได้ให้นิยามคำ ธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่ามีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2551, หน้า 5)

1. การมีส่วนร่วม (Participation)
2. นิติธรรม (Rule of Law)
3. ความโปร่งใส (Transparency)
4. การตอบสนอง (Responsiveness)
5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)
6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรมและไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ออกไปจากสังคม (Equity and Inclusiveness)
7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)
8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 UNDP ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่าเป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง และเศรษฐกิจ ในการดำเนินภารกิจ กิจกรรมต่าง ๆ ของประเทศ ในทุกระดับโดยกลไกกระบวนการ สถาบัน ซึ่งประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ สามารถแสดงออกถึงความต้องการผลประโยชน์ การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย การประสาน ประนีประนอมยอมความแตกต่างกันโดยผ่านกลไกกระบวนการและสถาบันเหล่านั้น รวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ซึ่งได้นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์เข้ามารวมไว้ด้วย 9 ประการ ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2551, หน้า 5-6)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสิทธิมีเสียง ในการตัดสินใจโดยตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน ทั้งนี้การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการ แสดงความคิดเห็นรวมถึงความสามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์
2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรมและ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน
3. ความโปร่งใส (Transparency) ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่าง เสรีของข้อมูลข่าวสาร บุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการ และข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง ทั้งนี้การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ ต้องมีความเพียงพอต่อการทำความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์

4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงาน ต้องพยายามดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
 5. การมุ่งเน้นฉันทานติ (Consensus-Oriented) มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อมูลยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะป็นนโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
 6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน
 7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) สถาบันและกระบวนการต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการ และขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรภาคประชาสังคมก็ตาม ต้องมีภาระรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตน
 9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชน ต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์(สังคม) รวมถึงมีจิตสำนึกว่าอะไร คือความต้องการที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาดังกล่าว ตลอดจนมีความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบริบททางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในแต่ละประเด็นนั้น
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 อธิบายว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้จักสามัคคี และร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคตเพราะสังคมจะรู้สึกถึงความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นพระประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทยรัฐธรรมนุญ และกระแสโลกในปัจจุบัน
- จากความหมายข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง เป็นการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นการสร้างระบบการ

บริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกภาคของสังคม จำเป็นต้องร่วมดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะเฉพาะหน้า ระยะกลาง ระยะยาว โดยต้องมีการปฏิรูปใน 3 ส่วน ดังนี้

1. ภาครัฐ ต้องปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง และกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ซื่อตรง มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล มีรูปธรรมที่ชัดเจน ถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการบริหารประเทศ สามารถทำงานร่วมกับภาคธุรกิจเอกชน ได้อย่างราบรื่นและเป็นที่ยอมรับร่วมกันทุกภาคส่วน

2. ภาคธุรกิจเอกชนต้องปฏิรูปการทำงานโดยยึดกติกาที่โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น เป็นธรรมต่อลูกค้า รับผิดชอบต่อสังคม มีมาตรฐานการบริการมีระบบตรวจสอบที่มีคุณภาพสามารถทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่นและเป็นที่ยอมรับร่วมกันทุกภาคส่วน

3. ภาคประชาชน ต้องสร้างเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความรู้ความเข้าใจหลักการโดยมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งการที่จะทำให้หลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองเกิดผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำมายึดถือปฏิบัติ เพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น ต้องเร่งดำเนินการให้การศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ประชาชน

องค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อานันท์ ปันยารชุน (2541, หน้า 12 อ้างถึงใน พิสมัย คุณศิริพิทักษ์, 2553, หน้า 26-27) ก็เป็นอีกบุคคลหนึ่งที่มีส่วนช่วยปลุกกระแสผลักดันให้แนวคิดเรื่องธรรมรัฐเป็นที่รับรู้กันอย่างกว้างขวางในสังคมไทย ท่านว่าธรรมรัฐ คือการปกครองบ้านเมืองและการบริหารที่มีประสิทธิภาพมีความเที่ยงธรรมเพื่อประโยชน์ส่วนรวมท่านเห็นด้วยกับองค์ประกอบของธรรมรัฐที่เสนอโดยธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชียและได้ขยายความพร้อมทั้งเสนอองค์ประกอบเพิ่มเติมดังนี้

1. การทำงานอย่างมีหลักการและรับผิดชอบต่อ ซึ่งหมายความว่า การตัดสินใจกระทำกรใด ๆ หรือมาตรการที่นำไปใช้ในการกระทำใด ๆ ก็ดี ต้องสามารถอธิบายโดยมีข้อมูลให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับรู้ได้ว่าเหตุใดจึงตัดสินใจอย่างนั้น ซึ่งเมื่อมีการตัดสินใจไปแล้ว

ผลออกมาอาจดีหรือไม่ดีก็ได้ แต่บุคคลต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของเขาในประเด็นนี้ ไม่ใช่เรื่องของการถูกหรือผิดแต่ต้องการแสดงความโปร่งใสหรือความบริสุทธิ์ใจว่ามีปัจจัยอะไรที่นำไปสู่การตัดสินใจนั้น และเมื่อตัดสินใจแล้วสามารถอธิบายให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบได้

2. การมีส่วนร่วมของประชาชน เริ่มตั้งแต่การเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบาย เช่น การมีประชาพิจารณ์ ประชามติ การเข้าชื่อกันเสนอร่างกฎหมาย ในหมวดเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพและแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ การเข้าชื่อกันเพื่อดำเนินการให้มีการถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เนื่องจากมีพฤติกรรมร่ำรวยผิดปกติหรือส่อไปในทางทุจริตต่อหน้าที่ ใช้อำนาจฝ่าฝืนต่อรัฐธรรมนูญและต่อกฎหมายอื่น ๆ หรือแม้แต่การชุมนุมเดินขบวน เป็นต้น ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ คือการประกันว่าผู้อยู่ในตำแหน่งบริหารรวมทั้งข้าราชการจะไม่ทำการละเมิดต่อการปกครองแบบรัฐธรรมนูญ

3. ความสามารถคาดการณ์ได้ หมายถึง ความสามารถที่จะคาดการณ์ทำนายถึงความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้

4. ความโปร่งใส ภาครัฐจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าทุกอย่างอยู่ภายใต้ระบบที่เต็มไปด้วยความน่าสะพรึงกลัว หรือภายใต้อำนาจรัฐและระบบราชการที่ล้นฟ้า โดยที่ประชาชนไม่มีสิทธิที่จะทราบข้อมูลข่าวสารมีกระบวนการปกครองและการบริหารที่ขาดความโปร่งใส มีการอ้างถึงความลับทางราชการอยู่เสมอ ประชาชนต้องตกอยู่ในภาวะจำยอม ไม่มีหนทางของการเรียกร้องความยุติธรรมหรือเรียกร้องสิทธิได้ ตัวอย่างกรณีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2540 ที่ให้สิทธิแก่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้จากที่เมื่อก่อนคำว่า “ความลับทางราชการ” ถูกนำมาใช้เป็นข้ออ้างของบรรดาข้าราชการทั้งหลายในการที่จะไม่อนุญาตให้ประชาชนรับรู้หรือเข้าถึงเอกสารตลอดจนข้อมูลข่าวสารของหน่วยราชการแทบทุกแห่ง ทั้งนี้เพราะมีระเบียบและกฎหมายที่เอื้อต่อการให้ความคุ้มครองความลับของทางราชการ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองความลับในราชการ พ.ศ. 2488 เป็นต้น จนทำให้ทั้งสองฝ่าย คือ ข้าราชการและประชาชนยอมรับเป็นหลักการสำคัญว่า ประชาชนทั่วไปไม่มีสิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หากรับรู้ได้ก็เป็นเพียงข้อยกเว้นของหลักการดังกล่าว ซึ่งก็ต้องอยู่ภายใต้ดุลยพินิจของข้าราชการระดับสูงของหน่วยงานนั้น ๆ อีก นอกจากนี้เป็นข้ออ้างในการกีดกันสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนแล้ว ความลับของทางราชการบางครั้งก็อาจเป็นช่องทางในการใช้อำนาจหน้าที่

ที่ไม่ถูกต้องไม่ควรได้อีกด้วย ดังที่มีผู้กล่าวว่า “ความลับอาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความไม่ยุติธรรมได้” ในหลายประเทศจึงถือว่า “สิทธิในการรับรู้” (Right to Know) เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่สำคัญเพื่อใช้ในการควบคุมตลอดจนตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบ้านเมืองให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามครรลองคลองธรรม

5. หลักนิติธรรม หมายถึง การปกครองโดยกฎหมาย กล่าวคือ บุคคลทุกคนเสมอภาคในกฎหมาย บุคคลจะต้องรับโทษเพื่อการกระทำผิดอันใดต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้ว่า การกระทำนั้นเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้และจะต้องได้รับการพิจารณาพิพากษาคดีจากศาลยุติธรรมที่มีความเป็นอิสระในการชี้ขาดตัดสินคดี เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคลด้วยกันเอง หรือระหว่างบุคคลกับรัฐ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในระบบนี้นอกจากมีระบบกฎหมายที่มีความยุติธรรมต่อทั้งสังคมและต่อปัจเจกบุคคลแล้ว ผู้ใช้กฎหมาย เช่น ตุลาการ อัยการ ทนายความ ตำรวจ ฯลฯ จะต้องเป็นผู้มีคุณภาพและมีความเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง มีความเป็นอิสระที่ไม่ขึ้นต่อผลประโยชน์หรืออำนาจของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดในประเทศที่เป็นประชาธิปไตยทั้งหลาย จึงยอมรับกันว่าการที่รัฐเข้ามาเกี่ยวข้องกับกิจการของเอกชนนั้นสามารถกระทำได้ และไม่ถือว่าเป็นการกระทบกระเทือนต่อหลักการประชาธิปไตย หากการเข้ามาเกี่ยวข้องของรัฐนั้นเป็นการทำให้เกิดความยุติธรรมทางสังคมและประชาชนส่วนรวมได้ประโยชน์

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2541, หน้า 1-65 อ้างถึงในพิสมัย คุณศรีพิทักษ์, 2553, หน้า 27-29) ได้เสนอธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน กฎหมายที่ยุติธรรม ความเปิดเผยโปร่งใส การมีฉันทานุมัติร่วมในสังคมกลไกการเมืองที่ซอบธรรม ความเสมอภาค ประสิทธิภาพและประสิทธิผล พันธะความรับผิดชอบต่อสังคมและการมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ มีรายละเอียดดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ประชาชนทั้งชายและหญิงมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อมโดยผ่านสถาบันต่าง ๆ ที่มีอำนาจอันชอบธรรม

2. กฎหมายที่ยุติธรรม (Rule of Law) การปกครองประเทศจะใช้กฎหมายเป็นบรรทัดฐาน และทุกคนเคารพกฎหมาย โดยที่กรอบของกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรมและถูกบัญญัติใช้กับคนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์กติกา มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังคมสามารถถ่ายโอนได้

อย่างเสรี (Free Flow of Information) ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูล หรือข่าวสารสาธารณะของทางราชการได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

4. การมีฉันทามติร่วมในสังคม (Consensus Orientation) การตัดสินใจ ดำเนินนโยบายใด ๆ ของภาครัฐ ต้องมีการประสานความต้องการหรือผลประโยชน์ ที่แตกต่างกันของกลุ่มคนในสังคมให้เกิดเป็นความเห็นร่วมกัน (Broad Consensus) บนพื้นฐาน ของสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวม

5. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) กระบวนการเข้าสู่ อำนาจทางการเมืองมีความชอบธรรมและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม เช่น การได้มาซึ่ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มีคุณภาพ การมีคณะรัฐมนตรีที่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่ ส่วนรวม การมีระบบราชการสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ การมีกระบวนการเปิดเผย ทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมือง การมีคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ทำหน้าที่ไต่สวนและวินิจฉัยเจ้าหน้าที่รัฐที่ร่ำรวยผิดปกติ

6. ความเสมอภาค (Equity) ประชาชนทุกคนมีความเสมอภาคอย่างเท่า เทียมกันในการเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ ในสังคม เช่น โอกาสพัฒนาหรือมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยรัฐเป็นผู้จัดสรรสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ โดยเท่าเทียมกัน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) กระบวนการและสถาบันต่าง ๆ เช่น รัฐสามารถจัดสรรให้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่า และเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงาน ที่รวดเร็วมีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) การตัดสินใจใด ๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบต่อ สิ่งที่ตนเองกระทำต่อสาธารณชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น โดยคำนึงผลประโยชน์ ที่จะเกิดขึ้น แก่ส่วนรวมเป็นหลัก และมีจิตใจเสียสละ เห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่

9. การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Vision) การที่ผู้นำและประชาชน ในประเทศมีวิสัยทัศน์ในการสร้างธรรมาภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ชะศักดิ์ ยุวบูรณ์ (2543, หน้า 3-12 อ้างถึงใน รัตน์ดิกร จินบุตร, 2552, หน้า 21-22) กล่าวว่า สำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อปีพุทธศักราช 2542 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เห็นชอบวาระแห่งชาติสำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

โดยกำหนดเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 ขึ้น ระเบียบนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 โดยทุกภาคส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะรัฐมนตรีและ รัฐสภา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้ระบุถึงหลักสำคัญของธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี เน้นการกำหนดเป็นกรอบแนวทางให้แก่หน่วยงานราชการเพื่อถือ ปฏิบัติ

1. หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมาย และกฎข้อบัญญัติ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตาม กฎหมายและกฎข้อบัญญัติเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ อำนาจหรืออำนาจของตัวบุคคล
2. หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้ เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือปฏิบัติต่อหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุน ให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยันตทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคน ในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน
4. หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และ เสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ
5. หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความ รับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการ แก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจาก การกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า

สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2544, หน้า 15 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ โอบะคลัง, 2550, หน้า 18-21) ได้จัดทำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐ ดำเนินงานตามภาระหน้าที่ โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า แต่ละหลักสามารถจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์การ ซึ่งแต่ละระดับมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กล่าว คือองค์การที่มีการบริหารจัดการที่ดี จะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีระดับภาครัฐ และระดับประเทศต่อไป ในทางกลับกัน การกำหนดบทบาทของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนในระดับประเทศ จะมีผลต่อบทบาทภารกิจ และการบริหารจัดการของระดับภาครัฐ และระดับองค์การด้วย

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบัญญัติ การให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนด กฎ กติกา และการปฏิบัติตาม กฎกติกา ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิกในระดับประเทศ หมายถึง กระบวนการเสนอ ร่างกฎหมาย กฎ ข้อบัญญัติต่าง ๆ เป็นไปด้วยความชอบธรรม เนื้อหาของกฎหมายมีความทันสมัย เป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติ ตามกฎหมาย กฎ ข้อบัญญัติเหล่านั้น จะต้องไม่ขัดกับรัฐธรรมนูญ บัญญัติใช้กับทุกคน อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและไม่ขัดแย้งกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย

ในระดับภาครัฐ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้ในการบริหารงานร่วมกันภายในภาครัฐ เช่นกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ พัสดุ และบริหารงานบุคคลซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการศึกษาปรับปรุงตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเพื่อให้เนื้อหา มีความทันสมัย และเอื้อต่อการบริหารงานที่คล่องตัวและรับผิดชอบต่อผลงานและประชาชนของแต่ละองค์กร

ในระดับองค์การ หมายถึง กฎ กติกาที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาทำงานหรือเข้าประชุมให้ตรงต่อเวลา การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

2. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

ในระดับประเทศ ประชาชนแต่ละคนทำหน้าที่อย่างถูกต้อง คือเลือกทำงานที่สุจริตและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ต่อส่วนรวม ปฏิบัติตามกฎหมาย และเป็นพลเมืองดี คือ ถือปฏิบัติตามพราวาสธรรม ได้แก่ สัจจะ-การรักษาความสัจ ทมะ-การรู้จักข่มใจตนเอง ขันติ-การอดทน อดกลั้นและอดออม และจาคะ-การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานแก่คนไทยทุกคน เนื่องในโอกาสครบ 200 ปี กรุงรัตนโกสินทร์ (ปี 2525) ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ ให้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนด้วย

ในระดับภาครัฐ ผู้แทนประชาชนที่เข้าไปบริหารราชการ ต้องเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรม ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ มาตรา 77

ในระดับองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและต้องปฏิบัติตามข้อบัญญัติ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 คือมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน ต่อประชาชนและสังคม

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใสในระดับประเทศ ประชาชนมีอิสระในการสื่อสาร สื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีจริยธรรม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างตรงไป ตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้

ในระดับภาครัฐการตัดสินใจและการปฏิบัติงานของภาครัฐต้องมีความโปร่งใส เรื่องนี้เป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจลงทุนที่เหมาะสมของภาคธุรกิจ ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐจะช่วยให้ภาคธุรกิจเอกชนและประชาชนตัดสินใจได้ถูกต้องและประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

ของราชการ พ.ศ. 2540 ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสมากในการได้รับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็น และใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น

ในระดับองค์กร ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่องาน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วย งานของรัฐ พ.ศ. 2532 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใส ในการตัดสินใจในการบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย เช่น มีการกระจาย ข่าวรายวันหรือรายสัปดาห์ เพื่อให้สมาชิกในองค์กร ได้รับความเคลื่อนไหวขององค์กร

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดง ประชามติ หรืออื่น ๆ

ในระดับประเทศ รัฐธรรมนูญกำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วม ในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จะมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพ ของตน (มาตรา 60) และให้รัฐส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนด นโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ (มาตรา 76) นอกจากนี้ยังให้รัฐต้อง กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจ ท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความ พร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน ในจังหวัดนั้น (มาตรา 78) และให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาอบรมด้วย (มาตรา 81)

ในระดับภาครัฐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยวิธีประชาพิจารณ์ พ.ศ. 2539 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีรับฟังการ แสดงความคิดเห็นในปัญหาสำคัญของชาติที่มีข้อโต้เถียงหลายฝ่าย เพื่อเป็นแนวทาง

ประกอบการตัดสินใจของรัฐในการดำเนินงานอันมีผลกระทบต่อประชาชน และควรมีการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงงานให้เกิดประโยชน์สูงขึ้น

ในระดับองค์กร จะต้องมีการวางระบบการรับฟังความเห็น และการรับเรื่อง รวบรวมทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกันภายในองค์กรเอง จะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน

ในระดับประเทศ ประชาชนรู้เข้าใจการใช้สิทธิเสรีภาพและปฏิบัติหน้าที่ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและใช้อำนาจโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ธุรกิจเอกชนมีหน้าที่สร้างสรรค์สินค้าและบริการ ที่มีคุณภาพ ปลอดภัยให้ผู้บริโภคและไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น

ในระดับภาครัฐ มาตรา 88 ของรัฐธรรมนูญกำหนดแนวทางสำหรับการตรากฎหมายและการกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยในการแถลงนโยบายต่อ รัฐสภา คณะรัฐมนตรี ที่จะเข้ารับบริหารราชการแผ่นดิน ต้องชี้แจงต่อรัฐสภาให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการใด เพื่อบริหารราชการแผ่นดิน ให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามที่บัญญัติไว้ ในหมวดนี้และต้องจัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินงานรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคเสนอต่อรัฐสภาปีละหนึ่งครั้ง การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำจะต้องมีความชัดเจน โดยให้ฝ่ายการเมืองรับผิดชอบในเรื่องนโยบาย ส่วนฝ่ายประจำ รับผิดชอบในการดำเนินการให้บรรลุผลตามนโยบาย กรณีเกิดปัญหาในสังคม ภาครัฐต้องชี้แจงต่อประชาชนได้

ในระดับองค์กร มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบในทุกๆระดับมีความชัดเจน และมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ รณรงค์ให้ประชาชนรับผิดชอบด้วย

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทย มีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ในระดับประเทศ การใช้ทรัพยากรของประเทศต้องเป็นไปด้วยความประหยัด หมั่นเวียนใช้และสร้างทดแทนใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ พยายามลดการเกิดมลภาวะทั้งในดิน ในน้ำและบนอากาศ เพื่อการส่งทอดทรัพยากรที่มีความสมบูรณ์ให้คนไทยรุ่นถัดไป

ในระดับภาครัฐ ทุกหน่วยงานจะต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัด มีรายงานผลการทำงานและแสดงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรต่อสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีความเข้าใจอย่างดีในเรื่องประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของโครงการ

ในระดับองค์กร ผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมด เพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาชน ทำให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไป เลือกนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

องค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้กับการปกครองบ้านเมืองและการบริหารราชการ “ธรรมาภิบาล” หมายถึง ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542) โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า เพื่อปลูกกระแสและผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคราชการประจำ ภาคการเมือง ภาคเอกชน และประชาชนได้ร่วมมือร่วมใจกันมุ่งมั่นให้การปกครองบ้านเมืองและการบริหารมีประสิทธิภาพเที่ยงธรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมีการพัฒนาไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ด้วยจิตสำนึก ทศนคติ พฤติกรรมที่เต็มเปี่ยมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม ทุกภาคส่วนมีความพอใจและนำไปปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ดังนี้

1. การทำงานอย่างมีหลักการและรับผิดชอบสามารถอธิบายโดยมีข้อมูลให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับรู้ได้ว่าเหตุใดจึงตัดสินใจอย่างนั้น
2. ความสามารถคาดการณ์ได้ หมายถึง ความสามารถที่จะคาดการณ์ทำนายถึงความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้
3. การมีฉันทานุมัติร่วมในสังคม (Consensus Orientation) การตัดสินใจดำเนินนโยบายใด ๆ ของภาครัฐ ต้องมีการประสานความต้องการหรือผลประโยชน์ที่แตกต่างของกลุ่มคนในสังกัดให้เกิดเป็นความเห็นร่วมกัน
4. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) กระบวนการและสถาบันต่าง ๆ เช่น รัฐบาลสามารถจัดสรรให้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคม
5. การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Vision) การที่ผู้นำและประชาชนในประเทศมีวิสัยทัศน์ในการสร้างธรรมาภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้และมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน
7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting Gender Balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุกด้าน
8. การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม หน่วยงานบางอย่างไรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด
9. การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบครอบคลุมรูปแบบการฉ้อราษฎร์บังหลวงเกือบทั้งหมดทั้งที่อยู่ในภาครัฐและเอกชนถือเป็นตัวชี้วัดความสำคัญที่แสดงความตั้งใจจริงในการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้น
10. ระบบควบคุมภายในดี (Good System of Control) มีมาตรฐานการควบคุมภายในที่มีระเบียบแบบแผนที่สามารถป้องกันความเสี่ยงได้ โดยมีทั้ง
11. การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม ทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนกลไกและฟันเฟืองการบริหารจัดการต่าง ๆ ของภาครัฐและภาคเอกชนทันต่อสถานการณ์ได้

12. ความอ่อนด้อยและถดถอยของกลุ่มข้าราชการ นักวิชาการหรือเทคโนโลยีแครด ซึ่งคนกลุ่มนี้ ควรจะต้องมีบทบาทสำคัญในการศึกษา ค้นคว้า เสนอแนะนโยบายและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นในการบริหารประเทศ

13. ระบบการตัดสินใจและบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน มีลักษณะที่ขาดความโปร่งใส บริสุทธิ์ และยุติธรรม

14. ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหา

จากคำจำกัดความหรือความหมายของคำว่า พอสรุปได้ว่า ธรรมภิบาลหมายถึง ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542) มีหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักพื้นฐาน 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่น (Local Government) มีผู้ให้คำนิยามไว้มากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และคำนิยามดังกล่าวมักจะมี ความหมาย และหลักการที่สำคัญตรงกัน แตกต่างกันเพียงรายละเอียดและถ้อยคำ เช่น Daniel A. Wit. (1967, p. Unpage อ้างถึงใน อติพงษ์ วิฑิตพิทยา, 2550, หน้า 22) ให้ ความหมายว่า คือ การปกครองที่รัฐบาลกลาง เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจ การปกครองร่วมกัน หรือ John J. Clarke. (1957, p. Unpage อ้างถึงใน อติพงษ์ วิฑิตพิทยา, 2550, หน้า 22)

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ แต่คำนิยามที่ได้รับการกล่าวอ้างอย่างกว้างขวาง คือ คำนิยามของ William A. Robson (1953, p. Unpage อ้างถึงใน อติพงษ์ วิฑิตพิทยา, 2550, หน้า 22) ผู้เชี่ยวชาญในกิจการ

ปกครองท้องถิ่น เคยดำรงตำแหน่งประธานสมาคมการปกครองท้องถิ่นนานาชาติ ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองท้องถิ่นไม่ใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย แต่องค์กรท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั่นเอง (อดิพงษ์ ลัฐติพิทยา, 2550, หน้า 23)

Daniel Wit (1967, P.101-103 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546, หน้า 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

โกวิทย์ พวงงาม (2546, หน้า 21-22) ได้รวบรวมนิยามต่าง ๆ และประมวลได้เป็นหลักการปกครองท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าว คือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชน

ในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้
หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights)

ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือกฎระเบียบ
ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่
และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการ
กำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น
นั้น ๆ

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็น
ของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น
การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาล
เป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการ
กรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า
ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วย
การปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สัมผัสอารมณ์
และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล (2545, อ้างถึงใน วิทยา แสันทวีสุข, 2553, หน้า 10) ได้สรุป
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย
(Basic Democracy) เนื่องจากเพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมือง
การปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกได้ว่า ตนมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการ
บริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่
อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง
(Self Government) ซึ่งเป็นหัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองตนเอง
คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้ง

มาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชน มีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้อุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ปัญหาของท้องถิ่นตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นจึงมีขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลตามความจำเป็น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่น สอดคล้องแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งการพัฒนาในช่วงที่ผ่านมา ยังมีอุปสรรคสำคัญ คือ ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเต็มที่

สรุปการปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และได้รับมอบหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการประชาชนจากรัฐบาลส่วนกลางด้วยความใกล้ชิดกับประชาชนนี้เอง ทำให้การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุดมากที่สุด และประชาชนก็มีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นผ่านทางตัวแทนที่มาจาก การเลือกตั้ง

หลักการปกครองท้องถิ่น

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่น สามารถนำมาอธิบายถึงหลักการของการปกครองท้องถิ่น ในสาระสำคัญได้ ดังนี้ (ประหยัด หงส์ทองคำ, 2526, หน้า 11)

1. การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจจะมีลักษณะแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่

2. การปกครองชุมชนที่เรียกว่าการปกครองท้องถิ่น จะต้องมีความอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง ส่วนขอบเขตของอำนาจอิสระในท้องถิ่น จะแตกต่างกันไป

ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งการพิจารณาการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง

3. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิประการแรก คือ การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อกำกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่นได้ แต่กฎข้อบังคับทั้งปวงต้องไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่น ๆ ของรัฐ สิทธิประการที่สอง เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ สิทธิในการจัดเก็บรายได้ และกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการ และนำรายได้มาบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการปกครองตนเอง โดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ หัวใจสำคัญขององค์การนี้อยู่ที่เจ้าหน้าที่ขององค์การจะต้องได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ตามหลักการและวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎหมายเลือกตั้งสมาชิกสภาและผู้บริหารท้องถิ่น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพราะประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจ จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการผลักดันให้องค์กรปกครองท้องถิ่นดำเนินการกิจในการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โครงสร้างและรูปแบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น

โครงสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันเป็นระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 ระดับ คือ (สมาน รังสิโยกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์, 2544, หน้า 73)

1. ระดับจังหวัดเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper Lever) ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) การบริหารองค์การส่วนจังหวัดประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาฯ ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในพื้นที่ อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะเลือกสมาชิกด้วยกันเป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีก 2 คน เป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 คน มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2540

2. ระดับชุมชนเมืองและชนบท เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง (Lower Level) ในปัจจุบัน ได้แก่ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีรูปแบบ ดังนี้

2.1 เทศบาล มีเทศบาลระดับต่าง ๆ ตามรายได้และจำนวนประชาชน คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานอย่างเดียวกัน ประกอบด้วย สภาเทศบาลเป็น ฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาเทศบาลได้รับเลือกโดยตรงจากประชาชน ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกด้วยกัน เป็นประธานสภาเทศบาล 1 คน และ รองประธานสภาเทศบาล 1 คน ส่วนนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี ผู้ว่าราชการจังหวัด จะแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล โดยความเห็นชอบจากสภาเทศบาล มีอำนาจหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2543

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารงานประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิก มาจากการเลือกตั้ง ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาฯ จะเลือกประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานสภาฯ 1 คน เลขานุการสภาฯ 1 คน ดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พุทธศักราช 2546

นอกจากนี้ยังมีการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ มี 2 องค์กร คือ

ก. กรุงเทพมหานคร การบริหารงานจะประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาฯ ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในแต่ละเขต ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาฯ กรุงเทพมหานครจะเลือกสมาชิกด้วยกันเองเป็น ประธานสภาฯ 1 คน รองประธานสภาฯ ไม่เกิน 2 คน ดำรงตำแหน่ง 2 ปี ส่วนผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และมีรองผู้ว่าราชการฯ ไม่เกิน 4 คน ที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พุทธศักราช 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พุทธศักราช 2542

ข. เมืองพัทยา จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พุทธศักราช 2542 มีรูปแบบการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยาเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกจำนวน 24 คน เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา อันเป็นการเลือกตั้งโดยตรงและละรับตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาฯ จะเลือกตั้งสมาชิกด้วยกันเป็นประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานฯ อีก 2 คน แล้วเสนอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง ส่วนนายกเมืองพัทยานั้นมาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยาอันเป็นการเลือกตั้งโดยตรงและรับตำแหน่งคราวละ 4 ปี มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พุทธศักราช 2542

จากอดีตที่ผ่านมาแม้กฎหมายจะบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ มีอำนาจมากพอสมควร แต่ในความเป็นจริงกลับมีอำนาจในการบริหารงานน้อยมาก เพราะบทบัญญัติที่ให้อำนาจแกท้องถิ่นทั้งหลาย มักบัญญัติให้ตกอยู่ภายใต้กฎหมายอื่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการดำเนินการได้เต็มที่ แต่ในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่มากขึ้นตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ที่กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนโดยมีส่วนร่วมราชการในส่วนกลางคอยดูแล แต่การตัดสินใจขึ้นอยู่กับคนในท้องถิ่นนั้น ๆ

สรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครองตนเองของท้องถิ่นโดยการเลือกตั้งผู้บริหารโดยตรง เพื่อการบริหารและงบประมาณในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่นเอง โดยยึดหลักการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐในระดับหนึ่ง อีกทั้งเป็นการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามประเด็นของปัญหา

ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับนโยบายการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง และให้ความสำคัญกับแนวโน้มการพัฒนากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทิศทางความเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งจากความเปลี่ยนแปลงจาก

สถานะของประเทศไทยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการและการปรับปรุงประสิทธิภาพกลไกการพัฒนา นอกจากนี้ยังมี การศึกษาวิเคราะห์บริบทการเปลี่ยนแปลงและภาพอนาคตประเทศไทยต่อยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ความเหลื่อมล้ำ ความเป็นเมือง การบริหารจัดการภาครัฐ สภาพการณ์ของการแข่งขัน ภายในและภายนอกประเทศ

นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์ร่างรัฐธรรมนูญใหม่ปี 2559 ว่าด้วยการปกครอง ส่วนท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ สังคม เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) การพัฒนา ตามความจำเป็นของ 3 เสาหลักอาเซียน และการยกระดับองค์กร สู่องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) การเป็นองค์กรที่เก่ง มีแผนงานรองรับ กับสถานะ ต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบ ด้าน ทูกรมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยม (Excellence Organization)

เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์มีความสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วม แผนยุทธศาสตร์ยังมีการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้จัดให้มีการสำรวจความต้องการ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเชิงลึก ทั้งที่เป็นผู้บริหารของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก รวมทั้งการจัดประชุมร่วมเพื่อการ นำเสนอความต้องการที่มีต่อการพัฒนากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในอนาคต

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้างต้นจึงทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถ กำหนดจุดยืนและตำแหน่งการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 8 ข้อ ดังนี้

1) การเสริมสร้างขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและ ต่างประเทศ และความจำเป็นในการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 20 ปี และโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 ประเทศไทยที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนบนฐาน ของหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2) เสริมสร้างขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการเป็นกลไกหลักของประเทศเพื่อรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทยให้เข้มแข็ง มีธรรมาภิบาล ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการประสานความร่วมมือกับองค์กรภาคีทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม ประชาชน ร่วมเสริมสร้างธรรมาภิบาลการปกครองท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับให้มีมาตรฐานการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานของประเทศ และมีธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นจากสังคมทั้งในประเทศและนานาชาติ

3) ขับเคลื่อนท้องถิ่นให้เติบโตอย่างมั่นคงด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืนสู่ประเทศไทย พัฒนาแล้ว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขที่เข้มแข็งของประเทศที่เข้มแข็งจากพื้นที่ สร้างมาตรการแนวปฏิบัติ ระเบียบ และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญ ในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ประชาธิปไตยแก่ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารจัดการ และการบริการประชาชน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาท้องถิ่น มีท้องถิ่นและชุมชนต้นแบบทั่วประเทศที่ประสบความสำเร็จตามหลักการพัฒนามั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรภาครัฐแนวใหม่ เพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นจากพื้นที่และสังคมในภาพกว้าง ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีต่อความโปร่งใสและการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) เสริมสร้างขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัลที่มีความพร้อมในการเป็นแหล่งกลางของประเทศด้านองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่มีศักยภาพในระดับสากล

6) การพัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรองรับภารกิจในปัจจุบันและอนาคต และการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

7) ยกกระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรระดับสากลที่มีสมรรถนะสูง บริหารจัดการด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกกระบวนการ มีความทันสมัยด้วยระบบดิจิทัล บุคลากรมีคุณภาพสูง และมีความเป็นมืออาชีพในการส่งเสริมและให้คำปรึกษา เสริมสร้างขีดความสามารถให้กรมฯ เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ ปัญญา และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นของประเทศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล

8) พัฒนากลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นองค์กรคุณธรรมที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติราชการ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

และได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อเป็นเข็มทิศนาทางสู่อนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “องค์กรระดับสากล ธรรมภิบาลเข้มแข็ง ท้องถิ่นพัฒนา ปวงประชามีสุข” และเพื่อให้การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดค่านิยมร่วมว่า “มืออาชีพ คิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นธรรมภิบาล”

เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนวิสัยทัศน์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นวาระในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและธรรมภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ และ

ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 6 การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ

โดยในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์จะกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยการกำหนดกลยุทธ์ และแนวทางในการพัฒนา พร้อมทั้งการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเพื่อกำหนดแผนงาน โครงการ แผนปฏิบัติการที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จะต้องดำเนินการในรอบปีงบประมาณ ในปี พ.ศ. 2560-2569 โดยในแต่ละกลยุทธ์จะใช้แนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ตามหลัก Balanced Scorecard ดังรายละเอียดผังโครงสร้างของแผนยุทธศาสตร์

และนอกจากนั้นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังได้วางแนวทางในการดำเนินการเพื่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ทั้งการเสริมสร้างความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พร้อมกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันขององค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ให้มีความพร้อมและมีส่วนร่วมในการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม การพัฒนาระบบงานจัดทำแผน/โครงการของหน่วยงานสำนัก/กอง ท้องถิ่นจังหวัดที่เกี่ยวข้องในลักษณะบูรณาการ พร้อมทั้งมีการจัดลำดับความสำคัญ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประสานแผนไปสู่การปฏิบัติ การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามประเมินผล รวมทั้งกำหนดดัชนีตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในแต่ละยุทธศาสตร์ การเตรียมพร้อมกำลังคนรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ที่เน้นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำองค์กรด้วยยุทธศาสตร์แก่ผู้บริหารทุกระดับการศึกษา เรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการใช้ยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนองค์กร จากองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชน การจัดทำสมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์ พร้อมเพิ่มสมรรถนะในการบริหารแผนยุทธศาสตร์แก่บุคลากรและการฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถแก่บุคลากรตามเกณฑ์สมรรถนะที่กำหนดไว้ การฝึกอบรมเพื่อการสร้างเครือข่ายนักยุทธศาสตร์เพื่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีการจัดทำหลักสูตรขึ้นมาเป็นการเฉพาะและมีระบบการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ตลอดช่วงเวลาของแผนยุทธศาสตร์ และการยกระดับขีด

ความสามารถในการเป็นนักคิดนักสร้างสรรค์นวัตกรรมแก่บุคลากรจากทุกสำนัก/กอง เพื่อหนุนเสริมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ และยังได้กำหนด แนวทางการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารยุทธศาสตร์ทั้งการสร้างนักสื่อสารยุทธศาสตร์ประจำสำนัก/กองและ ในระดับหน่วยงานของท้องถิ่น จังหวัด เพื่อให้เป็นเครือข่ายนักยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศทางยุทธศาสตร์ด้วยกระบวนการสื่อสารทางการตลาดในรูปแบบการประยุกต์ จากหลักการทางการตลาด การจัดให้มีเวที เพื่อการยกย่องหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ พร้อมการสื่อสารให้รับรู้อย่างกว้างขวางเพื่อการจูงใจให้กับหน่วยงานอื่น ๆ และ พัฒนาช่องทางสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียของกรมฯ เพื่อการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

บริบทอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

กุสุมาลย์ เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดสกลนคร มีพื้นที่ 454 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งสิ้น 47,576 คน

ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอกุสุมาลย์ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอนาหว้าและอำเภอโพนสวรรค์ (จังหวัดนครพนม)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอโพนสวรรค์ อำเภอเมืองนครพนม และอำเภอปลาปาก (จังหวัดนครพนม)

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอโพนนาแก้วและอำเภอเมืองสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมืองสกลนคร และอำเภอนาหว้า (จังหวัดนครพนม)

แบ่งเขตการปกครอง

การปกครองส่วนภูมิภาค อำเภอกุสุมาลย์แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 5 ตำบล 71 หมู่บ้าน

1. ตำบลกุสุมาลย์ มี 13 หมู่บ้าน
2. ตำบลนาโพธิ์ มี 12 หมู่บ้าน
3. ตำบลนาเพียง มี 12 หมู่บ้าน

4. ตำบลโพธิ์ไพศาล มี 17 หมู่บ้าน

5. ตำบลอุ่มจาน มี 17 หมู่บ้าน

การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ที่อำเภออุบลราชธานีประกอบด้วยองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น 6 แห่ง ได้แก่

1. เทศบาลตำบลอุบลราชธานี ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลอุบลราชธานี

2. องค์การบริหารส่วนตำบลอุบลราชธานี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลอุบลราชธานี
(นอกเขตเทศบาลตำบลอุบลราชธานี)

3. องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาโพธิ์
ทั้งตำบล

4. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาเพียง
ทั้งตำบล

5. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโพธิ์
ไพศาลทั้งตำบล

6. องค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลอุ่มจาน
ทั้งตำบล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สรวิชญ์ เปรมชื่น (2556) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐในระบบราชการไทย ผลการศึกษา ปรากฏว่า กรมบริการให้ความสำคัญต่อ
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมงานบริการให้มีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผล ส่วนใหญ่เน้นการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือรับฟังความ
คิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกรมบริการที่มีประสบการณ์จากการแลกเปลี่ยน
องค์ความรู้กับหน่วยงานภายนอกจะมีขีดความสามารถในการเพิ่มการบริการงานที่มี
นวัตกรรมได้ (innovation services) ในส่วนกรมนโยบายเน้นให้ความสำคัญต่อการมุ่งรักษา
มาตรฐานระบบงานและเน้นการจัดทนายโยบาย แผนงานในระดับกระทรวง ร่วมกับ
หน่วยงานอื่นๆ ไปสู่การปฏิบัติได้ผลดีขึ้น แต่ยังขาดรูปแบบการให้บริการครบวงจรสู่
ประชาชน ส่วนจังหวัดที่มีคุณภาพการบริหารจัดการในระดับดีนั้น ล้วนรักษามาตรฐานความ
นิยมด้วยกิจกรรมเข้าถึงภาคประชาชน เน้นการออกพบปะเยี่ยมเยียน และจัดกิจกรรม

ที่บุคลากรท้องถิ่นดำเนินการเองได้และมีกระบวนการรับฟังข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในพื้นที่ แต่ที่เป็นจุดอ่อนมากที่สุดในจังหวัดคือ การยกระดับสมรรถนะของบุคลากรที่มาปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อรองรับต่อสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ผลดีเหตุเพราะมีการสับเปลี่ยนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่อยู่ตลอดเวลา

งานศึกษานี้มีข้อเสนอว่า ส่วนราชการในระดับกรมและจังหวัด หากสามารถหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 ด้าน ซึ่งสอดคล้องต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระบบราชการไทยและได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ประเมิน โดยอยู่ในคาร์บอนการปฏิบัติราชการแล้วจะสามารถเสริมสร้างสมรรถนะแก่บุคลากรภาครัฐ ยกกระดับภาวะผู้นำกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงและหากหาการจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจแบบนักรบมืออาชีพ มาพัฒนาระบบงานเพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มในองค์การและผู้รับบริการ และต่อยอดนวัตกรรมสม่ำเสมอ ส่วนราชการทั้งระบบย่อมจะมีทิศทางการปฏิบัติงานที่สร้างผลลัพธ์ในภาครัฐและภาคประชาชน และจะส่งผลต่อการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของรัฐแบบก้าวกระโดดเทียบเคียงส่วนราชการในและต่างประเทศชั้นนำได้ และสามารถสร้างประสิทธิผลในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ความโปร่งใส ระบบธรรมาภิบาลในองค์การภาครัฐและประชาชนได้อย่างยั่งยืน

มานิชญ์ ปานพรหม (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์การ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์การดำเนินการโดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่ภาคเหนือ ตอนล่าง 2) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย 10 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความพร้อมรับผิด หลักความคุ้มค่า หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ และหลักการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดีที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ

โดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง 4) เพื่อสร้างรูปแบบคุณภาพการบริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิจิตร จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ และจังหวัดอุทัยธานี

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการสาธารณะเป็นรายด้าน อันดับแรก คือ ด้านการนำองค์การ ร่องลงมา คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมมีระดับการปฏิบัติถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการที่ดีเป็นรายด้าน อันดับแรก คือ ด้านหลักความโปร่งใส ร่องลงมา คือ ด้านหลักความพร้อมรับผิด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่างประกอบด้วย ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใสด้านหลักความคุ้มค่า ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นโยง (Path Analysis) พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่างได้รับอิทธิพลทางตรงจากด้านหลักคุณธรรมด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนจำนวน 20 คน พบว่า 1) โครงการที่นำมาปรับปรุงหลักการบริหารจัดการที่ดี ควรมีการอบรมประชาชนให้รู้ถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับท้องถิ่น และพนักงานได้ตระหนักถึงผลที่เกิดขึ้นและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบการทำงาน 2) โครงการที่นำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะ ควรมีการตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร และมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน

นันทชัยพร อ่อนสุระทุม (2556) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=3.47$) ด้านหลักนิติธรรม($\bar{X}=3.45$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X}=3.34$) ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.28$) ด้านหลักความคุ้มค่า ($\bar{X}=3.26$) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{X}=3.25$) 2) ระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{X}=3.35$) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ($\bar{X}=3.32$) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ ($\bar{X}=3.32$) และอันดับสุดท้ายได้แก่ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X}=3.25$) 3) ผลวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยบางประการของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 4 ด้าน ดังนี้ ด้านปัจจัยหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านความโปร่งใส และด้านหลักคุณธรรม โดยปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุดต่อประสิทธิผลการบริหารงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีค่าสัมประสิทธิ์มากที่สุดเท่ากับ 0.37 รองลงมา คือ ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.28 ด้านความโปร่งใส มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.22 และด้านหลักคุณธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.15 มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยที่สุดที่ 0.15 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ หรือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม (R^2) เท่ากับ 0.78 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์เท่ากับ 0.77 4) ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมา

ภิบาล ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับ ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัด สกลนคร มีจำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านหลักคุณธรรม 2) ด้านหลักความรับผิดชอบ และ 3) ด้านหลักความคุ้มค่า ส่วนระดับประสิทธิผลการบริหารงาน ที่ควรนำไปศึกษาหา แนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการบริการ

สุรินทร์ธร ศิธรกุล (2557) ได้ทำการศึกษา ผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่นำไปใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2) เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และ 3) เพื่อศึกษา แนวทางในการพัฒนาผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ผลการศึกษาพบว่า องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่นำไปใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ได้แก่แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหาร แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล และแนวคิดเกี่ยวกับการปกครอง ส่วนท้องถิ่น

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ซึ่งมากที่สุดคือด้านหลักนิติธรรม รองลงมาหลักคุณธรรม น้อยที่สุดคือหลัก ความคุ้มค่า ส่วนความคิดเห็นของประชาชนใน ต่อการบริหารงานตามหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มากที่สุดคือ หลักนิติธรรม รองลงมาหลักคุณธรรม น้อยที่สุดคือด้านหลักการมีส่วนร่วม

แนวทางในการพัฒนาผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง คือ การพัฒนาภาวะผู้นำโดยใช้ "SHADED Model,, ที่มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ Sociability มีสังคมที่ดี

Human Relation ผู้นำจะต้องตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของตัวเองของลูกน้อง Ability มีความรู้ ความสามารถการใช้สติปัญญาอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ Director มีศิลปะในการปกครองคือมีจิตสำนึกเกิดขึ้นในตัวของผู้นำ Executive เป็นนักบริหารมืออาชีพ Developer เป็นนักพัฒนามืออาชีพ

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์เตาหลวงงานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์สระเกษ ตามลำดับ 4) ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์สระเกษ และงาน

ทะเบียนราษฎร์ ตามลำดับ 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งด้าน รวมทั้งหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ 6) ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเติมผู้ช่วยให้มากขึ้น/รพพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ/ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตู เจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางการเรียกชื่อให้เสียงดังกว่านี้

ชัยภรณ์ วัฒนศรีเดชชัย (2558) ได้ทำการศึกษา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสามและ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสามโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม จำนวน 381 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาสำคัญที่สุดของการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสามไม่ได้กำหนดแผนและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงให้บริการเฉพาะประชาชนบางกลุ่ม และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญตามหลักธรรมาภิบาล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสามควรให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มในทุกชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ทยิดา ยันตะบุษย์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับ ความสัมพันธ์ และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยและเพื่อนำเสนอแนวทางที่มีประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านหลักธรรมาภิบาล และด้านประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.449-0.960 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) ปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์การไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยตัวแปรทั้ง 3 สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือทำนายตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้ร้อยละ 74.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) มี 6 แนวทางที่เหมาะสมในการนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2558) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ผลการ วิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับของปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการ ภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ เทศบาลในจังหวัดเลย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเท่ากับ 4.52 และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.91 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัย หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการ บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่าง

เห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 และหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.04 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ เทศบาลในจังหวัดเลยในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.44 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.22 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้น ทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการ กระบวนการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลัก ความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความ คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

พิสิทธิ์ อุดชาชน, ฉัตรชัย ศรีแก้ว, คาหล่า ทามะวง, และบุษบาวรรณ โปธิ์ศรี (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.91$) เมื่อพิจารณา รายวิธีพบว่า หลักนิติธรรม ($\bar{X}=4.07$) หลักคุณธรรม ($\bar{X}=4.02$) หลักความโปร่งใส ($\bar{X}=3.85$) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=4.05$) หลักความ รับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X}=3.63$) และหลัก ความคุ้มค่า ($\bar{X}=3.84$) อยู่ในระดับเห็นด้วยตามลำดับ ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลมีดังนี้ 1) ด้านหลักนิติธรรม เทศบาลตำบลบ้านฝางควรปรับปรุงเรื่องที่ว่าประชาชนสามารถร้องทุกข์ ได้รับการช่วยเหลือด้วยความเป็นธรรม และมีการจัดระเบียบปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเที่ยงธรรม และผู้ปฏิบัติงานควรมีความเชื่อฟังคำสั่งต่อคณะผู้บริหาร 2) ด้านหลักคุณธรรม เทศบาลตำบลบ้านฝางควรปรับปรุงเรื่องที่ว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดมั่นในความยุติธรรม

ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้บริหารและปฏิบัติงานจะต้องมีความ
 เสมอภาคในด้านความคิดเห็น ยอมรับในบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน
 3) ด้านหลักความโปร่งใส เทศบาลตำบลบ้านฝางควรปรับปรุงเรื่องการชี้แจงค่าใช้จ่าย
 โดยการประกาศแจ้งข้อมูล ประชาชนสามารถรับรู้ และตรวจสอบได้ มีการบริหารงานด้วย
 ความโปร่งใส ยึดหลักความถูกต้องอย่างรัดกุม 4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม เทศบาลตำบล
 บ้านฝางควรปรับปรุงเรื่องประชาชน พวกเขาควรมีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ และเทศบาล
 ต้องมีกิจกรรมร่วมกับประชาชน มีความเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการ
 ประชาชนด้วยความเสมอภาค 5) ด้านหลักความรับผิดชอบ เทศบาลตำบลบ้านฝาง
 ควรปรับปรุงเรื่องควรมีความใส่ใจต่อหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อ
 ความเดือดร้อนของประชาชน ฝ่ายบริหาร ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลบ้านฝาง และข้าราชการ
 ควรเอาใจใส่ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ 6) ด้านหลักความ
 คุ่มค่า เทศบาลตำบลบ้านฝางควรปรับปรุงเรื่องมีการบริหารงบประมาณด้วยความ
 ประหยัด และงบประมาณแผ่นดินด้วยความคุ้มค่า มีการบริหารทรัพยากรให้เกิดความ
 คุ้มค่าให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษา ความเป็นธรรมาภิบาล
 ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้
 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประสิทธิภาพความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล
 อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี และ (2) เปรียบเทียบความเป็นธรรมาภิบาลของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัย
 ส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
 อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 396 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
 ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 ค่าที และค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ
 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 มากกว่า 10,000-20,000 บาท (2) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่
 ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ตามลำดับ และมีความ
 คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วน

รวม และด้านหลักนิติธรรม ตามลำดับ และ (3) ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับ การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่าง

ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัด สกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย เป็นพนักงานเทศบาลตำบลของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ทั้งหมด 65 แห่ง จำนวน 334 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .968 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาล ตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.73$) มีการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.71$) มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด คือ ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.49$) มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับ ปานกลาง 2) ประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิผล การบริหารงานอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ การบริการ ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาองค์การ ($\bar{X} = 3.65$) ส่วนด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.60$) และ 3) อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .939 และ ยังพบว่า อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สามารถพยากรณ์ระดับ

ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 88.20 ส่วนอีกร้อยละ 11.80 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เป็นรายด้าน พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นพพล ไชยสุระ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2) อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 และ 3) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์เส้นทาง และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ธรรมาภิบาล และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง คือ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (0.06) ด้านวัฒนธรรมองค์การ (0.09) ด้านธรรมาภิบาล (0.89) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม คือ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (0.62) ด้านวัฒนธรรมองค์การ (0.29) และรูปแบบที่สร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านธรรมาภิบาล และด้านประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square = 4.72 df = 29 P-value = 0.99 RMSEA = 0.13 CN = 672.09 GFI = 0.99 AGFI = 0.96) และ 3) แนวทางพัฒนาด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

ประกอบด้วย พัฒนาด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านวัฒนธรรมการปรับตัว
ด้านวัฒนธรรมพันธกิจ ด้านหลักความรับผิดชอบและด้านหลักความคุ้มค่า โดยปัจจัย
เชิงสาเหตุทั้ง 3 ปัจจัย สามารถอธิบายประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ได้ร้อยละ 33.05

งานวิจัยต่างประเทศ

Ved P.Nanda (2003, อ้างถึงใน บังอร กันสุข, 2554, หน้า 52-53)

ได้ทำการวิจัยเรื่องธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่า ยังไม่มีการสร้างหลักธรรมาภิบาลตาม
ความหมายอย่างแท้จริง ตลอดระยะเวลา ค.ศ. 1980-1990 บรรดาประเทศหรือสถาบัน
ที่ให้การสนับสนุนมีแนวโน้มว่าจะให้การช่วยเหลือการปฏิรูปประเทศที่รับการช่วยเหลือ
เหล่านั้นเพิ่มมากขึ้น แต่ส่วนใหญ่แล้ว ประเทศผู้รับการช่วยเหลือยังขาดประสิทธิภาพ
ในการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนโยบายในครั้งนี้อย่างไรก็ตามในอดีต
การใช้ความช่วยเหลือเริ่มปรากฏชัดเจนยิ่งขึ้น เร่งอย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติแล้วอย่างไรผล
และยังมีการเลือกปฏิบัติอยู่ ตามที่เราเข้าใจกันปัญหาเหล่านี้ประเทศที่ให้การช่วยเหลือ
จะเรียกร้องให้ประเทศที่รับการช่วยเหลือ แสดงปัญหาที่ยุ่งยากในการปฏิรูปเศรษฐกิจและ
สังคม ให้ที่ประชุมได้รับทราบเพื่อหาสาเหตุแท้จริงและนำไปสู่การแก้ไข จากการศึกษาวิจัย
ได้พบว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประเทศที่รับการช่วยเหลือคือ ไม่มีวัตถุประสงค์ในการ
ดำเนินงานและพอจะเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลได้
ซึ่งจะรวมถึงการขาดเสถียรภาพทางการเมือง หลักกฎหมาย หลักการควบคุมการทุจริต
และหลักความรับผิดชอบที่ยังไม่มีผลในทางปฏิบัติ และการศึกษาวิจัยยังพบอีกว่า ถึงแม้
จะมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในประเทศกำลังพัฒนาแต่ระดับความยากจนของ
ประเทศเหล่านั้นก็ยังมีอยู่สูง ตลอดถึงการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพก็ยังเป็นประเด็น
ปัญหาหลักในการใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์กร ซึ่งจะเชื่อมโยงไปหาประชาชนและการเลือก
ปฏิบัติเป็นเรื่องที่แก้ไขยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องบริบททางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์
ของประเทศที่รับการช่วยเหลือ

Kimmet (2005, p. 2-A) ได้ศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในระบอบ
การเมืองปกครองในอาเซียน 4 ประเทศ พบว่า ในประเทศที่พัฒนาแล้วหลักธรรมาภิบาล
ได้ถูกนำไปใช้ในเชิงกลยุทธ์ทางการเมืองมากกว่าการนำเนื้อหาสาระไปประยุกต์ใช้ในนโยบาย
4 ประเทศ ได้แก่ ฟิลิปปินส์ ไทย มาเลเซีย และอินโดนีเซีย โดยพิจารณาเป็นประเทศ
และเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาโดยศึกษาว่าประเทศเหล่านี้มีการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้
อย่างไรบ้าง รวมไปถึงการมีส่วนร่วมของหลักธรรมาภิบาลในการเลือกตั้งปี 2004

ซึ่งพบว่า หลักรรมาภิบาลได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวาง และเป็นประเด็นสำคัญในการปฏิรูปรูปแบบปกครอง นอกจากนี้ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ได้กล่าวมานี้ ยังได้เรียนรู้ในการนำหลักรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาการเมือง การปกครอง โดยเน้นการนำหลักรรมาภิบาลไปใช้พัฒนาบ้านเมือง การปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพที่บ้านเมืองมีความไม่แน่นอนเศรษฐกิจฝืดเคือง เพราะหลักรรมาภิบาลเป็นรูปแบบการบริหารแนวใหม่ ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เมื่อนำไปใช้ ซึ่งนั่นก็คือจุดประสงค์สำคัญของหลักรรมาภิบาลประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่าและหลักความรับผิดชอบต่อเมืองการปกครองในอาเซียน 4 ประเทศ

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ที่งานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในการบริการนั้น ๆ ดังนั้นการให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ 3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน 4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ 5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้

บริการมากขึ้น โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น

Local Government Studies (Vol. 33, No 3, 333–354, June 2007)

Transformational Government? The Role of Information Technology in Delivering Citizen-Centric Local Public Services เป็นงานที่มีความทันสมัย มีประเด็นที่น่าสนใจของการกำหนดนโยบายอย่างมีวิสัยทัศน์ใหม่เกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการภาครัฐในการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่กฎหมายภายใต้การกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ผู้บริหารในบทบาทเป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ โดยบทบาทใช้เทคโนโลยีในการพัฒนา องค์กรในลักษณะของการบริหารจัดการ และการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งบริบทเกี่ยวกับการบริการประชาชน นับว่าเป็นความท้าทายนักบริหาร งานบทความนี้มีความน่าสนใจในการศึกษาถึงนโยบายการให้บริการประชาชนของภาครัฐในส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับบทบาทของการจัดการข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ปฏิรูป ให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว สะดวก อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการให้บริการประชาชนภายใต้การตั้งชื่อว่า ศูนย์การบริการสาธารณะของภาครัฐ บริการครบสมบูรณ์ในจุดเดียว One Stop Service, Citizen-Centric, CRM, e-government, t-government เป็นต้น นับว่ามีอิทธิพลสูงต่อองค์กรและมีผลกระทบกับบุคคลอีกหลากหลาย ที่ติดต่อประสานงานกับองค์กร ผู้วิจารณ์เห็นว่าวัตถุประสงค์ของบทความ มีความครอบคลุม ชัดเจน ได้เนื้อหาสาระ มีความสมบูรณ์ ในรายละเอียดของการอธิบายความเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ประกอบกับเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (NPM) ที่ต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการของภาครัฐในส่วนท้องถิ่น ต่อการให้บริการภาคประชาชน โดยการประเมินผลการดำเนินงานไปปฏิบัติของการตั้งศูนย์การให้บริการประชาชน ที่มาจากการออกแบบของภาครัฐ ถือว่าเป็นทางเลือกของนโยบายที่ดีซึ่งสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป หากภาครัฐนำเอาทางเลือกของนโยบายการขับเคลื่อนศูนย์การบริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ อาจมีผลเสียในแง่ของค่าใช้จ่ายที่สูง บุคคลากรขาดความชำนาญ ต้องอาศัย

ระยะเวลา อย่างไรก็ตามการกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติ และประเมินผลของนโยบาย Citizen-Centric เป็นทางเลือกนโยบายที่จะนำมากำหนดนโยบายให้ครอบคลุมท้องถิ่นทั้งหมด โดยเป้าหมายนำมาซึ่งประโยชน์กับประชาชนโดยรวมอย่างแท้จริงต่อไป

Thompson (2008) ได้ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลและอิทธิพลของพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม พบว่า พื้นฐานทางอารมณ์ ความเชื่อใจในภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของผู้ตาม เช่น ความพึงพอใจในงานของผู้ตาม ความพึงพอใจที่มีต่อผู้นำ การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงานหลักและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สำหรับหลักการในการประเมินตนเองของผู้ตามมีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในงานของผู้ตาม ความพึงพอใจที่มีต่อผู้นำ ส่วนพื้นฐานทางอารมณ์ ความเชื่อใจพบว่า มีผลโดยตรงของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในงานของผู้ตาม ความพึงพอใจที่มีต่อผู้นำและบางส่วนผ่านทางและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะของงานหลัก

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ดังงานวิจัยของ นพพล ไชยสุระ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร และธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 และงานวิจัยของ ทยิดา ยันตะบุษย์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของ Bass (1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) แนวคิดจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 9 มาตรา 52 และยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 มาประยุกต์ใช้แบบบูรณาการและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อตอบคำถามของการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอ
กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey
Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย
ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ
กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 47,576 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรอำเภอกุสุมาลย์)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต
อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการ
คำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 127 อ้างถึงใน อรุณ จิรวัดมน์กุล, 2557,
หน้า 26) โดยมีวิธีการคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

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

แทนค่า N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา
 e = ค่าความคาดเคลื่อนของตัวอย่างไม่เกินร้อยละ .05
 n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่กำหนดได้

จะได้

$$n = \frac{47,576}{1+47,576(0.05)^2}$$

$$n = 396.66$$

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณและตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างมากขึ้นตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน แล้วทำการจับสลากรายชื่อ ทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่จนครบจำนวนตามที่กำหนด ผู้วิจัยสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ดังตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. เทศบาลตำบลกุสุมาลย์	4,153	35
2. องค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์	6,516	55
3. องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์	7,545	63
4. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง	9,548	80
5. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล	9,856	83
6. องค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน	9,958	84
รวม	47,576	400

ที่มา : สำนักงานท้องถิ่นอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร (2562)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเขตพื้นที่ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

- | | | | |
|-----------|-----------|---------|---|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51-5.00 | หมายถึง | มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
อยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51-4.50 | หมายถึง | มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
อยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51-3.50 | หมายถึง | มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
อยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51-2.50 | หมายถึง | มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
อยู่ในระดับน้อย |

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ
ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับ
การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอ
กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น
5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า
(Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการ
บริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิตยสาร นิตยสารเฉพาะและงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามและข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำ

1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ

2) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มากำหนดเป็นตัวแปรต้นกลาง

3) คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์

1) แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของ Bass (1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) 2) แนวคิดจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 9 มาตรา 52 และ 3) ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดย นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 253–254)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ

จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรง
เชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว
ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

5.1 รศ.ดร.ชรินทร์ วัฒนินท์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธาน
กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 พันจ่าอากาศเอกพูนสุข ทะแพงพันธ์ นายอำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดสกลนคร

5.5 นางสาวกิติพร เขจรศาสตร์ ทองถิ่นอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่ม
ตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภโพนนาแก้ว
จังหวัดสกลนคร

7. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)
โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถาม
ที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน
ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (school of psychology university of New England,
2008 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 73)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

- เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย
 r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก
 R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง
 R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ
 f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

โดยได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบดังนี้ (รายละเอียดดังภาคผนวก ณ)

- 1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งหมด อยู่ระหว่าง 0.36-0.92
 - 2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง 0.36-0.88
 - 3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง 0.45-0.92
 - 3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง 0.75-0.85
8. นำข้อคำถามจากแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตรดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2550, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

- เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม
 s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้ (รายละเอียดดังภาคผนวก จ)

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .856
- 2) แบบสอบถามผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .912
- 3) แบบสอบถามการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .887
- 4) แบบสอบถามคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .961

9. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ นำมาหาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่นแล้ว มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน
2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ทำอย่างไร เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ตามประเด็นยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

- 1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน

- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ระดับ

- 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

2) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

3) คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่
อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิดภาวะพหุสัมพันธ์รวม (Multicollinearity) คือการมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 324)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91–1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71–0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31–0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01–0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

2.2 การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้า ตัวแปรอิสระเปลี่ยนไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนไปด้วยหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอยซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปรจะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนความสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta X_i + \varepsilon_i$$

เมื่อ β_0 แทนระยะตัดแกน y (y-intercept)

β แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

$$\hat{Y}_i = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta} X_i \quad \text{หรือจะได้ว่า}$$

$$\hat{Y}_i = b_0 + bX_i$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
TLEA	แทน	ผลรวมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
LEA ₁	แทน	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมี อุดมการณ์
LEA ₂	แทน	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ
LEA ₃	แทน	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญา

LEA ₄	แทน	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินถึงความเป็น ปัจเจกบุคคล
TGOV	แทน	ผลรวมของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
GOV ₁	แทน	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม
GOV ₂	แทน	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม
GOV ₃	แทน	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความ โปร่งใส
GOV ₄	แทน	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการ มีส่วนร่วม
GOV ₅	แทน	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลัก ความรับผิดชอบต่อ
GOV ₆	แทน	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า
TQUA	แทน	ผลรวมของคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น
QUA ₁	แทน	คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็ง ด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง
QUA ₂	แทน	คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจาก ฐานของท้องถิ่น
QUA ₃	แทน	คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาล ในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

QUA ₄	แทน	คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน
QUA ₅	แทน	คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ
QUA ₆	แทน	คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ
P-Value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเขตพื้นที่ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	195	48.75
- หญิง	205	51.25
2. อายุ		
- ไม่เกิน 30 ปี	33	8.25
- 31-40 ปี	150	37.50
- 41-50 ปี	125	31.25
- 51-60 ปี	56	14.00
- มากกว่า 60 ปี	36	9.00
3. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	192	48.00
- มัธยมศึกษา/ปวช.	132	33.00
- ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	43	10.75
- ปริญญาตรีขึ้นไป	33	8.25

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	141	35.25
- ค้าขาย	70	17.50
- ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	39	9.75
- รับจ้างทั่วไป	49	12.25
- พนักงานบริษัทเอกชน	27	6.75
- รัฐบาล	37	9.25
- อาชีพอื่น ๆ	37	9.25
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 10,000 บาท	243	60.75
- 10,001-15,000 บาท	118	29.50
- 15,001-20,000 บาท	22	5.50
- มากกว่า 20,000 บาท	17	4.25
5. เขตพื้นที่		
- เทศบาลตำบลกุสุมาลย์	35	8.75
- องค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์	55	13.75
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์	63	15.75
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง	80	20.00
- องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพธิ์	83	20.75
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน	84	21.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ระดับปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 อาชีพค้าขาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 อาชีพรับราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

เมื่อจำแนกตามเขตพื้นที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพธิ์ไฟศาล จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกุสุมาลย์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.75 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน คิดเป็นร้อยละ 21.00

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร
และผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร**

ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 3-7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดสกลนคร รายด้าน

(n=400)

ด้าน ที่	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	4.26	0.42	มาก
2	การสร้างแรงบันดาลใจ	4.15	0.46	มาก
3	การกระตุ้นทางปัญญา	4.15	0.52	มาก
4	การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	4.33	0.41	มาก
	รวม	4.22	0.29	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านการสร้าง
แรงบันดาลใจ ($\bar{X} = 4.15$) และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดสกลนคร ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บริหารฯ สามารถสร้างศรัทธา และความเชื่อมั่นให้ เป็นที่ยอมรับต่อประชาชนในพื้นที่	4.39	0.59	มาก
2	เมื่อผู้บริหารฯ ตั้งเป้าหมายแล้ว สามารถทำได้เสมอ	4.18	0.60	มาก
3	ผู้บริหารฯ สามารถสร้างความประทับใจและความ ภาคภูมิใจต่อประชาชนในพื้นที่	4.22	0.64	มาก
4	ผู้บริหารฯ เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	4.40	0.59	มาก
5	ผู้บริหารฯ สามารถชี้แจงวิธีการปฏิบัติงานให้กับ ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจน	4.34	0.64	มาก
6	ผู้บริหารฯ เป็นผู้มีความวิสัยทัศน์กว้างไกลมีแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ดี	4.32	0.67	มาก
7	ผู้บริหารฯ สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ทุกสถานการณ์	4.29	0.65	มาก
8	ผู้บริหารฯ มักหาแนวทางลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	4.12	0.72	มาก
9	ผู้บริหารฯ กล้าตัดสินใจทำในสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์	4.28	0.59	มาก
10	ผู้บริหารฯ มักจะมีวิธีทำงานให้สำเร็จได้อย่างเหนือ ความคาดหมายเสมอ	4.04	0.64	มาก
รวม		4.26	0.42	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารฯ เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ผู้บริหารฯ สามารถสร้างศรัทธา และความเชื่อมั่นให้เป็นที่ยอมรับต่อประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.39$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารฯ มักจะมีวิถีทำงานให้สำเร็จได้อย่างเหนือความคาดหมายเสมอ ($\bar{X} = 4.04$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดสกลนคร ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บริหารฯ สามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและ ประชาชนในพื้นที่มีเจตคติที่ดีในการทำงาน	4.40	0.67	มาก
2	ผู้บริหารฯ เชื่อมั่นในความสามารถของ ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเสมอ	4.17	0.65	มาก
3	ผู้บริหารฯ เสียสละเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า ประโยชน์ส่วนตัว	4.18	0.77	มาก
4	ผู้บริหารฯ สามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและ ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนรวมในการทำงานมาก ขึ้น	4.12	0.68	มาก
5	ผู้บริหารฯ สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.16	0.67	มาก
6	ผู้บริหารฯ ยึดมั่นในวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน	4.12	0.66	มาก
7	ผู้บริหารฯ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคำนึงถึง ผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	4.04	0.73	มาก
8	ผู้บริหารฯ พุดคุยกับประชาชนในพื้นที่ด้วยความเป็น กันเองเสมอ	4.11	0.70	มาก
9	ผู้บริหารฯ ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าต้องทุ่มเทการ ทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม	4.07	0.71	มาก
10	ผู้บริหารฯ สามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่า ทุกปัญหาที่เกิดขึ้นมีทางแก้ไขได้ และมีกำลังใจใน การทำงาน	4.16	0.65	มาก
	รวม	4.15	0.46	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหาร สามารถจูงใจให้ผู้อยู่บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่มีเจตคติที่ดีในการทำงาน ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ ผู้บริหาร เสียสละเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.18$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหาร ทำให้ผู้อยู่บังคับบัญชาคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ($\bar{X} = 4.04$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 ของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย
 จังหวัดสกลนคร ด้านการกระตุ้นทางปัญญา รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บริหาร สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชนในพื้นที่รู้จักค้นหาข้อมูลข่าวสาร จากแหล่งต่าง ๆ	4.24	0.71	มาก
2	ผู้บริหาร มักจะสอนงานที่ตนเองรู้ทุกอย่างให้กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.07	0.72	มาก
3	ผู้บริหาร ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.06	0.79	มาก
4	ผู้บริหาร ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้จักวิเคราะห์ ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน	4.20	0.74	มาก
5	ผู้บริหาร สนับสนุนวิธีการทำงานหรือวิธีแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการใหม่ ๆ	4.24	0.74	มาก
6	ผู้บริหาร มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนรวม การวางแผนก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง	4.12	0.70	มาก
7	ผู้บริหาร ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดง ความคิดเห็นในแง่มุมต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่	4.09	0.77	มาก
8	ผู้บริหาร สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักถึง ปัญหา ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในหน่วยงาน	4.09	0.78	มาก
9	ผู้บริหาร มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อมั่นว่าตน สามารถใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาคือ	4.22	0.74	มาก
10	ผู้บริหาร มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นแนวทาง ใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาคือการทำงานได้	4.21	0.67	มาก
	รวม	4.15	0.52	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการกระตุ้นทางปัญญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารและผู้นำ สนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่รู้จักค้นหาข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ ผู้บริหารฯ สนับสนุนวิธีการทำงานหรือวิธีแก้ไขปัญหาค่ที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการใหม่ ๆ ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารฯ ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาไปอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 4.06$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 ของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย
 จังหวัดสกลนคร ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล รายชื่อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บริหารฯ ให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ มีปัญหา	4.46	0.52	มาก
2	ผู้บริหารฯ แสดงความห่วงใยต่อสภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนในพื้นที่อยู่เสมอ	4.49	0.54	มาก
3	ผู้บริหารฯ สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับ บัญชาและ ประชาชนในพื้นที่มีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกัน	4.19	0.68	มาก
4	ผู้บริหารฯ จะไม่ตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความเสียหายต่อหน้าบุคคลอื่น	4.18	0.73	มาก
5	ผู้บริหารฯ มีความความเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และ เป็นกันเองกับทุกคน	4.21	0.71	มาก
6	ผู้บริหารฯ มอบหมายงานตรงกับความรู้ ความสามารถ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.23	0.69	มาก
7	ผู้บริหารฯ สามารถจัดระบบสวัสดิการ ที่ดี สร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.20	0.72	มาก
8	ผู้บริหารฯ มอบหมายงานตรงกับตำแหน่ง และความ รับผิดชอบในหน่วยงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.48	0.63	มาก
9	ผู้บริหารฯ ให้ความสนใจแก่ผู้ใต้บังคับ บัญชาอย่างเท่า เทียมกันโดยปราศจากอคติ	4.52	0.59	มากที่สุด
10	ผู้บริหารฯ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตัวเอง มีความสำคัญต่อองค์กร	4.34	0.69	มาก
	รวม	4.33	0.41	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารฯ ให้ความสนใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันโดยปราศจากอคติ ($\bar{X} = 4.52$) มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้บริหารฯ แสดงความห่วงใยต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.49$) มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารฯ จะไม่ตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความเสียหายต่อหน้าบุคคลอื่น ($\bar{X} = 4.18$) มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร**

ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 8-14

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมา
ภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
รายด้าน

(n=400)

ด้าน ที่	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	หลักนิติธรรม	3.82	0.55	มาก
2	หลักคุณธรรม	3.72	0.57	มาก
3	หลักความโปร่งใส	3.76	0.74	มาก
4	หลักการมีส่วนร่วม	3.78	0.57	มาก
5	หลักความรับผิดชอบ	3.84	0.59	มาก
6	หลักความคุ้มค่า	3.62	0.54	มาก
	รวม	3.75	0.41	มาก

จากตาราง 8 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=3.75$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ใน
ระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.84$)
รองลงมาคือ หลักนิติธรรม ($\bar{X}=3.82$) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=3.78$) หลักความโปร่งใส
($\bar{X}=3.76$) หลักคุณธรรม ($\bar{X}=3.72$) และหลักความคุ้มค่า ($\bar{X}=3.62$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักนิติธรรม รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.74	0.82	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ มีการออกกฎระเบียบข้อบังคับ เทศบัญญัติที่ทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับ ของประชาชน	3.94	0.72	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ มีการปรับปรุงภารกิจของ ส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	3.98	0.82	มาก
4	อบต./เทศบาลฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับ ดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตาม กฎหมาย	3.66	0.90	มาก
5	อบต./เทศบาลฯ ได้ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกและ รวดเร็วภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย	3.75	0.82	มาก
6	อบต./เทศบาลฯ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	3.96	0.82	มาก
7	อบต./เทศบาลฯ คำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนในการบริหารงาน	3.71	0.82	มาก
รวม		3.82	0.55	มาก

จากตาราง 9 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักนิติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ อบต./เทศบาลฯ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ($\bar{X} = 3.96$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักคุณธรรม รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม	3.86	0.76	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในหลักคุณธรรมอันดีงาม	3.80	0.98	มาก
3	การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด	3.68	0.89	มาก
4	การบริหารงานของ อบต./เทศบาลฯ ปราศจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน	3.64	0.83	มาก
5	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ	3.64	0.78	มาก
6	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก	3.74	0.80	มาก
	รวม	3.72	0.57	มาก

จากตาราง 10 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักคุณธรรมโดยภาพ

รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาล
 บริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาคือ อบต./
 เทศบาล บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักคุณธรรมอันดีงาม ($\bar{X} = 3.80$)
 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การบริหารงานของ อบต./เทศบาล ปราศจากการทุจริต
 และผลประโยชน์ทับซ้อน ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมา
 ภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
 ด้านหลักความโปร่งใส รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาล ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัด กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ อย่างทั่วถึง	3.71	0.85	มาก
2	อบต./เทศบาล เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	3.66	0.81	มาก
3	อบต./เทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วม ประชุมสภา	3.87	0.89	มาก
4	อบต./เทศบาล ประกาศเผยแพร่ผลการประชุม ให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ	3.75	0.94	มาก
5	อบต./เทศบาล จัดทำแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูล โครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	3.79	0.89	มาก
รวม		3.76	0.74	มาก

จากตาราง 11 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความโปร่งใสโดยภาพ
 รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลัก

ธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมสภา ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ อบต./เทศบาล จัดทำแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.79$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาล เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักการมีส่วนร่วม รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาล สนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการประชุมประชาคม	3.72	0.79	มาก
2	อบต./เทศบาล จัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี	3.92	0.91	มาก
3	อบต./เทศบาล ได้สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน และใช้ข้อมูลจากการมีส่วนร่วมนั้นเป็นแนวทางและทำแผนงานในการพัฒนาหน่วยงาน	3.77	0.80	มาก
4	อบต./เทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการบริหารงาน	3.74	0.78	มาก
5	อบต./เทศบาล แต่งตั้งตัวแทนประชาคมให้มีส่วนร่วมในการตรวจรับงานจ้าง	3.84	0.84	มาก
6	อบต./เทศบาล จัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.72	0.83	มาก
	รวม	3.78	0.57	มาก

จากตาราง 12 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักการมีส่วนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ จัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ อบต./เทศบาลฯ แต่งตั้งตัวแทนประชาคมให้มีส่วนร่วมในการตรวจรับงานจ้าง ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ จัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความรับผิดชอบ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ มอบหมายงานและอำนาจการตัดสินใจ ตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน	4.05	0.84	มาก
2	ผู้บริหารของ อบต./เทศบาลฯ รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง	3.88	0.81	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ สามารถประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3.86	0.84	มาก
4	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างของบุคลากร	3.82	0.78	มาก
5	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ สามารถชี้แจงเจรจาเพื่อลดความขัดแย้งของผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	0.78	มาก
6	อบต./เทศบาลฯ กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน	3.72	0.78	มาก
	รวม	3.84	0.59	มาก

จากตาราง 13 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ มอบหมายงานและอำนาจการตัดสินใจ ตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ผู้บริหารของ อบต./เทศบาลฯ รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.88$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหาร อบต./

เทศบาลฯ สามารถชี้แจงเจรจาเพื่อลดความขัดแย้งของผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 ($\bar{X}=3.72$) และอบต./เทศบาลฯ กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และ
 แผนงานที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมา
 ภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
 ด้านหลักความคุ้มค่า รายละเอียด

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับ งบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	3.58	0.85	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ ใช้งบประมาณอย่างประหยัดและ เหมาะสม	3.54	0.87	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ ใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม	3.68	0.86	มาก
4	อบต./เทศบาลฯ จัดระบบการตรวจสอบควบคุม การใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน	3.64	0.86	มาก
5	อบต./เทศบาลฯ จัดตั้งงบประมาณประจำปี ตามแผนพัฒนาอย่างเหมาะสม	3.81	0.76	มาก
6	อบต./เทศบาลฯ ใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่เหมาะสมและทันสมัย	3.52	0.85	มาก
7	อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการ ฝึกอบรมพัฒนาความรู้เพื่อควมมีประสิทธิภาพ คุ้มค่าในการบริหารงานเพิ่มขึ้น	3.58	0.86	มาก
	รวม	3.62	0.54	มาก

จากตาราง 14 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความคุ้มค่าโดยภาพรวมอยู่

ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาล
จัดตั้งงบประมาณประจำปีตามแผนพัฒนาอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือ
อบต./เทศบาล ใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม
($\bar{X} = 3.68$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาล ใช้วัสดุ อุปกรณ์และ
เทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุเมสาลัย จังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุเมสาลัย จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 15-21

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุเมสาลัย จังหวัดสกลนคร
รายด้าน

(n=400)

ด้าน ที่	คุณภาพการบริการภาครัฐ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	4.43	0.44	มาก
2	การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น	4.12	0.60	มาก
3	การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล	4.30	0.41	มาก
4	การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน	4.05	0.45	มาก
5	การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ	4.18	0.41	มาก
6	การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูงเป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ	4.23	0.53	มาก
รวม		4.21	0.26	มาก

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.30$) การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูงเป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ ($\bar{X} = 4.23$) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ ($\bar{X} = 4.18$) การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.12$) และการส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร
ด้านการเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครอง
แบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญา
ของเศรษฐกิจพอเพียง รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ เน้นการสร้างและพัฒนา กระบวนการประชาธิปไตยแก่เยาวชนในสถานศึกษา	4.33	0.62	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ เน้นพัฒนากระบวนการ ประชาธิปไตยและกระบวนการทางสภาให้เข้มแข็ง เพื่อเป็นหลักทางประชาธิปไตยให้กับท้องถิ่นและ ประชาชน	4.46	0.59	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ เสริมสร้างความสมานฉันท์ และ เสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ในการปกครอง ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็น ประมุข	4.42	0.66	มาก
4	อบต./เทศบาลฯ ร่วมเป็นกำลังหลักสำคัญของ กระทรวงมหาดไทยในระดับพื้นที่ในการระดมพลัง ขององค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรม เพื่อการแสดงความจงรักภักดีแก่สถาบัน พระมหากษัตริย์	4.48	0.64	มาก
5	อบต./เทศบาลฯ ร่วมเสริมสร้างความเข้มแข็งของ ชุมชนสู่การพัฒนาด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง	4.45	0.62	มาก
รวม		4.43	0.44	มาก

จากตาราง 16 พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ ร่วมเป็นกำลังหลักสำคัญของกระทรวงมหาดไทยในระดับพื้นที่ในการระดมพลังขององค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อการแสดงความจงรักภักดีแก่สถาบันพระมหากษัตริย์ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ อบต./เทศบาลฯ เน้นพัฒนากระบวนการประชาธิปไตยและกระบวนการทางสภาให้เข้มแข็งเพื่อเป็นหลักทางประชาธิปไตยให้กับท้องถิ่นและประชาชน ($\bar{X} = 4.46$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ เน้นการสร้างและพัฒนากระบวนการประชาธิปไตยแก่เยาวชนในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.33$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
ด้านการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0
สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมสร้างการสร้งกายภาพ และขีดความสามารถของการสร้งสร้ง นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาภารกิจบริการในระดับ พื้นที่รองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย แลนด์ 4.0	4.23	0.71	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วน หนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กร ดิจิทัลและองค์กรแห่งนวัตกรรม	4.24	0.66	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น และพัฒนา กลไกเพื่อการกระจายทรัพยากร และการบริการ ตามภารกิจที่เข้าถึงความต้องการเร่งด่วนสำคัญ ของพื้นที่	4.06	0.72	มาก
4	อบต./เทศบาลฯ มีกระดมพลังจากองค์กรภาคี ทุกภาคส่วน ในการร่วมกันเพื่อสร้งความอุดม สมบูรณ์ รักษาและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม การสร้งแหล่งพลังงานในท้องถิ่นเพื่อ การพึ่งตนเอง และการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืน และ สมดุล	4.08	0.75	มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
5	อบต./เทศบาลฯ ร่วมเสริมสร้างศักยภาพการ พึ่งตนเองทางการเงิน-การคลัง ด้วยการระดมพลัง ทุกภาคส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและ สร้างความเข้มแข็งการเงินฐานรากในท้องถิ่น ให้เข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับ การให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล ให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของประชาชน และทิศทางการพัฒนาประเทศ 20ปี และโมเดล พัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0	3.99	0.80	มาก
	รวม	4.12	0.60	มาก

จากตาราง 17 พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น
ร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ทั่วประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ รวมพลังองค์กร
ภาคีทุกภาคส่วนหนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรดิจิทัลและองค์กรแห่ง
นวัตกรรม ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมสร้างการสร้างความ
และขีดความสามารถของในการสรรค์สร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาภารกิจบริการ
ในระดับพื้นที่รองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยและไทยแลนด์ 4.0 ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนข้อ
ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ ร่วมเสริมสร้างศักยภาพการพึ่งตนเองทางการเงิน-
การคลัง ด้วยการระดมพลังทุกภาคส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและสร้าง
ความเข้มแข็งการเงินฐานรากในท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับ
การให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากลให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มี

คุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาประเทศ
20ปี และโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 ($\bar{X} = 3.99$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร
ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครอง
ท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสร้างพลังการ ขับเคลื่อนค่านิยมด้านการทุจริตจากฐานของการ พัฒนาท้องถิ่น	4.40	0.62	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเน้นยกระดับการจัดการธรรมาภิ บาลด้วยการป้องกันการทุจริตที่มีมาตรฐานสากล หนุนเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร	4.30	0.62	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ ร่วมขับเคลื่อนประเทศไทย ซื่อตรง โปร่งใส สร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ภาครัฐและมาตรฐานธรรมาภิบาลผ่านการมีส่วนร่วม รวมจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน	4.40	0.61	มาก
4	อบต./เทศบาลฯ สร้างสรรค์มาตรฐาน รูปแบบ แนวทางเพื่อความคล่องตัว และการพึ่งตนเอง ในด้านรายได้ของท้องถิ่น	4.34	0.61	มาก
5	อบต./เทศบาลฯ ปรับโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสมเกิดความคุ้มค่า	4.38	0.69	มาก
6	อบต./เทศบาลฯ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ภารกิจการถ่ายโอนภารกิจจากภาครัฐสู่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการ จัดบริการประชาชน	3.96	0.73	มาก
	รวม	4.30	0.41	มาก

จากตาราง 18 พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุมาลัย จังหวัดสกลนคร ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ ร่วมขับเคลื่อนประเทศไทย ชี้อตรง โปร่งใส สร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและมาตรฐานธรรมาภิบาลผ่านการมีส่วนร่วมจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสร้างพลังการขับเคลื่อนค่านิยมต้านการทุจริตจากฐานของการพัฒนาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภารกิจการถ่ายโอนภารกิจจากภาครัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดบริการประชาชน ($\bar{X} = 3.96$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
ด้านการส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพ
เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเน้นพัฒนาทุนมนุษย์ในระดับ ท้องถิ่น เพื่อเป็นกำลังหลักในการเสริมสร้างความ เข้มแข็งของท้องถิ่นในการพึ่งตนเอง รองรับบริการ เปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน	3.99	0.89	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ ร่วมเสริมสร้างสวัสดิการสังคม เสริมความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ระดับพื้นที่	4.14	0.77	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ สร้างกลไกมาตรการรองรับ การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.10	0.75	มาก
4	อบต./เทศบาลฯ มุ่งพัฒนาการบริการสาธารณะของ ท้องถิ่นผ่านการร่วมดำเนินการของเอกชนหรือหน่วยงาน รัฐ ที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริการประชาชน	4.20	0.71	มาก
5	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับ การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้ มาตรฐานสากลรองรับความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และทิศทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0	3.93	0.66	มาก
6	อบต./เทศบาลฯ รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วน ร่วมหนุนเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบ ความสำเร็จในการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนา ท้องถิ่นที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่ง สหัสวรรษ Sustainable Development Goals	3.91	0.65	มาก
	รวม	4.05	0.45	มาก

จากตาราง 19 พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ มุ่งพัฒนาการบริการสาธารณะของท้องถิ่นผ่านการร่วมดำเนินการของเอกชนหรือหน่วยงานรัฐ ที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริการประชาชน ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ อบต./เทศบาลฯ ร่วมเสริมสร้างสวัสดิการสังคม เสริมความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระดับพื้นที่ ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมหนุนเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ Sustainable Development Goals ($\bar{X} = 3.91$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ เน้นการสร้างระบบคุณธรรมในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยหลักธรรมาภิบาลในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล	4.11	0.67	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ เน้นการพัฒนาบุคลากร และผู้นำรองรับการพัฒนากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่สากล และขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่แข่งขันได้	4.03	0.76	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ ปฏิรูประบบบริหารจัดการกำลังคนให้มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับการพัฒนาตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าสูงสุด	4.03	0.80	มาก
4	อบต./เทศบาลฯ สร้างระบบการเรียนรู้การจัดการตนเองของบุคลากรทุกระดับตามค่านิยมร่วม และความจำเป็นในการขับเคลื่อนการพัฒนากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอย่างเท่าทัน	4.03	0.79	มาก
5	อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใสสู่ท้องถิ่นยุคใหม่	4.10	0.76	มาก

ตาราง 20 (ต่อ)

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
6	อบต./เทศบาลฯ พัฒนาความรู้ ความสามารถของ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภา และบุคลากรให้เป็นนัก บริหาร นักการเมือง และผู้ปฏิบัติงานที่มี ธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการตรวจสอบอย่าง โปร่งใส	4.46	0.64	มาก
7	อบต./เทศบาลฯ เสริมสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วย วัฒนธรรมและวิถีพอเพียง เสริมสร้างความเสมอ ภาคความเท่าเทียมกันในการส่งเสริมการพัฒนา บุคลากร	4.48	0.61	มาก
รวม		4.18	0.41	มาก

จากตาราง 20 พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากร
บุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับ
ภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า
มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาล
ฯ เสริมสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วยวัฒนธรรมและวิถีพอเพียง เสริมสร้างความเสมอภาค
ความเท่าเทียมกันในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ อบต./
เทศบาลฯ พัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภา และบุคลากร
ให้เป็นนักบริหาร นักการเมือง และผู้ปฏิบัติงานที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการ
ตรวจสอบอย่างโปร่งใส ($\bar{X} = 4.46$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ
ปฏิรูประบบบริหารจัดการกำลังคนให้มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับการพัฒนาตาม
ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
อย่างคุ้มค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.03$)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการพัฒนาระบบการบริการด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูงเป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำองค์กรของผู้นำ เพื่อการขับเคลื่อนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีคุณธรรม	4.28	0.69	มาก
2	อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการบริหารยุทธศาสตร์ทั่วทั้งองค์กรแบบครบวงจร เพื่อหนุนนำการพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลงในอนาคตและรองรับการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ	4.30	0.64	มาก
3	อบต./เทศบาลฯ เน้นเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรใหม่ พัฒนาระบบการบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมืออาชีพ	4.25	0.65	มาก
4	อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการวัดผล การวิเคราะห์ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กรให้มีมาตรฐาน และทันสมัย	4.10	0.75	มาก
รวม		4.23	0.53	มาก

จากตาราง 21 พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านการพัฒนาระบบการบริการด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูงเป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการบริหารยุทธศาสตร์ทั่วทั้งองค์กรแบบครบวงจร เพื่อหนุนนำการพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลง

ในอนาคตและรองรับการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ อบต./เทศบาลฯ มุ่งเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำองค์กรของผู้นำ เพื่อการขับเคลื่อนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีคุณธรรม ($\bar{X} = 4.28$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการวัดผล การวิเคราะห์ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ภายในองค์กรให้มีมาตรฐาน และทันสมัย ($\bar{X} = 4.10$)

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ
ผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ
ภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร**

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและ
การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 22-
23

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ใน
การศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปร
อิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการ
ตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบ
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการ
ตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig.
(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม
หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน
หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและการ
บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปร	LEA ₁	LEA ₂	LEA ₃	LEA ₄	TLEA	GOV ₁	GOV ₂	GOV ₃	GOV ₄	GOV ₅	GOV ₆	TGOV	QUA ₁	QUA ₂	QUA ₃	QUA ₄	QUA ₅	QUA ₆	TQUA
Mean	4.26	4.15	4.15	4.33	4.22	3.82	3.72	3.76	3.78	3.84	3.62	3.75	4.43	4.12	4.30	4.05	4.18	4.23	4.21
LEA ₁	1	.062	.343**	.228**	.617**	.123*	.021	.020	.022	.019	.005	.042	.178**	.069	.082	.072	.153**	.046	.104*
LEA ₂		1	.320**	.209**	.628**	.204**	.207**	.191**	.162**	.126*	.154**	.250**	.009	.306**	.031	.145**	.013	.078	.133**
LEA ₃			1	.150**	.745**	.103*	.049	.008	.107*	.070	.050	.092	.069	.008	.075	.176**	.072	.068	.102*
LEA ₄				1	.578**	.086	.045	.016	.014	.006	.111*	.054	.233**	.119*	.280**	.169**	.483**	.034	.378**
TLEA					1	.200**	.126*	.066	.115*	.089	.123*	.172**	.172**	.140**	.172**	.220**	.250**	.089	.267**
GOV ₁						1	.521**	.324**	.344**	.392**	.319**	.697**	.114*	.252**	.079	.218**	.133**	.071	.230**
GOV ₂							1	.481**	.381**	.358**	.338**	.727**	.027	.249**	.142**	.249**	.039	.018	.227**
GOV ₃								1	.432**	.329**	.338**	.691**	.032	.281**	.096	.246**	.004	.018	.202**
GOV ₄									1	.564**	.362**	.725**	.003	.208**	.100*	.248**	.020	.010	.185**
GOV ₅										1	.379**	.713**	.041	.198**	.122*	.203**	.070	.037	.206**
GOV ₆											1	.656**	.039	.250**	.167**	.230**	.107*	.039	.238**
TGOV												1	.063	.343**	.167**	.331**	.089	.017	.307**
QUA ₁													1	.039	.387**	.253**	.341**	.028	.567**
QUA ₂														1	.147**	.408**	.123*	.039	.551**
QUA ₃															1	.433**	.374**	.012	.679**
QUA ₄																1	.249**	.029	.705**
QUA ₅																	1	.007	.636**
QUA ₆																		1	.226**
TQUA																			1

จากตาราง 22 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยภาพรวม (TLEA) และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม (TGOV) มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TQUA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยภาพรวม (TLEA) กับคุณภาพ การบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัด สกลนคร โดยภาพรวม (TQUA) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.267$)

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม (TGOV) กับคุณภาพ การบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัด สกลนคร โดยภาพรวม (TQUA) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.307$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยภาพรวม (TLEA) กับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครอง แบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง (QUA₁) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .172$)

2. การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น (QUA₂) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและ มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .140$)

3. การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครอง ท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (QUA₃) มีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .172$)

4. การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อ คุณภาพชีวิตของประชาชน (QUA₄) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ ทางบวก ($r = .220$)

5. การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ (QUA₅) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .250$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม (TGOV) กับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่

1. การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น (QUA₂) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .343$)

2. การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (QUA₃) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .167$)

3. การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน (QUA₄) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .331$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยภาพรวม (TLEA) กับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TQUA) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.267$) และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม (TGOV) กับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TQUA) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.307$) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบบรรุนแรงในการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร แสดงรายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปร พยากรณ์	Unstandardized Coefficient		standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	b	S.E.	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.255	.126		2.025	.044		
LEA ₁	.117	.016	.190	7.419	.000	.931	.107
LEA ₂	.097	.014	.149	6.789	.000	.926	.105
LEA ₃	.069	.014	.101	5.057	.000	.923	.104
LEA ₄	.164	.027	.149	6.106	.000	.906	.112
GOV ₁	.039	.016	.048	2.355	.019	.916	.107
GOV ₂	.230	.024	.246	9.441	.000	.911	.105
GOV ₃	.077	.023	.092	3.360	.001	.914	.103
GOV ₄	.177	.026	.189	6.888	.000	.907	.104
GOV ₅	.054	.016	.064	3.450	.001	.915	.102
GOV ₆	.149	.025	.153	5.993	.000	.912	.101

R = .933, R² = .871. Adjusted R² = .867, F-Value = 262.212, Sig = .000**

จากตาราง 23 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .867

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (LEA₁) (มีค่าเบต้า = .190) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (LEA₂) (มีค่าเบต้า = .149) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (LEA₃) (มีค่าเบต้า = .101) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (LEA₄) (มีค่าเบต้า = .149) และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม (GOV₁) (มีค่าเบต้า = .048) ด้านหลักคุณธรรม (GOV₂) (มีค่าเบต้า = .246) ด้านหลักความโปร่งใส (GOV₃) (มีค่าเบต้า = .092) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (GOV₄) (มีค่าเบต้า = .189) ด้านหลักความรับผิดชอบ (GOV₅) (มีค่าเบต้า = .064) ด้านหลักความคุ้มค่า (GOV₆) (มีค่าเบต้า = .153)

ซึ่ง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุมาลัย จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70 ส่วนที่เหลือร้อยละ 14.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .255 + .117(X_1) + .097(X_2) + .069(X_3) + .164(X_4) + .039(X_5) + .230(X_6) + .077(X_7) + .171(X_8) + .054(X_9) + .149(X_{10})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .190(Z_1) + .149(Z_2) + .101(Z_3) + .149(Z_4) + .048(Z_5) + .246(Z_6) + .092(Z_7) + .189(Z_8) + .064(Z_9) + .153(Z_{10})$$

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ว่า ยอมรับสมมติฐานการวิจัยในทุกสมมติฐาน รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ

จากตาราง 24 ผลการทดสอบสมมติฐาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พบว่ายอมรับสมมติฐาน

**ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนา
คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดสกลนคร**

การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในคุณภาพการบริการ
ภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
รายละเอียดดังตาราง 25

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน (n = 400)	ร้อยละ
-ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	159	39.75
-ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	241	60.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบ
แบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนา
คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดสกลนคร จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75
ส่วนที่เหลือจำนวน 241 คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 60.25

การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ
การบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์
จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดระบบการทำงานให้มีความ
คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดระบบการบริหารงานภายในองค์กร
เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไป
อย่างมีประสิทธิภาพ

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประชาคมและลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อรับทราบปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่น
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการกำหนดนโยบายและการบริหารที่เหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเน้นการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนเพื่ออำนวยความสะดวกภัยในการใช้สัญจร
6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรให้เพียงพอ และขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างทั่วถึง มีการซ่อมแซมและบำรุงรักษาสมาเสมอ
7. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมป้องกันและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ
8. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสให้มากที่สุด
9. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดกิจกรรมลงพื้นที่ เพื่อพบปะประชาชนในพื้นที่ เพื่อรับทราบข้อปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชน
10. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอ
กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการศึกษาวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีการศึกษาในระดับ
ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.25
มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.75 และส่วนใหญ่อาศัย
อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน คิดเป็นร้อยละ 21.00

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน
โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ($\bar{X} = 4.33$)
รองลงมาคือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ
($\bar{X} = 4.15$) และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

3. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ

หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.82$) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.78$) หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.76$) หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.72$) และหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

4. คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอ กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครอง ท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ($\bar{X} = 4.30$) การพัฒนาองค์กร ด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูงเป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ ($\bar{X} = 4.23$) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ ($\bar{X} = 4.18$) การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.12$) และการส่งเสริมและพัฒนาบริการ สาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อ คุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70 ส่วนที่เหลือร้อยละ 86.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (LEA_1) (มีค่าเบต้า = .190) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (LEA_2) (มีค่าเบต้า = .149) ด้านการ กระตุ้นทางปัญญา (LEA_3) (มีค่าเบต้า = .101) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (LEA_4) (มีค่าเบต้า = .149) และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม

(GOV₁) (มีค่าเบต้า = .048) ด้านหลักคุณธรรม (GOV₂) (มีค่าเบต้า = .246) ด้านหลักความโปร่งใส (GOV₃) (มีค่าเบต้า = .092) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (GOV₄) (มีค่าเบต้า = .189) ด้านหลักความรับผิดชอบ (GOV₅) (มีค่าเบต้า = .064) ด้านหลักความคุ้มค่า (GOV₆) (มีค่าเบต้า = .153)

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

6. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

6.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดระบบการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

6.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดระบบการบริหารงานภายในองค์กรเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประชาสัมพันธ์และลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อรับทราบปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่น

6.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการกำหนดนโยบายและการบริหารที่เหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง

6.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเน้นการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนเพื่ออำนวยความสะดวกภัยในการใช้สัญจร

6.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และเพื่อการเกษตรให้เพียงพอ และขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างทั่วถึง มีการซ่อมแซมและบำรุงรักษาส้วม

6.7 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมป้องกันและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ

6.8 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสให้มากที่สุด

6.9 ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชนในพื้นที่ เพื่อรับทราบข้อปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชน

6.10 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{X} = 4.15$) และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพล ไชยสุระ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทยิดา ยันตะบุษย์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

นอกจากนั้นแล้วจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นไปตามแนวคิดคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยทั่ว ๆ ไปจะเป็นดังนี้ Tichy and Devanna (1986, pp. 19-32 อ้างถึงใน ชีวิน อ่อนลออ, 2553, หน้า 62) 1) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จะเปลี่ยนองค์การที่ตนเองรับผิดชอบไปสู่งเป้าหมายที่ดีกว่าคล้ายกับผู้ฝึกสอนหรือโค้ช นักกีฬาที่ต้องรับผิดชอบทีมที่ไม่เคยชนะใครเลยต้องมีการเปลี่ยนเป้าหมายเพื่อความเป็น ผู้ชนะและต้องสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกทีมเล่นให้ดีที่สุดเพื่อชัยชนะ 2) เป็นคนกล้าและ เปิดเผยเป็นคนที่ต้องเลี้ยงแต่มีความสุขและมีจุดยืนของตนเองกล้าเผชิญกับความจริงกล้า เปิดเผยความจริง 3) เชื่อมมั่นในคนอื่นผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ใช่เผด็จการแต่มีอำนาจและ สนใจคนอื่น ๆ มีการทำงานโดยมอบอำนาจให้คนอื่นทำโดยเชื่อว่าคนอื่นก็มีความสามารถ 4) ใช้คุณค่าเป็นแรงผลักดันผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะชี้แนะให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่าของ เป้าหมายและสร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่า 5) เป็นผู้ เรียนรู้ตลอดชีวิตผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะนึกถึงสิ่งที่ตนเองเคยทำผิดพลาดในฐานะที่เป็น บทเรียนและจะพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา 6) มีความสามารถ ที่จะเผชิญกับความสลับซับซ้อนความคลุมเครือและความไม่แน่นอนผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และ 7) เป็นผู้มองการณ์ไกล ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสามารถในการมองการณ์ไกลสามารถที่จะนำความหวัง ความฝันมาทำให้เป็นความจริงได้

2. จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.82$) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.78$) หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.76$) หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.72$) และหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพล ไชยสุระ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผล การบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า

1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด คือ ด้านหลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.73$) มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.71$) มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษา ความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิทธิ์ อุดชาชน, ฉัตรชัย ศรีแก้ว, คาหล่า ทามะวง, และบุษบา วรณ โพธิ์ศรี (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณารายวิธีพบว่า หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.07$) หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.02$) หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.85$) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.05$) หลักความ รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.63$) และหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.84$) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ธร ศิธรกุล (2557) ได้ทำการศึกษา ผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมากที่สุดคือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาหลักคุณธรรม น้อยที่สุดคือหลักความคุ้มค่า ส่วนความคิดเห็นของประชาชนใน ต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มากที่สุดคือ หลักนิติธรรม รองลงมาหลักคุณธรรม น้อยที่สุดคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน จัดมีการประชุมองค์กรแต่ละองค์กร เพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกัน ได้จัดทำเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้วยความยุติธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์

กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีความเสมอภาค มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันในทุกหมู่บ้าน ทุกชุมชน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน ประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชนทุกคนมีความสามารถเท่าเทียมกันในการเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ ในสังคม เช่น โอกาสพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นโดยรัฐจัดสรรสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโดยเท่าเทียมกัน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นโดยจัดประชุม ทุกหมู่บ้าน/ชุมชน ประชาชนในพื้นที่ทุกคน รวมทั้งเจ้าหน้าที่พนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและการทำงานที่สอดคล้องกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน มีการจัดประชุมประชาคมและเลือกตั้งกรรมการฝ่ายต่าง ๆ เช่น กรรมการสนับสนุนแผนพัฒนา กรรมการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนฯ การทำเวทีประชาคมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะในความต้องการของชุมชนและร่วมในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาตลอดจนให้ประชาชนร่วมในการวางแผนพัฒนา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้จัดตั้งผู้นำชุมชนมาเป็นคณะกรรมการในการจัดทำแผนพัฒนาและในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร นั้นส่วนใหญ่กฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สามารถถ่ายโอนได้อย่างเป็นอิสระ ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะของทางองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การตัดสินใจใด ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ภาคเอกชนและประชาชนมีพันธะความรับผิดชอบในส่วนที่ตนเองกระทำต่อสาธารณชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานนั้น ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลักและมีจิตใจเสียสละ เห็นคุณค่าในสังคมของตนเองผู้บริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร แต่ละสายงานนั้นได้รับมอบหมายหน้าที่งานและโครงการตามตำแหน่งหน้าที่และดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามระเบียบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้จัดสรรใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการคนในชุมชน

3. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ($\bar{X} = 4.30$) การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูงเป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ ($\bar{X} = 4.23$) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ ($\bar{X} = 4.18$) การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศไทยที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.12$) และการส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพล ไชยสุระ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 2) ประสิทธิผลของการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลการบริหารงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาองค์การ ($\bar{X} = 3.65$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.60$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2558) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ เทศบาลในจังหวัดเลยในภาพรวม

ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทยิดา ยันตะบุษย์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ที่ได้ทำการศึกษา การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงงานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ตามลำดับ 4) ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งทุกด้าน รวมทั้งทุกหน่วยงาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

มาโนชญ์ ปานพรหม (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะตาม หลักการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณ ภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ สาธารณะเป็นรายด้าน อันดับแรก คือ ด้านการนำองค์การ ร่องลงมา คือ ด้านการให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดและจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ สอดคล้องกับความต้องการของสภาพแวดล้อมจากภายนอก เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า แผนมีการบริหารที่เหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัด สกลนคร มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจและมีความเป็นทางการ มีการทำงานและควบคุมตาม สายการบังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจและทำงานได้อย่างอิสระ แต่ยังมีกฎ ระเบียบเป็นสำคัญ การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครมีการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้โดยการแปลงงบประมาณ คน และทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นผลผลิตหรือบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์การ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครมีการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นกระบวนการ ตั้งแต่การวางนโยบายจนถึงการพัฒนาศักยภาพ ให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครทุกแห่งเห็นว่าความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เนื่องจากเป็นความสามารถหลักที่สอดคล้องกับ การดำเนินภารกิจในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะ โดยคำนึงถึงความต้องการ ของประชาชนเป็นหลัก และจะส่งผลโดยตรงต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอ กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลมีการ เสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขัน เพื่อพัฒนาการปรับปรุงองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครให้ทันสมัย และมีระบบที่สามารถปรับตัว

ได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพงานในทุก ๆ ลักษณะ และเพิ่มการทำงานให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด โดยส่งเสริมให้มีการคิดค้นหาเทคนิควิธีการในการ ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

4. จากผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่ง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาล สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70 ส่วนที่เหลือร้อยละ 86.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ทั้งนี้จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบ สมมติฐานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิ บาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อเมื่อผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในระดับที่สูง และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครมีการบริหารงาน โดยยึดตามหลักธรรมาภิบาล ย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เพราะผู้บริหารองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของตนเองอยู่เสมอ ต้องมี การปรับเปลี่ยน เรียนรู้วิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง แสดงความสามารถ “รับผิดชอบและรับชอบ” ภายในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ ต้องกล้าแสดง ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยไม่ผลักภาระให้ผู้อื่น เป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งต้องกระทำตนเป็นที่ปรึกษา ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดเวลา รวมถึงการเปิดตนเองให้สามารถเข้าถึงทั้งในและนอก สถานะที่ทำงาน เพราะการที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำตนพร้อมอยู่ร่วมเคียง ข้างกับผู้ตาม ผู้บริหารและพนักงานจะเกิดความมั่นใจและรับรู้ว่าคุณบริหารเทศบาล เป็นบุคคลที่พึ่งพาได้ หรือในกรณีพนักงานกลุ่มที่มงานมีปัญหาอาจแก้ไขได้ ผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็ควรพร้อมลงไปทำงาน รวมทั้งเข้าร่วมแก้ปัญหาเพื่อสร้าง ทีมงานที่มีประสิทธิภาพและทุกคนต่างทำงานในจุดหมายเดียวกัน เมื่อเกิดปัญหาก็รับรู้

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะไม่ทอดทิ้งให้ผู้บริหารหรือพนักงานเทศบาล หรือทีมงานเผชิญตามลำพัง แต่คอยเป็นกำลังใจให้พนักงานพร้อมทุ่มเททำงาน ด้วยความรับผิดชอบร่วมกัน นอกจากนี้หลักธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน โดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่างให้ความสำคัญในการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำเร็จตามเป้าหมาย การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามระเบียบของทางราชการและตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงาน โดยยึดหลักคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม ให้การสนับสนุนบุคลากรอย่างทั่วถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม นอกจากนี้ก็ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชน ผู้บริหารมีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าในการดำเนินงานของเทศบาล สถานศึกษาให้แก่ชุมชนทราบโดยทั่วถึงกัน อย่างตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้ และให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชน ได้มีโอกาสร่วมวางแผน กำหนดนโยบายการดำเนินงาน ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ การบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้งบประมาณ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เป็นไปด้วยความคุ้มค่า

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพล ไชยสุระ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร และธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง คือ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (0.06) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (0.09) ด้านธรรมาภิบาล (0.89) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม คือ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (0.62) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (0.29) และรูปแบบที่สร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านธรรมาภิบาล และด้านประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 มีความสอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์ (Chi-square = 4.72 df = 29 P-value = 0.99 RMSEA = 0.13 CN = 672.09 GFI = 0.99 AGFI = 0.96) และ แนวทางพัฒนาด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรและธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

ประกอบด้วย พัฒนาด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านวัฒนธรรมการปรับตัว ด้านวัฒนธรรมพันธกิจ ด้านหลักความรับผิดชอบและด้านหลักความคุ้มค่า โดยปัจจัยเชิงสาเหตุทั้ง 3 ปัจจัย สามารถอธิบายประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ได้ร้อยละ 33.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .939 และยังพบว่า อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สามารถพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 88.20 ส่วนอีกร้อยละ 11.80 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เป็นรายด้าน พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิยดา ยันตะบุษย์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านหลักธรรมาภิบาล และด้านประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.449-0.960 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) ปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อประสิทธิผลฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยตัวแปรทั้ง 3 สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนายตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้ร้อยละ 74.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ ควรส่งเสริมและพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา มากที่สุด เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าน้อยที่สุด โดยผู้บริหาร ต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ผู้บริหาร ต้องกระตุ้นและแสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าต้องทุ่มเทการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม ผู้บริหาร ต้องสอนงานที่ตนเองรู้ทุกอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ ควรส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านหลักความคุ้มค่า มากที่สุด เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าน้อยที่สุด โดยผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรกำกับและกำกับดูแลให้บุคลากรในหน่วยงานใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม และควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย มาใช้ในหน่วยงาน

1.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ ควรส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน มากที่สุด เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าน้อยที่สุด โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการจัดทำแผน จัดการงบประมาณ และเตรียมบุคลากรที่มีความพร้อมสามารถดำเนินงาน เพื่อมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้

มาตรฐานสากลรองรับความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และทิศทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และควรประสานความร่วมมือเพื่อรวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมหนุนเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ Sustainable Development Goals

1.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ให้ดำรงอยู่ตลอดไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลต่อคุณภาพ

การบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย
จังหวัดสกลนคร

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร
ควรเสริมสร้างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ให้ดำรงอยู่ตลอดไป เนื่องจาก
ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ
ภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงาน
ตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดสกลนคร

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย จังหวัดสกลนคร เช่น วัฒนธรรม
องค์กร การสร้างทีมงานของผู้บริหาร

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพ
การบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสุเมธาลัย
จังหวัดสกลนคร เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติ์กาญจน์ ปฏิพันธ์. (2555). *โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). *มหาวิทยาลัยที่ทางแยก*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- โกวิท พวงงาม. (2546). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- โกศิษฐ์ เปลรินทร์. (2552) *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำทางวิชาการสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ชั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บุคพอยท์.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชนะศักดิ์ ยิวบูรณ์. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good Governance)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ชัยภรณ์ วัฒนศิริเดชชัย. (2558). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชวลิต สละ. (2556). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2560). *อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร*. รายงานการวิจัย. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2550). ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ทยิตา ยันตะบุษย์. (2558). ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.
- ทีร์ศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. รายงานการวิจัย: สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นพพล ไชยสุระ. (2560). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2551). หลักการพื้นฐานกฎหมายปกครองฝรั่งเศส. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นันท์ชพร อ่อนสุระทุม. (2556). อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิผลการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2547). การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท เซ็นทรัล เอ็กเซลส จำกัด.
- บรรจบ บุญจันทร์. (2554). โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปริญประภา ชามั่ง. (2557). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการบริหารงานของสหกรณ์ภาคเกษตรในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปาณิสรา จรัสวิญญู. (2550). การวางแผนและการจัดการโครงการ. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- พิสมัย คุณศรีพิทักษ์. (2553). *การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พิสิทธิ์ อุดชาชน, ฉัตรชัย ศรีแก้ว, คาหล่า ทามะวง, และบุษบาวรรณ โพธิ์ศรี. (2558).
*ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน
ของเทศบาล*. งานวิจัยรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง.
ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงาน
บัญชีในประเทศไทย*. รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2526). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรินประภา ชามั่ง. (2557). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการบริหารงาน
ของสหกรณ์ภาคเกษตรในจังหวัดลำปาง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มลฤดี ม่วงรุ่ง. (2553). *การวิเคราะห์จำแนกประเภทปัจจัยที่มีผลต่อระดับผลการเรียน
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ*. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัย
พายัพ.
- มานิชญ์ ปานพรหม. (2556). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหาร
จัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง*.
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2551). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์. (2559). *ความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- รัตน์ดีกรณ์ จี้นบุตร. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพนสวรรค์
จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สกลนคร:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2553). *การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย*.
นนทบุรี: พระปกเกล้า.
- สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2558). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2544). *หลักการบริหารเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ:
สำนักงาน ก.พ.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สรวิชัย เปรมชื่น. (2556). *คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย*.
รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย กระทรวง
อุตสาหกรรม.
- สุพัฒน์ กองศรีมา. (2552). *ประสิทธิผลการดำเนินงานกองทุนสุขภาพขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี*. การศึกษาอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต.
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุจิตรา ธานีรัตน์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาวดี นพรุจจินดา. (2553). *องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
- สุรินทร์ธร ติธรรมกุล. (2557). *ผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). *คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อ เสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)*. กรุงเทพฯ: บริษัท ฟรีเมียร์ โปร จำกัด.
- ลำเนา หมิ่นแจ่ม. (2555). *องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานบนพื้นที่สูง*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดิพงษ์ ลูติพิทยา. (2550) *ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสังข์ จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ จิรวัดณ์กุล. (2557). *สถิติในงานวิจัย เลือกร้อย่างไรให้เหมาะสม*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2541). *Good Governance ต้องปฏิบัติได้ ต้องเป็นรูปธรรม ไม่ใช่แค่เก็บไว้บูชา” สิ่งแวดล้อมในรัฐธรรมนูญแปลงแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. ม.ป.ท.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2542). *มุมมองนายอานันท์*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- อิสระ บุญญฤทธิ์. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Arnstein, Sherry R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35, (4), pp. 216–224.

- Argyris, C. (1964). *Interpersonal Competence and Organizational Effectiveness*. Homewood: Irwin–Dorsey.
- Bass & Avolio (1994). *Improving organizational effectiveness through Transformational leadership*. California: Sage.
- Bass, B.M., & Avolio, B.J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York: Free Press.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.
- Clark, John. (1957). *Outline of Local Government of The United Kingdom*. London: Sir Lassie Piton and son.
- Daft, R.L. (1999). *Leadership: Theory and Practice*. 4th ed. Texas: Dryden Press.
- Draft, R.L. (2000). *The leadership experience*. New York: Harcourt College Publishers.
- DuBrin, A.J. (1998). *Leadership: Research, Findings, Practice, and Skills*. 2nd ed. New York: Houghton Mifflin Company, 1998.
- Dubrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). *Management and organization* (2nd ed.). Ohio: South Western Publishing Company.
- Edwards, George and Ira, Sharkansky. (1979). *Implementttation*. 2ed. Berkeley: University of California Press.
- Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1982). *Orgionizations: Behavior structure and Processes*. (4th ed.), Austin, TX: Business Publications.
- Griffin, R. W. (1996). *Management* (5th ed.). Houghton: Mifflin.
- Griffin, R. W. (1999). *Management* (7th ed.). Houghton: Mifflin.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). *Services marketing: Concepts, strategies, & Cases*. Mason, OH: Thomson South – Western.
- Hoy, W.K. & Miskel, C.G. (1991). *Educational administrations: theory research and Practice*. (4th ed.) New York: McGraw, Hill Book Company.

- Moorhead, G. & Griffin, R.W., (2001). *Organizational Behavior: Managing People and Organization*. Boston: Houghton Mifflin Co.
- Mosley, D. C. (1996). *Management concept and practices*. New York: Harper–Collins.
- Mott, P.E. (1972). *The Characteristic of Effective Organization*. New York: Harper and Row.
- Mushinsky, Paul M. (1997). *Psychology applied to work an introductions to industrial and organizational psychology*. California: Brooks/Cole.
- Parsons, T. (1960). *Structure and Process in Modern Societies*. New York: The Press Clench.
- Price, J.L. (1968). *Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions*. Homewood, Ill: Richard D Irwin, Inc.
- Robbins, Stephen P. (1990). *Organization Theory: Structure Design and Application*. 3 rd ed. New Jersey: Prentice–Hall.
- Seiler. (1967). *Systems Analysis In Organization Behavior*. Homewood, Ill: Richard D.Irwin, Inc.
- Swansburg, R.C. (1996). *Management and leadership for nurse managers*. 2nd ed. USA: Jone and Barrelett Publishers.
- Tichy, N. M., & Devanna, M. A. (1986). *The Transformational Leader*. New York: Riley.
- Wit, Danial. (1967). *A Comparative Survey of Local Government and Administration* . Bangkok: Kurusapha Press.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork: Harper and Row Publication.
- Yukl, Gary & Fleet D. Van David. (1992). *Theory and research on leadership in organizations ,in handbook of industrial and organization psychology*. California: Consulting Psychologists.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ วัฒนันท์ อาจารย์ประจำสาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธานกรรมการบริหาร
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. พันจ่าอากาศเอกพูนสุข ทะแพงพันธ์ นายอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
5. นางสาวกิติพร เขจรศาสตร์ ท้องถิ่นอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
 - ตอนที่ 3 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
 - ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
 - ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

นายสุทธิพงษ์ พันวิสัย

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่น 10
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือข้อความลงในช่องว่าง
ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา/ปวช.

3. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. เกษตรกร

2. ค้าขาย

3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

4. รับจ้างทั่วไป

5. พนักงานบริษัทเอกชน

6. รับราชการ

7. อาชีพอื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,001-15,000 บาท

3. 15,001-20,000 บาท

4. มากกว่า 20,000 บาท

6. เขตพื้นที่

1. เทศบาลตำบลกุสุมาลย์

2. องค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์

3. องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

4. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง

5. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล

6. องค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มจาน

**ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ว่าผู้บริหาร มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับการมีส่วนร่วม ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์						
1	ผู้บริหาร สามารถสร้างศรัทธา และความเชื่อมั่นให้เป็นที่ยอมรับต่อประชาชนในพื้นที่					
2	เมื่อผู้บริหาร ตั้งเป้าหมายแล้ว สามารถทำได้เสมอ					
3	ผู้บริหาร สามารถสร้างความประทับใจและความภาคภูมิใจต่อประชาชนในพื้นที่					
4	ผู้บริหาร เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน					
5	ผู้บริหาร สามารถชี้แจงวิธีการปฏิบัติงานให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจน					
6	ผู้บริหาร เป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
7	ผู้บริหารฯ สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่าง เหมาะสมทุกสถานการณ์					
8	ผู้บริหารฯ มักหาแนวทางลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการ ปฏิบัติงาน					
9	ผู้บริหารฯ กล้าตัดสินใจทำในสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์					
10	ผู้บริหารฯ มักจะมีวิธีทำงานให้สำเร็จได้อย่าง เหนือความคาดหมายเสมอ					
การสร้างแรงบันดาลใจ						
1	ผู้บริหารฯ สามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชนในพื้นที่มีเจตคติที่ดีในการทำงาน					
2	ผู้บริหารฯ เชื่อมั่นในความสามารถของ ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเสมอ					
3	ผู้บริหารฯ เสียสละเห็นประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว					
4	ผู้บริหารฯ สามารถกระตุ้น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่เข้ามา มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น					
5	ผู้บริหารฯ สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ได้เป็น อย่างดี					
6	ผู้บริหารฯ ยึดมั่นในวิสัยทัศน์ พันธกิจของ หน่วยงาน					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
7	ผู้บริหารฯ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน					
8	ผู้บริหารฯ พุดคุยกับประชาชนในพื้นที่ด้วยความเป็นกันเองเสมอ					
9	ผู้บริหารฯ ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าต่องานที่มอบให้มากขึ้นกว่าเดิม					
10	ผู้บริหารฯ สามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นมีทางแก้ไขได้ และ มีกำลังใจในการทำงาน					
การกระตุ้นทางปัญญา						
1	ผู้บริหารฯ สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชนในพื้นที่รู้จักค้นหาข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ					
2	ผู้บริหารฯ มักจะสอนงานที่ตนเองรู้ทุกอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา					
3	ผู้บริหารฯ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
4	ผู้บริหารฯ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน					
5	ผู้บริหารฯ สนับสนุนวิธีการทำงานหรือวิธีแก้ไข ปัญหา ที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการใหม่ ๆ					
6	ผู้บริหารฯ มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมการวางแผนก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
7	ผู้บริหารฯ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในแง่มุม ต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่					
8	ผู้บริหารฯ สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ตระหนักถึงปัญหา ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ในหน่วยงาน					
9	ผู้บริหารฯ มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อมั่น ว่าตนสามารถใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาได้					
10	ผู้บริหารฯ มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็น แนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาการทำงานได้					
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล						
1	ผู้บริหารฯ ให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนใน พื้นที่มีปัญหา					
2	ผู้บริหารฯ แสดงความห่วงใยต่อสภาพความ เป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่อยู่เสมอ					
3	ผู้บริหารฯ สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและ ประชาชนในพื้นที่มีความรักใคร่สามัคคีกลม เกลียวกัน					
4	ผู้บริหารฯ จะไม่ตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความเสียหายต่อหน้าบุคคลอื่น					
5	ผู้บริหารฯ มีความความเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเป็นกันเองกับทุกคน					
6	ผู้บริหารฯ มอบหมายงานตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
7	ผู้บริหารฯ สามารถจัดระบบสวัสดิการ ที่ดี สร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา					
8	ผู้บริหารฯ มอบหมายงานตรงกับตำแหน่ง และ ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา					
9	ผู้บริหารฯ ให้ความสนใจแก่ผู้ใต้บังคับ บัญชา อย่างเท่าเทียมกันโดยปราศจากอคติ					
10	ผู้บริหารฯ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารูสึกว่าตัวเอง มีความสำคัญต่อองค์กร					

ตอนที่ 3 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักนิติธรรม						
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
2	อบต./เทศบาลฯ มีการออกกฎระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติที่ทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน					
3	อบต./เทศบาลฯ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์					
4	อบต./เทศบาลฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
5	อบต./เทศบาลฯ ได้ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็วภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย					
6	อบต./เทศบาลฯ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค					
7	อบต./เทศบาลฯ คำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการบริหารงาน					
หลักคุณธรรม						
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม					
2	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักคุณธรรมอันดีงาม					
3	การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด					
4	การบริหารงานของ อบต./เทศบาลฯ ปราศจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน					
5	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ					
6	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักความโปร่งใส						
1	อบต./เทศบาลฯ ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2	อบต./เทศบาลฯ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
3	อบต./เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมสภาฯ					
4	อบต./เทศบาลฯ ประกาศเผยแพร่ผลการประชุมให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ					
5	อบต./เทศบาลฯ จัดทำแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
หลักการมีส่วนร่วม						
1	อบต./เทศบาลฯ สนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการประชุมประชาคม					
2	อบต./เทศบาลฯ จัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี					
3	อบต./เทศบาลฯ ได้สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน และใช้ข้อมูลจากการมีส่วนร่วมนั้นเป็นแนวทางและทำแผนงานในการพัฒนาหน่วยงาน					
4	อบต./เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการบริหารงาน					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักการมีส่วนร่วม (ต่อ)						
5	อบต./เทศบาลฯ แต่งตั้งตัวแทนประชาคมให้มีส่วนร่วมในการตรวจรับงานจ้าง					
6	อบต./เทศบาลฯ จัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ					
หลักความรับผิดชอบ						
1	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ มอบหมายงานและอำนาจการตัดสินใจ ตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน					
2	ผู้บริหารของ อบต./เทศบาลฯ รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง					
3	อบต./เทศบาลฯ สามารถประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว					
4	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างของบุคลากร					
5	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ สามารถชี้แจงเจรจาเพื่อลดความขัดแย้งของผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6	อบต./เทศบาลฯ กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักความคุ้มค่า						
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม					
2	อบต./เทศบาลฯ ใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม					
3	อบต./เทศบาลฯ ใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม					
4	อบต./เทศบาลฯ จัดระบบการตรวจสอบควบคุมการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน					
5	อบต./เทศบาลฯ จัดตั้งงบประมาณประจำปีตามแผนพัฒนาอย่างเหมาะสม					
6	อบต./เทศบาลฯ ใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย					
7	อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้เพื่อควมมีประสิทธิภาพคุ้มค่าในการบริหารงานเพิ่มขึ้น					

**ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีคุณภาพการบริการภาครัฐ อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<p>การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง</p>						
1	อบต./เทศบาลฯ เน้นการสร้าและพัฒนาระบบงานการประชาธิปไตยแก่เยาวชนในสถานศึกษา					
2	อบต./เทศบาลฯ เน้นพัฒนาระบบงานการประชาธิปไตยและกระบวนการทางสภาให้เข้มแข็งเพื่อเป็นหลักทางประชาธิปไตยให้กับท้องถิ่นและประชาชน					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
3	อบต./เทศบาลฯ เสริมสร้างความสมานฉันท์ และเสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข					
4	อบต./เทศบาลฯ รวมเป็นกำลังหลักสำคัญของ กระทรวงมหาดไทยในระดับพื้นที่ในการระดม พลังขององค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อน กิจกรรมเพื่อการแสดงความจงรักภักดีแก่ สถาบันพระมหากษัตริย์					
5	อบต./เทศบาลฯ รวมเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนสู่การพัฒนาด้วยหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง					
การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น						
1	อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมสร้างการสร้า ง ศักยภาพ และขีดความสามารถของการ สรรค์สร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาภารกิจ การบริการในระดับพื้นที่รองรับยุทธศาสตร์การ พัฒนาประเทศและไทยแลนด์ 4.0					
2	อบต./เทศบาลฯ รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาค ส่วนหนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ องค์กรดิจิทัลและองค์กรแห่งนวัตกรรม					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
3	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนากลไกเพื่อการกระจายทรัพยากร และการบริการตามภารกิจที่เข้าถึงความต้องการเร่งด่วนสำคัญของพื้นที่					
4	อบต./เทศบาลฯ มีกระตือรือร้นจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน ในการร่วมกันเพื่อการสร้างคุณธรรมลุ่มบูรณ รักษาและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสร้างแหล่งพลังงานในท้องถิ่นเพื่อการพึ่งตนเอง และการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืน และสมดุล					
5	อบต./เทศบาลฯ ร่วมเสริมสร้างศักยภาพการพึ่งตนเองทางการเงิน-การคลัง ด้วยการระดมพลังทุกภาคส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและสร้างความเข้มแข็งการเงินฐานรากในท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากลให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาประเทศ 20ปี และโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0					

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล					
1	อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อสร้างพลังการขับเคลื่อนค่านิยมต้านการทุจริตจากฐานของการพัฒนาท้องถิ่น				
2	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเน้นยกระดับการจัดการธรรมาภิบาลด้วยการป้องกันการทุจริตที่มีมาตรฐานสากล หนุนเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร				
3	อบต./เทศบาลฯ ร่วมขับเคลื่อนประเทศไทยที่โปร่งใส สร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและมาตรฐานธรรมาภิบาลผ่านการมีส่วนร่วมจากองค์กรภาคี ทุกภาคส่วน				
4	อบต./เทศบาลฯ สร้างสรรค์มาตรฐาน รูปแบบแนวทางเพื่อความคล่องตัว และการพึ่งตนเองในด้านรายได้ของท้องถิ่น				
5	อบต./เทศบาลฯ ปรับโครงสร้างหน่วยงานบทบาท ภารกิจ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัวมีขนาดที่เหมาะสมเกิดความคุ้มค่า				
6	อบต./เทศบาลฯ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภารกิจการถ่ายโอนภารกิจจากภาครัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดบริการประชาชน				

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิต ของประชาชน						
1	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเน้นพัฒนาทุนมนุษย์ ในระดับท้องถิ่น เพื่อเป็นกำลังหลักในการ เสริมสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นในการ พึ่งตนเอง รองรับการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน					
2	อบต./เทศบาลฯ ร่วมเสริมสร้างสวัสดิการสังคม เสริมความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ ใน สังคมระดับพื้นที่					
3	อบต./เทศบาลฯ สร้างกลไกมาตรการรองรับ การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
4	อบต./เทศบาลฯ มุ่งพัฒนาการบริการสาธารณะ ของท้องถิ่นผ่านการร่วมดำเนินการของเอกชนหรือ หน่วยงานรัฐ ที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริการ ประชาชน					
5	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับ การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้ มาตรฐานสากลรองรับความต้องการของ ประชาชน ภาคธุรกิจ และทิศทางการพัฒนา ประเทศไทย 4.0					
6	อบต./เทศบาลฯ รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วน ร่วมหนุนเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบ ความสำเร็จในการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนา ท้องถิ่นที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่ง สหัสวรรษ Sustainable Development Goals					

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ					
1	อบต./เทศบาลฯ เน้นการสร้างระบบคุณธรรม ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วย หลักธรรมาภิบาลในทุกกระบวนการของการ บริหารทรัพยากรบุคคล				
2	อบต./เทศบาลฯ เน้นการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ รองรับการพัฒนากรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่นสู่สากล และขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศที่แข่งขันได้				
3	อบต./เทศบาลฯ ปฏิรูประบบบริหารจัดการ กำลังคนให้มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับ การพัฒนาตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น และการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าสูงสุด				
4	อบต./เทศบาลฯ สร้างระบบการเรียนรู้การ จัดการตนเองของบุคลากรทุกระดับตาม ค่านิยมร่วม และความจำเป็นในการขับเคลื่อน การพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอย่างเท่า ทัน				
5	อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการบริหาร ทรัพยากรบุคคลที่มีธรรมาภิบาล และพร้อม เปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใสสู่ท้องถิ่นยุค ใหม่				

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
6	อบต./เทศบาลฯ พัฒนาความรู้ ความสามารถ ของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภา และบุคลากร ให้เป็นนักบริหาร นักการเมือง และผู้ปฏิบัติงาน ที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการ ตรวจสอบอย่างโปร่งใส					
7	อบต./เทศบาลฯ เสริมสร้างองค์กรแห่งความสุข ด้วยวัฒนธรรมและวิถีพอเพียง เสริมสร้าง ความเสมอภาคความเท่าเทียมกันในการ ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร					
การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับ สากลที่สังคมยอมรับ						
1	อบต./เทศบาลฯ มุ่งเสริมสร้างขีดความสามารถ ในการนำองค์กรของผู้นำ เพื่อการขับเคลื่อน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีคุณธรรม					
2	อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการบริหาร ยุทธศาสตร์ทั่วทั้งองค์กรแบบครบวงจร เพื่อหนุน นำการพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ					
3	อบต./เทศบาลฯ เน้นเสริมสร้างภาพลักษณ์ องค์กรใหม่ พัฒนาระบบการบริการ และผู้ที่มี ส่วนได้ส่วนเสียอย่างมืออาชีพ					
4	อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการวัดผล การวิเคราะห์ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ภายในองค์กรให้มีมาตรฐาน และทันสมัย					

ภาคผนวก ค

สรุปค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรื่อง

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและผู้นำขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	0	0	1	1	1	3	0.60	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	0	0	1	1	1	3	0.60	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
7	0	0	1	1	1	3	0.60	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

2) การสร้างแรงบันดาลใจ

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
2	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
3	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
4	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
8	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

3) การกระตุ้นทางปัญญา

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
5	0	0	1	1	1	3	0.60	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
7	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
8	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
10	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
8	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
9	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

1) หลักนิติธรรม

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
4	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

2) หลักคุณธรรม

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
5	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้

หมายเหตุ ด้านหลักคุณธรรม ผศ.ละมัย รมเย็น ให้เพิ่มแบบสอบถามอีก 1 ข้อ
เป็น 3 ข้อ

3) หลักความโปร่งใส

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้

4) หลักการมีส่วนร่วม

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
3	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
6	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้

5) หลักความรับผิดชอบ

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
2	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
6	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้

6) หลักความคุ้มค่า

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
2	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
3	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
6	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
7	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้

ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

1) การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบ
การปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญา
ของเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

2) การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย

4.0 ภูมิภาคที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

3) การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครอง

ท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

4) การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อ
คุณภาพชีวิตของประชาชน

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

5) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของ
ประเทศ

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

6) การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง
เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ

ขอ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

คุณภาพของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

คุณภาพของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

(จากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
จำนวน 30 ชุด กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร)

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจ จำแนก	ค่าความ เชื่อมั่น
1.	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและผู้นำ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	.363-.818	.912
	1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์		.813
	1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ		.793
	1.3 การกระตุ้นทางปัญญา		.926
	1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล		.874
2.	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	.369-.642	.887
	2.1 หลักนิติธรรม		.729
	2.2 หลักคุณธรรม		.945
	2.3 หลักความโปร่งใส		.844
	2.4 หลักการมีส่วนร่วม		.929
	2.5 หลักความรับผิดชอบ		.857
	2.6 หลักความคุ้มค่า		.838

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนก	ค่าความ เชื่อมั่น
3. คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	.397-.831	.961
3.1 การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็ง ด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง		.771
3.2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการ พัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจาก ฐานของท้องถิ่น		.867
3.3 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและธรรมา ภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล		.865
3.4 การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของ ท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน		.875
3.5 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนา ของประเทศ		.917
3.6 การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และ สมรรถนะสูงเป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ		.917
ภาพรวมทั้งฉบับ	.363-831	.856

ภาคผนวก จ

คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

(จากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
จำนวน 30 ชุด กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร)

ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและผู้นำขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์		
1	ผู้บริหารและผู้นำ สามารถสร้างศรัทธา และความเชื่อมั่น ให้เป็นที่ยอมรับต่อประชาชนในพื้นที่	.466
2	เมื่อผู้บริหารและผู้นำ ตั้งเป้าหมายแล้ว สามารถทำได้เสมอ	.744
3	ผู้บริหารและผู้นำ สามารถสร้างความประทับใจและความ ภาคภูมิใจต่อประชาชนในพื้นที่	.640
4	ผู้บริหารและผู้นำ เป็นผู้มีความคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	.600
5	ผู้บริหารและผู้นำ สามารถชี้แจงวิธีการปฏิบัติงานให้กับ ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจน	.526
6	ผู้บริหารและผู้นำ เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลมีแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ดี	.618
7	ผู้บริหารและผู้นำ สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ทุกสถานการณ์	.550
8	ผู้บริหารและผู้นำ มักหาแนวทางลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	.376

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (ต่อ)		
9	ผู้บริหารและผู้นำ กล้าตัดสินใจทำในสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์	.414
10	ผู้บริหารและผู้นำ มักจะมีวิธีทำงานให้สำเร็จได้อย่างเหนือความคาดหมายเสมอ	.370
การสร้างแรงบันดาลใจ		
1	ผู้บริหารและผู้นำ สามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่มีเจตคติที่ดีในการทำงาน	.443
2	ผู้บริหารและผู้นำ เชื่อมั่นในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเสมอ	.421
3	ผู้บริหารและผู้นำ เสียสละเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	.363
4	ผู้บริหารและผู้นำ สามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น	.395
5	ผู้บริหารและผู้นำ สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	.396
6	ผู้บริหารและผู้นำ ยึดมั่นในวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน	.454
7	ผู้บริหารและผู้นำ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว	.382
8	ผู้บริหารและผู้นำ พุดคุยกับประชาชนในพื้นที่ด้วยความเป็นกันเองเสมอ	.452
9	ผู้บริหารและผู้นำ ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าต้องทุ่มเทการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม	.408
10	ผู้บริหารและผู้นำ สามารถกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นมีทางแก้ไขได้ และมีกำลังใจในการทำงาน	.419

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การกระตุ้นเชิงปัญญา	
1 ผู้บริหารและผู้นำ สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชนในพื้นที่รู้จักค้นหาข้อมูลข่าวสาร จากแหล่งต่างๆ	.660
2 ผู้บริหารและผู้นำ มักจะสอนงานที่ตนเองรู้อย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา	.391
3 ผู้บริหารและผู้นำ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	.364
4 ผู้บริหารและผู้นำ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน	.750
5 ผู้บริหารและผู้นำ สนับสนุนวิธีการทำงานหรือวิธีแก้ไข ปัญหา ที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการใหม่ ๆ	.818
6 ผู้บริหารและผู้นำ มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วม การวางแผนก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง	.793
7 ผู้บริหารและผู้นำ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แสดงความคิดเห็นในแง่มุมต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่	.712
8 ผู้บริหารและผู้นำ สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักถึงปัญหา ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในหน่วยงาน	.450
9 ผู้บริหารและผู้นำ มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อมั่นว่า ตนสามารถใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาได้	.643
10 ผู้บริหารและผู้นำ มักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาการทำงานได้	.768

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	
1 ผู้บริหารและผู้นำ ให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่มีปัญหา	.507
2 ผู้บริหารและผู้นำ แสดงความห่วงใยต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่อยู่เสมอ	.753
3 ผู้บริหารและผู้นำ สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่มีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกัน	.393
4 ผู้บริหารและผู้นำ จะไม่ตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความเสียหายต่อหน้าบุคคลอื่น	.382
5 ผู้บริหารและผู้นำ มีความความเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเป็นกันเองกับทุกคน	.373
6 ผู้บริหารและผู้นำ มอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา	.516
7 ผู้บริหารและผู้นำ สามารถจัดระบบสวัสดิการที่ดี สร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา	.725
8 ผู้บริหารและผู้นำ มอบหมายงานตรงกับตำแหน่ง และความรับผิดชอบในหน่วยงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	.750
9 ผู้บริหารและผู้นำ ให้ความสนใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันโดยปราศจากอคติ	.662
10 ผู้บริหารและผู้นำ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญต่อองค์กร	.614

ตอนที่ 3 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
หลักนิติธรรม		
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	.398
2	อบต./เทศบาลฯ มีการออกกฎระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติที่ทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน	.456
3	อบต./เทศบาลฯ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	.431
4	อบต./เทศบาลฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย	.413
5	อบต./เทศบาลฯ ได้ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็วภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย	.411
6	อบต./เทศบาลฯ ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	.376
7	อบต./เทศบาลฯ ดำเนินถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการบริหารงาน	.402
หลักคุณธรรม		
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม	.390
2	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักคุณธรรมอันดีงาม	.458
3	การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด	.512

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
หลักคุณธรรม (ต่อ)		
4	การบริหารงานของ อบต./เทศบาลฯ ปราศจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน	.534
5	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ	.557
6	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก	.592
หลักความโปร่งใส		
1	อบต./เทศบาลฯ ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	.566
2	อบต./เทศบาลฯ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	.489
3	อบต./เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมสภาฯ	.485
4	อบต./เทศบาลฯ ประกาศเผยแพร่ผลการประชุมให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ	.459
5	อบต./เทศบาลฯ จัดทำแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	.436
หลักการมีส่วนร่วม		
1	อบต./เทศบาลฯ สนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการประชุมประชาคม	.553
2	อบต./เทศบาลฯ จัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี	.455
3	อบต./เทศบาลฯ ได้สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน และใช้ข้อมูลจากการมีส่วนร่วมนั้นเป็นแนวทางและทำแผนงานในการพัฒนาหน่วยงาน	.443
4	อบต./เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการบริหารงาน	.455

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
หลักการมีส่วนร่วม (ต่อ)		
5	อบต./เทศบาลฯ แต่งตั้งตัวแทนประชาคมให้มีส่วนร่วมในการตรวจรับงานจ้าง	.369
6	อบต./เทศบาลฯ จัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	.403
หลักความรับผิดชอบ		
1	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ มอบหมายงานและอำนาจการตัดสินใจ ตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน	.469
2	ผู้บริหารของ อบต./เทศบาลฯ รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง	.467
3	อบต./เทศบาลฯ สามารถประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว	.416
4	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างของบุคลากร	.447
5	ผู้บริหาร อบต./เทศบาลฯ สามารถชี้แจงเจรจาเพื่อลดความขัดแย้งของผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.404
6	อบต./เทศบาลฯ กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน	.446
หลักความคุ้มค่า		
1	อบต./เทศบาลฯ บริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	.405
2	อบต./เทศบาลฯ ใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม	.506
3	อบต./เทศบาลฯ ใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม	.508
4	อบต./เทศบาลฯ จัดระบบการตรวจสอบควบคุมการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน	.531

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
หลักความคุ้มค่า (ต่อ)		
5	อบต./เทศบาลฯ จัดตั้งงบประมาณประจำปีตามแผนพัฒนา อย่างเหมาะสม	.642
6	อบต./เทศบาลฯ ใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม และทันสมัย	.396
7	อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาความรู้เพื่อควมมีประสิทธิภาพคุ้มค่าในการ บริหารงานเพิ่มขึ้น	.412

**ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร**

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครอง แบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง		
1	อบต./เทศบาลฯ เน้นการสร้างและพัฒนาระบบการ ประชาธิปไตยแก่เยาวชนในสถานศึกษา	.397
2	อบต./เทศบาลฯ เน้นพัฒนาระบบการประชาธิปไตยและ กระบวนการทางสภาให้เข้มแข็งเพื่อเป็นหลักทางประชาธิปไตย ให้กับท้องถิ่นและประชาชน	.392
3	อบต./เทศบาลฯ เสริมสร้างความสมานฉันท์ และเสริมสร้างความ เข้าใจแก่ประชาชน ในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข	.654
4	อบต./เทศบาลฯ รวมเป็นกำลังหลักสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ในระดับพื้นที่ในการระดมพลังขององค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วม ขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อการแสดงความจงรักภักดีแก่สถาบัน พระมหากษัตริย์	.701
5	อบต./เทศบาลฯ รวมเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสู่ การพัฒนาด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	.579

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น	
1 อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมสร้างการสร้งกายภาพและขีดความสามารถของในการสรรค์สร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาภารกิจบริการในระดับพื้นที่รองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและไทยแลนด์ 4.0	.523
2 อบต./เทศบาลฯ รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนหนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรดิจิทัลและองค์กรแห่งนวัตกรรม	.456
3 อบต./เทศบาลฯ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น และพัฒนากลไกเพื่อการกระจายทรัพยากร และการบริการตามภารกิจที่เข้าถึงความต้องการเร่งด่วนสำคัญของพื้นที่	.631
4 อบต./เทศบาลฯ มีกระดมพลังจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วนในการร่วมกันเพื่อการสร้าง ความอุดมสมบูรณ์ รักษาและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสร้างแหล่งพลังงานในท้องถิ่นเพื่อการพึ่งตนเอง และการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืน และสมดุล	.688
5 อบต./เทศบาลฯ รวมเสริมสร้างศักยภาพการพึ่งตนเองทางการเงิน-การคลัง ด้วยการระดมพลังทุกภาคส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและสร้างความเข้มแข็งการเงินฐานรากในท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากลให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาประเทศ 20ปี และโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0	.662

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล	
1 อบต./เทศบาลฯ ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสร้างพลังการขับเคลื่อนค่านิยมต้านการทุจริตจากฐานของการพัฒนาท้องถิ่น	.655
2 อบต./เทศบาลฯ มุ่งเน้นยกระดับการจัดการธรรมาภิบาลด้วยการป้องกันการทุจริตที่มีมาตรฐานสากล หนุนเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร	.682
3 อบต./เทศบาลฯ รวมขับเคลื่อนประเทศไทย ชี้อตรง โปร่งใส สร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและมาตรฐานธรรมาภิบาลผ่านการมีส่วนร่วมจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน	.676
4 อบต./เทศบาลฯ สร้างสรรค์มาตรฐาน รูปแบบ แนวทางเพื่อความคล่องตัว และการพึ่งตนเองในด้านรายได้ของท้องถิ่น	.587
5 อบต./เทศบาลฯ ปรับโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัวมีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า	.513
6 อบต./เทศบาลฯ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภารกิจ การถ่ายโอนภารกิจจากภาครัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดบริการประชาชน	.810
การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน	
1 อบต./เทศบาลฯ มุ่งเน้นพัฒนาทุนมนุษย์ในระดับท้องถิ่น เพื่อเป็นกำลังหลักในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นในการพึ่งตนเอง รongรับการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน	.730
2 อบต./เทศบาลฯ ร่วมเสริมสร้างสวัสดิการสังคม เสริมความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระดับพื้นที่	.712

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน (ต่อ)	
3 อบต./เทศบาลฯ สร้างกลไกมาตรการรองรับการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	.744
4 อบต./เทศบาลฯ มุ่งพัฒนาการบริการสาธารณะของท้องถิ่นผ่านการร่วมดำเนินการของเอกชนหรือหน่วยงานรัฐ ที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริการประชาชน	.565
5 อบต./เทศบาลฯ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานสากลรองรับความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และทิศทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0	.742
6 อบต./เทศบาลฯ รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนรวมหนุนเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ Sustainable Development Goals	.718
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ	
1 อบต./เทศบาลฯ เน้นการสร้างระบบคุณธรรมในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยหลักธรรมาภิบาลในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล	.698
2 อบต./เทศบาลฯ เน้นการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ รองรับการพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่สากล และขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่แข่งขันได้	.745
3 อบต./เทศบาลฯ ปฏิรูประบบบริหารจัดการกำลังคนให้มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับการพัฒนาตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าสูงสุด	.831

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ (ต่อ)	
4 อบต./เทศบาลฯ สร้างระบบการเรียนรู้การจัดการตนเองของบุคลากรทุกระดับตามค่านิยมร่วม และความจำเป็นในการขับเคลื่อนการพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอย่างเท่าทัน	.740
5 อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใสสู่ท้องถิ่นยุคใหม่	.746
6 อบต./เทศบาลฯ พัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภา และบุคลากรให้เป็นนักบริหาร นักการเมือง และผู้ปฏิบัติงานที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใส	.696
7 อบต./เทศบาลฯ เสริมสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วยวัฒนธรรมและวิถีพอเพียง เสริมสร้างความเสมอภาคความเท่าเทียมกันในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร	.619
การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ	
1 อบต./เทศบาลฯ มุ่งเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำองค์กรของผู้นำ เพื่อการขับเคลื่อนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีคุณธรรม	.616
2 อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการบริหารยุทธศาสตร์ทั่วทั้งองค์กรแบบครบวงจร เพื่อหนุนนำการพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลงในอนาคตและรองรับการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ	.720

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายขอ
การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ (ต่อ)	
3 อบต./เทศบาลฯ เน้นเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรใหม่ พัฒนาระบบการบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมืออาชีพ	.534
4 อบต./เทศบาลฯ พัฒนาระบบการวัดผลการวิเคราะห์ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ภายในองค์กรให้มีมาตรฐาน และทันสมัย	.596

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายสุทธิพงษ์ พันวิสัย
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2536
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 81 หมู่ 12 ตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร 47210 โทรศัพท์ 063-1635365
ตำแหน่งปัจจุบัน	ธุรกิจส่วนตัว
สถานที่ทำงาน	เลขที่ 265 หมู่ 4 ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 48150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนชุมชนนิรมัย ตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2551	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเซนต์โยเซฟ ท่าแร่ ตำบลท่าแร่ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2554	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเซนต์โยเซฟ ท่าแร่ ตำบลท่าแร่ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2555	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
พ.ศ. 2563	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2561	ธุรกิจส่วนตัว เลขที่ 265 หมู่ 4 ตำบลศรีสงคราม
ถึงปัจจุบัน	อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 48150