

การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ทิพย์สุดา วนะวนานนท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ทพณัฐ วรรณานนท์

นางสาวทิพย์สุดา วรรณานนท์

ผู้วิจัย

ศาสตราจารย์ ดร. นริศ

อาจารย์อรรถสพร นริศโรจน์,

Ph.D. (Sociology)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร. ชน

รองศาสตราจารย์ศิริรัตน์ ชนทคล้าย,

Ph.D. (Public Administration)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์ ดร. สุท

อาจารย์โชคชัย สุทรวาศ,

Ph.D. (Industrial Sociology)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

ศาสตราจารย์ ดร. รักษ

อาจารย์กฤษณ์ รักษาติเจริญ,

Ph.D. (Philosophy of Doctoral Degree in

Public Administration)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์ ดร. เลิศ

ศาสตราจารย์พัชรีย์ เลิศฤทธิ์,

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

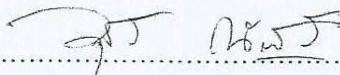
เรื่อง

การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

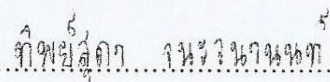
วันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2559



อาจารย์อภัยพร ญัฐกิจโรจน์,

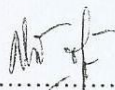
Ph.D. (Sociology)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



นางสาวทิพย์สุดา วนะวนานนท์

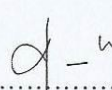
ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์ศิริรัตน์ ชวนหกล้าย,

Ph.D. (Public Administration)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์ศิริพร แยมินิก,

Ph.D. (Human Resource Development)

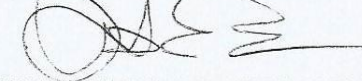
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



อาจารย์มนัสนันท์ นำสมบุรณ์,

Ph.D. (Educational Research Methodology)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



อาจารย์กฤษณ์ รักษาติเจริญ,

Ph.D. (Philosophy of Doctoral Degree in

Public Administration)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

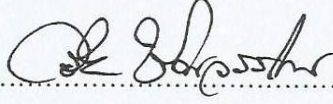


ศาสตราจารย์พัชรีย์ เลิศฤทธิ์,

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



รองศาสตราจารย์วริยา ชินวรรณ,

Ph.D. (American studies)

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. วุฒิสพร ฌ์ฐุจิโรจน์ ผู้ให้ความกรุณาเป็นที่ยกย่องและแนะนำ ข้อคิดในมุมมองต่างๆที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ และแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้ความรักความเมตตาดูแลผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์.ดร. ศิริรัตน์ ชุนทด้าย, อาจารย์.ดร. กฤษณ์ รักชาติเจริญ และอาจารย์ ดร.มนต์นันท์ น้ำสมบูรณ์ ให้ความกรุณาเป็นที่ยกย่องและรองศาสตราจารย์.ดร.ศิริพร แยมินิล ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์.ดร.ธีรพงษ์ เทียงสมพงษ์ ในการชี้แนะแนวทางในการเขียน วิทยานิพนธ์ให้มีความเหมาะสมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนอบรมประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณพี่น้ำอ้อย คำชื่น ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานตลอดมา

ขอขอบพระคุณท่านอรรถพร พันธุโกวิท เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและหัวหน้าฝ่ายทุกท่านที่เมตตาให้ความร่วมมือเสียสละเวลามาเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบพระคุณหัวหน้าฝ่ายอำนวยการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการประสานข้อมูลและการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี นอกจากนี้ขอขอบพระคุณบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา รปม.ภาคปกติ รุ่นที่ 17 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกคน ขอขอบคุณ นางสาววิมล นำสวรรค์, นางสาวกาญจนา บุญจง, นายอลงกต สุขุมาลัย ที่ให้คำแนะนำในการเรียนและช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งเพื่อนทุกคนที่ดูแลช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาตลอด

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและพี่สาวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจจนสามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

ทิพย์สุตา วนะวานานท์

การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

THE PERCEPTION OF EMPLOYEES IN WORK PERFORMANCE ACCORDING TO THE PRECEPTS OF GOOD GOVERNANCE.

ทิพย์สุดา วนะวนานนท์ 5737858 SHPP/M

รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : วุฒิสพร ฉวีรุจิโรจน์, Ph.D., ศิริรัตน์ ชุมหกล้าย, Ph.D., กฤษณ์ รักษาจิเจริญ, Ph.D.,

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา จำนวน 244 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ ด้านหลักความโปร่งใส (4.55) และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ (4.37) 2) การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล โดยมีตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้ร้อยละ 42.8 3) จากการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า หน่วยงานควรมีการพัฒนาการรับรู้ในด้าน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร และด้านประชาสัมพันธ์ และจากข้อค้นพบที่ว่า หน่วยงานได้จัดกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดินและบุคลากรได้อย่างเหมาะสม จึงควรมีนโยบายให้สำนักงานที่ดินจังหวัดต่างๆ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นการเสริมสร้าง การรับรู้ของบุคลากรให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานให้แก่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ

คำสำคัญ : การรับรู้ / หลักธรรมาภิบาล / การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

THE PERCEPTION OF EMPLOYEES IN WORK PERFORMANCE
ACCORDING TO THE PRECEPTS OF GOOD GOVERNANCE.

THIPSUDA VANAVANANON 5737858 SHPP/M

M.P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : WARUESPORN NATRUJIROTE, Ph.D.,
SIRIRAT CHOONHAKLAI, Ph.D., KRISH RUGCHATJAROEN, Ph.D.,

ABSTRACT

The objectives of the research were; 1) to determine the level of awareness on good governance of the personnel and working based on principles of good governance, 2) to study the personnel perception of good governance that influences working with good governance based on development strategies and organization management based on the principles of good governance, 3) to study ways to improve awareness of personnel working under good governance. This study was quantitative and qualitative research. The tools used for data collection were questionnaires and interviews. The data was collected from 244 staff at the Bangkok Land Office and branches. The data was analyzed using stepwise multiple regression analysis.

From the results, it was found that: 1) the level of awareness on good governance of the staff as a whole was at the highest level with the most average being the transparency principle ($\bar{x} = 4.55$), Operating under the good governance of the staff as a whole was at the highest level with the most average being the service standards development ($\bar{x} = 4.37$), 2) in the aspect of the staff perception on good governance that influences performance of good governance, it was found that the staff perception on good governance has 3 variables: the values, the principles involved, and primary responsibility could predict the performance of good governance based on development strategies and organization management based on the good governance principles at 42.8 %, 3) From the study on the development of awareness of personnel to practice good governance, it was found that agencies should develop recognition through communication within the organization on the development of staff competency and public relations. IT was found that the agency has arranged activities and projects that properly benefitted land office personnel ,and there should be a policy, implemented by provincial land offices, to guide ongoing compliance. This will reinforce the staff perceptions on ethics and morale in performing works for the Office of land ,nationwide.

KEY WORDS : ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS / IMPLEMENTATION
/ THE SOCIAL WELFARE ON THE ELDERLY'S ALLOWANCES

225 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา	9
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้	11
2.1.1 ความสำคัญของการรับรู้	11
2.1.2 ความหมายของการรับรู้	11
2.1.3 องค์ประกอบของการรับรู้	13
2.1.4 กระบวนการรับรู้	16
2.1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และการวัดระดับการรับรู้	20
2.2 แนวคิดของหลักธรรมาภิบาล	24
2.2.1 ที่มาของแนวคิดธรรมาภิบาล	25
2.2.2 ความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล	27

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม(ต่อ)	
2.2.3 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล	29
2.2.4 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล	31
2.2.5 กลยุทธ์และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	40
2.3 ข้อมูลของหน่วยงานกรมที่ดิน	47
2.3.1 โครงสร้างองค์กร	47
2.3.2 แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	52
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
2.5 การสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา	59
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	64
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	65
3.1 วิธีการศึกษา	65
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	66
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	75
บทที่ 4 ผลการวิจัย	76
4.1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล	
และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	77
4.1.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	80
4.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	
ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตาม	
หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	88
4.2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพล	
ต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการ	
บริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	94

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย(ต่อ)	
4.3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากร ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	108
บทที่ 5 การอภิปรายผล	118
5.1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	119
5.1.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	119
5.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	125
5.2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพล ต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ การบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	133
5.3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล	141
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	146
6.1 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย	146
6.2 สรุปผลการวิจัย	148
6.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	158
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	161
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	177
บรรณานุกรม	193
ภาคผนวก	204
ประวัติผู้วิจัย	225

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	การสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา	59
3.1	การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม	69
4.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
4.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)	78
4.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)	79
4.2	ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวม	81
4.3	ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักนิติธรรม	82
4.4	ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักคุณธรรม	83
4.5	ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความโปร่งใส	84
4.6	ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักการมีส่วนร่วม	85
4.7	ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความรับผิดชอบ	86
4.8	ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความคุ้มค่า	87
4.9	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวม	88
4.10	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	
	ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการ	
	ความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	89
4.11	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	
	ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ	90
4.12	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้าน	
	การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน	91
4.13	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนา	
	องค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	92
4.13	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อม	
	เข้าสู่ประชาคมอาเซียน(ต่อ)	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	96
4.14	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร(ต่อ)	97
4.14	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร(ต่อ)	98
4.15	ผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าดัชนีการพยากรณ์ (R ²) ค่าดัชนีการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R ² Change) และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) สำหรับการรับรู้ของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	100
4.16	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	101
4.17	การถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้งหมด 6 ตัวแปรมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	102
4.18	ผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าดัชนีการพยากรณ์ (R ²) ค่าดัชนีการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R ² Change) และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) สำหรับการรับรู้ของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	105
4.19	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	106
4.20	การถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	106

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
2.1	แสดงให้เห็นภาพ 5 องค์ประกอบและกระบวนการรับรู้	15
2.2	แสดงถึงกระบวนการขั้นตอนในการรับรู้ของ เชอร์เมอร์ฮอร์น ฮันท์และออสบอร์น(Schermerhorn, Hunt and Osborn)	16
2.3	แสดงถึงกระบวนการรับรู้ของเพ็ญศรี อิมใจ	17
2.4	แสดงถึงกระบวนการของการรับรู้ NovaBizz (2009, อ้างถึงใน สิโรต รุ่งคอนทราย, 2552)	18
2.5	แสดงถึงแบบสอบถามที่คำคู่ที่มีความหมายตรงกันข้าม (The Semantic Differential)	23
2.6	แสดงถึงโครงสร้างองค์กร	47
2.7	แสดงถึงโครงสร้างหน่วยงานแผนผังบุคลากร ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	50
2.8	แสดงถึงโครงสร้างหน่วยงานแผนผังบุคลากร ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครของแต่ละสาขา	51
3.1	การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม	69

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของระบบเศรษฐกิจ สภาพสังคม เทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมต่างๆ ของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันที่มีความคล่องตัว เกิดการขยายตัวและแข่งขันของนานาประเทศทั่วโลกมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจที่มีการค้าการลงทุนอย่างเสรี ทางด้านสังคมมีการตื่นตัวการเรียนรู้ที่รวดเร็วผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย และทางด้านการคมนาคมที่ดีมีความรวดเร็วในการเดินทาง เป็นต้น (นพปฎล สุทธนนท์, 2556) ซึ่งจากการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศด้อยพัฒนาทั้งหลายยังไม่มีความพร้อมในฐานเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ เนื่องจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาคาใจความยากจนที่เกิดขึ้นภายในประเทศได้ จึงทำให้ประเทศในแถบละตินอเมริกาและแอฟริกาประสบภาวะทางเศรษฐกิจอย่างหนัก จนต้องมีการกู้ยืมเงินจากธนาคารโลกเพื่อเข้าช่วยบรรเทาปัญหาความยากจนและทำการการฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยเร็ว จากการเกิดวิกฤติการดังกล่าวทำให้เกิดแนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ขึ้น

แนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มีการใช้ครั้งแรก เมื่อปีค.ศ. 1989 ในรายงานเรื่อง Sub-sahara Affrica from Crisis to Sustaninable Growth ของธนาคารโลก ซึ่งเป็นรายงานในยุคแรกที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และการฟื้นฟูเศรษฐกิจ มีผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ประสบการณ์ของ IMF ในการให้ประเทศต่างๆ กู้เงินเพื่อทำการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน (รหัส แสงผ่อง, 2547 อ้างถึงใน อรพินท์ สพฤกษ์ชัย, 2541) โดยธนาคารโลกได้ใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาอนุมัติให้กู้ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและการบริหารงานภาครัฐที่ดียิ่งขึ้น ยึดหลักนิติธรรมรวมทั้งการจัดคอร์ปชั่นในประเทศเหล่านั้นให้หมดไป และยังได้ให้คำนิยาม “Good Governance” ว่าหมายถึง ลักษณะการใช้อำนาจเพื่อนำไปสู่การจัดการทรัพยากรเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และต่อมาองค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program UNDP) ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเอกสาร “Governance for Sustainable Human Development” ส่งผลให้นับจากปี ค.ศ. 1990 เป็นต้น

มาแนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาลเริ่มได้รับความสำคัญมากขึ้นและกลายเป็นประเด็นสำคัญในบริบทการพัฒนาในระดับสากล (สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

ในปัจจุบันจากการจัดอันดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันในปี ค.ศ. 2014 ประเทศเดนมาร์กได้รับการจัดอันดับเป็นประเทศที่ 1 (สำนักข่าวมติชน(matichon online), 2557)ในการคอร์รัปชันน้อยที่สุดในโลก การที่ประเทศเดนมาร์กได้รับการจัดอันดับเป็นระดับต้นนั้นมาจากการที่รัฐบาลมีความน่าเชื่อถือในการบริหารงานและการปลูกฝังเรื่องศีลธรรมตั้งแต่เด็ก รวมถึงการดำเนินการต่างๆ ของรัฐบาล เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องถูกตรวจสอบได้(ปธาน สุวรรณมงคล, 2558) และในแถบประเทศภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกประเทศสิงคโปร์ได้จัดอันดับอยู่ที่ 1 ในภูมิภาค โดยประเทศไทยนั้นอยู่อันดับที่ 85 จากการจัดอันดับทั้งหมด 175 ประเทศทั่วโลก (รายงานผลการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ 3 ปี ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559) จึงทำให้ประเทศทั่วโลกมีความตื่นตัวในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้มากขึ้นรวมถึงประเทศไทย ซึ่งประเทศไทยนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ ในปี พ.ศ. 2539 อันเนื่องมาจากประเทศไทยประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอย่างหนัก (ธีรยุทธ บุญมี, 2541) ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการขาดประสิทธิภาพของกลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองและการทุจริต ทำให้ภาครัฐเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยคณะรัฐมนตรีได้มอบให้สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) ทำการศึกษาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ

จากปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในประเทศไทยรัฐบาลยุคปัจจุบันโดยมีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีได้ให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความโปร่งใส ไม่มีการทุจริตภายในหน่วยงาน อีกทั้งควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและสนับสนุนการลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของประชาชนทุกคนให้สามารถเข้าถึงหน่วยบริการของภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมเป็นธรรมและทั่วถึง หน่วยงานราชการจึงมีการนำแนวคิดของหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพและประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ เป็นการแยกหน่วยงานระดับสำนักหนึ่งมีหน้าที่บริการประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์ วิสัยทัศน์ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ” จึงทำให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นผู้ให้บริการ ในการบริการได้คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและ

ความต้องการของประชาชน โดยมุ่งการปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมในการให้บริการ ซึ่งสำนักงานที่ดินฯมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จากการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเห็นได้ว่าการเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมีการกำหนดแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอุปสรรคของการนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในองค์กร คือ บุคลากรมีการรับรู้ถึงหลักธรรมาภิบาลแล้วได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งแต่เดิมสำนักงานที่ดินได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการและการปฏิบัติงานอยู่แล้วแต่อาจจะยังไม่เป็นรูปธรรม จึงทำให้บุคลากรยังไม่ทราบว่าตนเองได้ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ ทั้งนี้การรับรู้เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจให้บุคลากรสามารถมองเห็นทิศทางและวัตถุประสงค์ขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน โดยมองจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมนั้นสามารถวัดได้จากการสร้างตัวชี้วัดหลักธรรมาภิบาลให้เป็นรูปธรรม

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำงานวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อศึกษาถึงบุคลากรภายในองค์กรว่ามีการรับรู้และได้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ โดยมีการวัดระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมระบบคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น การศึกษางานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวัดระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล และนำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินมาใช้เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

1.2 คำถามการวิจัย

1. บุคลากรภายในหน่วยงานมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรอยู่ในระดับใด
2. การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านใดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
3. องค์กรควรมีแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

1.4.สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4.หลักการมีส่วนร่วม 5.หลักความรับผิดชอบ และ 6. หลักความคุ้มค่า

ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ 2.การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ 3.การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และ4.การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม หรือ Mixed Method การเก็บข้อมูลในงานวิจัยผู้วิจัยได้ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

วิธีการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา ทั้ง 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 17 แห่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 244 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 625 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane และกำหนดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ $\pm 5\%$ และทำการเลือกประชากรโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) ซึ่งใช้วิธีการเลือกเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้เลือกใช้การสัมภาษณ์บุคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครแบบเชิงลึก(in-depth interview) ในการเก็บข้อมูลบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัด จำนวน 5 ท่าน เนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและมีอำนาจหน้าที่ในการรับแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มาสร้างความเข้าใจและประยุกต์ไปสู่แนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน และการกำกับติดตามประเมินผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.5.3 ขอบเขตด้านสถานที่และระยะเวลาในการทำวิจัย

สถานที่ทำการวิจัย คือ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาโดยระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิจัยนับตั้งแต่เดือนกันยายน 2558 – เดือนมิถุนายน 2559

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการในความหมายเฉพาะการศึกษาวิจัยในเรื่อง “การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ” ไว้ดังนี้

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางในการบริหาร การปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในการป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน หากหน่วยงานมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานและการปฏิบัติงานแล้วจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความร่วมมือทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ในการพัฒนาหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จและเกิดความน่าเชื่อถือภาพลักษณ์ของหน่วยงานในระยะยาว

หลักนิติธรรม หมายถึง การนำระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่างๆ มาใช้ภายในหน่วยงานในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของบุคคลเป็นสำคัญ และนำกฎเกณฑ์มาชี้แจงขั้นตอนให้บุคลากรและประชาชนทราบได้อย่างชัดเจน

หลักคุณธรรม หมายถึง การนำหลักคุณธรรมมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและใช้ในการตัดสินใจของการให้รางวัลและบทลงโทษด้วยความยุติธรรม ซึ่งภายในหน่วยงานได้มีการส่งเสริมให้มีการใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงานของการให้บริการประชาชนและการพิจารณาเรื่องต่างๆ ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

หลักความโปร่งใส หมายถึง ในการปฏิบัติงานจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถชี้แจงได้หากมีข้อสงสัย ซึ่งภายในหน่วยงานจะต้องมีระบบการประเมินการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานในการให้บริการและพิจารณาเรื่องต่างๆ ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง ภายในหน่วยงานราชการได้เปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ กิจกรรมต่างๆ ในการบริหารราชการแผ่นดินให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะต้องมีการแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้และควรแสดงจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ เมื่อเกิดปัญหาซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่บุคลากรจะต้องมีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งภายในหน่วยงานควรมีการสร้างความสะดวกและวางกฎระเบียบในการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติราชการโดยยึดแผนการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มาเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการ การปฏิบัติงานของบุคลากรและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและสังคมส่วนรวม ซึ่งสามารถนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายในการเกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ

การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ หมายถึง การพัฒนาข้าราชการในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาโดยยึดหลักสมรรถนะตามยุทธศาสตร์ โดยมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะใหม่ เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการฝึกทักษะ มาสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรได้พัฒนารวมถึงทางด้านจิตใจให้บุคลากรเป็นคนดี มีจิตสำนึกที่ถูกต้อง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยให้ความช่วยเหลือคุ้มครองบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งและยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติตามจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน

การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นมาตรฐานได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน สำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ในการให้บริการปรึกษา เรื่อง ข้อกฎหมาย ตอบข้อคำถามและให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เพื่อลดข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานให้น้อยสุด รวมทั้งให้ความคุ้มครองประชาชนเรื่องผลประโยชน์ที่ดินให้ได้อยู่อาศัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี

การพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การพัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้มีการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย และนำไปใช้ประโยชน์ทางการบริหารจัดการและสนับสนุนงานโครงการต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวกขึ้น

การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน หมายถึง การสร้างความพร้อมของหน่วยงานและการพัฒนาบุคลากรในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการปรับปรุงสำนักงานให้มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่จะมีการเข้าใช้บริการมากขึ้น พร้อมทั้งได้พัฒนาบุคลากรในการสื่อสาร โดยจัดการให้ความรู้หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนและจัดคู่มือแนะนำประชาชนเป็นภาษาอังกฤษเพื่อสะดวกในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การรับรู้ หมายถึง การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีความเข้าใจ และทราบถึงวัตถุประสงค์ของแผนการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 แล้วแสดงออกถึงการรับรู้ออกมาเป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งยึดหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันเป็นการส่งผลให้หน่วยงานมีศักยภาพในการบริหารกิจการที่ดีและบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการแผ่นดิน

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หมายถึง หน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาตามประมวลกฎหมายที่ดิน และกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน และให้บริการในการออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกันการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้แบ่งประเภทของบุคลากรไว้ 4 ประเภท ได้แก่

1) ข้าราชการ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งตามกฎหมายให้รับราชการ ซึ่งได้รับเงินเดือนมาจากเงินงบประมาณ ตามหมวดเงินเดือน

2) พนักงานราชการ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างงานโดยได้รับค่าตอบแทนมาจากงบประมาณของส่วนราชการ ซึ่งการปฏิบัติงานเป็นพนักงานของภาครัฐเป็นการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานราชการ

3) ลูกจ้างประจำ หมายถึง บุคคลที่มีการปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายเดือน ซึ่งมีการปฏิบัติงานเป็นลักษณะงานประจำ โดยไม่มีการกำหนดระยะเวลาและจำนวนในการจ้างงานที่แน่นอน

4) ลูกจ้างชั่วคราวหรือแบบจ้างเหมาบริการ หมายถึง บุคคลที่มีการปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างรายเดือน รายวัน และรายชั่วโมงที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวและหรือมีกำหนดเวลาจ้าง แต่ทั้งนี้ระยะเวลาการจ้างต้องไม่เกินปีงบประมาณและไม่มีการเพิ่มค่าจ้างประจำปี

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับการรับรู้ของบุคลากรในเรื่องของหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อทราบถึงระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
3. เพื่อได้แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมระบบคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองได้อย่างเหมาะสม

1.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

- 1.หลักนิติธรรม
- 2.หลักคุณธรรม
- 3.หลักความโปร่งใส
- 4.หลักการมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า



การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1. การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์
2. การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ
3. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน
4. การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยผู้วิจัยได้ทบทวนบทวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งผลงานวิจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไว้ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

- 2.1.1 ความสำคัญของการรับรู้
- 2.1.2 ความหมายของการรับรู้
- 2.1.3 องค์ประกอบของการรับรู้
- 2.1.4 กระบวนการรับรู้
- 2.1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และการวัดระดับการรับรู้

2.2 แนวคิดของหลักธรรมาภิบาล

- 2.2.1 ที่มาของแนวคิดธรรมาภิบาล
- 2.2.2 ความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล
- 2.2.3 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล
- 2.2.4 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล
- 2.2.5 กลยุทธ์และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

2.3 ข้อมูลของหน่วยงานกรมที่ดิน

- 2.3.1 โครงสร้างองค์กร
- 2.3.2 แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 การสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

2.1.1 ความสำคัญของการรับรู้

การรับรู้เป็นพื้นฐานสำคัญในการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการตอบสนองพฤติกรรมออกมาเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งการแสดงออกทางพฤติกรรมจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพในแต่ละบุคคล โดยนักจิตวิทยาเชื่อว่าบุคคลสามารถเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้โดยผ่านกระบวนการหนึ่งที่เรียกว่า การรับรู้ (Perception) อันได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัส รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส แล้วส่งไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดเป็นการรับรู้ต่อไป (มณีนันท์ เค้าศรีวงษ์, 2551 อ้างถึงในจำเนียร ช่วงโชติและคณะ, 2542)

การรับรู้มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์ และแนวโน้มพฤติกรรม เมื่อเกิดการรับรู้ย่อมเกิดความรู้สึกแล้วพัฒนาต่อเป็นเจตคติอันส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมาในที่สุดและยังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในชีวิตประจำวันตลอดจนปฏิกิริยาทางสังคมซึ่งทางจิตวิทยานั้น การรับรู้สามารถนำไปวิเคราะห์ปรากฏการณ์ทางสังคมได้ ในการที่บุคคลเกิดการรับรู้ได้นั้นเกิดจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ซึ่งก็คือ คุณสมบัติของสิ่งเร้าและคุณสมบัติของผู้รับรู้โดยเราสามารถนำปัจจัยเหล่านี้มาช่วยให้กลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลภายในองค์กร ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การให้บริการ จุดประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร (จุฑามาศ ลิทธิขวา, 2542) ซึ่งในการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการรับรู้ของในวัตถุประสงค์ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ และการกำหนดนโยบายแผนการต่างๆขององค์กร หากบุคลากรมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันแล้วจะส่งผลให้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานออกมาได้ตรงตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ของ และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและแข่งขันในสากลได้

ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาว่าบุคลากรภายในหน่วยงานมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลหรือไม่อย่างไรและการรับรู้จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรหรือไม่

2.1.2 ความหมายของการรับรู้

แมคดาวิดและฮารารี (McDavid and Harari) (1974 อ้างถึงใน พินิจนารถ ลำดวง, 2552) กล่าวว่า การรับรู้ คือ เมื่อบุคคลมีการรับสิ่งเร้าต่างๆ จากทางสังคมและสิ่งเร้าที่ไม่ใช่วัตถุทาง

สังคม รวมทั้งเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้วเขาจะมีการทำความเข้าใจกับสิ่งนั้นไปตามความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรมและลักษณะสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้รับรู้กับผู้ถูกรับรู้ด้วย

ซีเรโน และโบ้ทเค้น(Sereno & Bodeken) (1975 อ้างถึงใน ศิริชัย ไตรสารศรี, 2539) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ คือ การที่บุคคลใช้ระบบภายในของตนเองรับเอาข้อมูลมาจากระบบภายนอก เข้ามาอย่างกระตือรือร้น (Active) โดยจิตวิสัย (Subjective) และมีการสร้างสรรค์ (Creative) ซึ่งทำให้เกิดกระบวนการอยู่ 3 อย่างคือ การเลือกสิ่งเร้า(Selection) การจัดหมวดหมู่ให้กับสิ่งเร้า (Organization) และการตีความหมายหรือการประเมินค่า(Interpretation)

ชาเวอร์ (Shaver) (1981 อ้างถึงใน ศิริชัย ไตรสารศรี, 2539) อธิบายการรับรู้ว่าการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสังคม อันเป็นกระบวนการรับรู้ที่ทำให้ผู้รับรู้ได้รับข้อมูลขึ้นพื้นฐานหรือข้อมูลดิบที่เกิดขึ้น เพื่อทำให้ผู้รับรู้คิดและเข้าใจได้โดยใช้ทฤษฎีเชิงอัตนัยหรือสามัญสำนึก (Implicit Theories)

โบเวนและชูเตอร์ (Bowen & Schuster) (1986 อ้างถึงในรัชดา ทองสุข, 2552) ได้กล่าวถึง การรับรู้ ไว้ว่า เป็นการวัดความจริงภายในองค์กรในเรื่องของการรับรู้ โดยสามารถวัดได้ 2 รูปแบบ คือ แบบแรกความจริงที่เป็นรูปธรรมสามารถวัดได้โดยอาศัยข้อมูลที่เป็นหลักฐาน เช่น การลงทะเบียน เป็นต้น ในส่วนแบบที่สอง คือ ความจริงในองค์กรที่ไม่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานจากการรับรู้

ซีกุลเลอร์ (Sekuler) (1990) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง “การเชื่อมโยงครั้งสุดท้ายในห่วงโซ่ของความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ต่างๆ” นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวทางของการกระทำของบุคคลว่าผลที่เกิดขึ้นมาจากการรับรู้ของบุคคลนั้น

คราวเทอร์ (Crowther) (1995) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง ความสามารถในการเห็น การได้ยิน หรือการเข้าใจในสิ่งต่างๆ

روبินส์ (Robbins) (1998) ได้อธิบายการรับรู้ หมายถึง เป็นขบวนการที่แต่ละบุคคลนั้นมีการจัดระบบและการแปลความหมายมาจากความรู้สึก ความประทับใจ ซึ่งจะส่งผลให้สภาพแวดล้อมนั้น สามารถมีความหมายได้

เฮลลิงเจล (Hellrigel) (2001) ได้กล่าวว่า การรับรู้ เกี่ยวกับบุคคลเป็นขบวนการที่บุคคลได้เลือกและจัดระบบของคุณลักษณะของบุคคลอื่น ทำให้ผู้รับรู้เกิดประสบการณ์ที่มีความหมายต่อสิ่งที่ตนเองพบเห็นหรือมีความรู้สึกนึกคิด

บัณฑิต แมลจิตร (2540) การรับรู้ คือ การแปลความหรือการให้ความหมายกับสิ่งที่บุคคลได้รับมาโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หากเมื่อเกิดการรับรู้ในตัวบุคคลแล้วจึงนำไปสู่การ

แสดงกระทำต่างๆ ของบุคคล โดยที่อาศัยความรู้ดั้งเดิมและประสบการณ์ต่างๆ เป็นเครื่องช่วย ซึ่งการรับรู้ที่เกิดขึ้นนี้จะต้องผ่านกระบวนการรับรู้ภายในตัวบุคคลก่อนทุกครั้ง

อพาตา สุวรรณโรจน์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งเร้าต่างๆ จากประสาทสัมผัสแล้วจึงมีการตีความหมายโดยผ่านองค์ประกอบภูมิหลัง ทักษะ ค่านิยม และประสบการณ์ต่างๆ ของบุคคลอันก่อให้เกิดเป็นความเข้าใจ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และนำไปสู่พฤติกรรมการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่แตกต่างกันของตัวบุคคล

สัมฤทธิ์ คุณปิติลักษณ์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลหรือการตีความหมาย โดยการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสของร่างกายไปสู่การรับรู้ที่สมอง และจะแสดงผลของการรับรู้ออกมาเป็นรูปแบบของพฤติกรรมในแต่ละบุคคล ดังนั้นการรับรู้จึงมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

หุติมา บุรณชัย (2552) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน แม้ว่าจะมีการรับข่าวสารพร้อมๆ กันก็ตาม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความใส่ใจ ความต้องการ ความสนใจ แรงจูงใจ ในการเลือกรับข่าวสารของบุคคลว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ และในแง่ของการเลือกรับหรือไม่ยอมรับข่าวสารของแต่ละบุคคล ซึ่งในทางกลับกันน่าจะเป็นข้อคิดอย่างหนึ่งของผู้ที่ จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บุคคลจะให้ข้อมูลหรือไม่ให้ข้อมูลนั้นก็ขึ้นอยู่กับความใส่ใจ ความต้องการ ความสนใจและแรงจูงใจของบุคคลด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาของนักวิชาการทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของคำว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การได้กลิ่น การลิ้มรส การได้ยิน และการสัมผัส จึงมีการตีความหมายผ่านองค์ประกอบภูมิหลัง ทักษะ ค่านิยม ความรู้สึก ความประทับใจ และประสบการณ์ต่างๆ ของบุคคลทำให้บุคคลนั้นเกิดความเข้าใจแล้วมีกระบวนการจัดระเบียบ ตีความ ประเมินความรู้สึกตนเองจากสิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระตุ้นภายในตัวบุคคลทำให้เกิดเป็นความเข้าใจจากนั้นจึงตีความแสดงการตอบสนองออกมาต่อสิ่งเร้าที่แตกต่างกันของบุคคล

2.1.3 องค์ประกอบของการรับรู้

มนัสชนก มั่นคง (2556) กล่าวถึง องค์ประกอบของการรับรู้ ประกอบด้วย

- 1) สิ่งเร้า อันได้แก่ วัตถุ แสง เสียง กลิ่น รสต่างๆ
- 2) อวัยวะสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนังหากไม่สมบูรณ์ทำให้สูญเสียการรับรู้ได้
- 3) ประสาทในการรับสัมผัส อันเป็นตัวกลางที่ส่งกระแสประสาทจากอวัยวะรับสัมผัส

ไปยังสมองส่วนกลาง เพื่อทำการแปลความหมายต่อไป

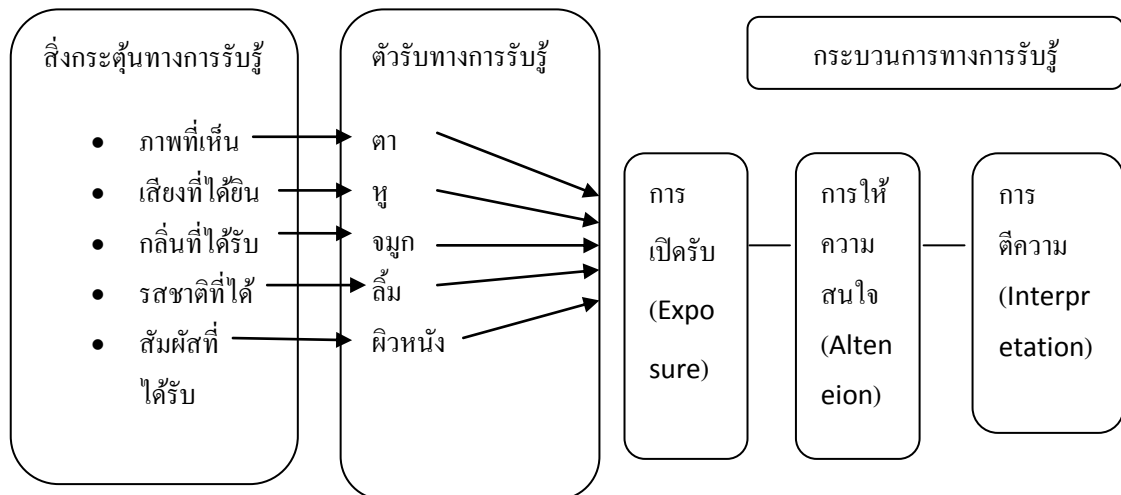
- 4) ประสบการณ์เดิม การรู้จัก การจำได้ ทำให้สามารถมีการรับรู้ที่ดีขึ้น
- 5) ค่านิยม ทักษะคิด
- 6) ความใส่ใจ ความตั้งใจ
- 7) สภาพจิตใจ อารมณ์ เช่น การคาดหวัง ความดีใจ เสียใจ
- 8) ความสามารถทางสติปัญญา ทำให้รับรู้ได้เร็ว

สมชาย โภคสวัสดิ์ (2553 อ้างถึงใน ไกรสร ศรีตรัยรัตน์, 2542) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

- 1) มีสิ่งเร้า
- 2) มีการสัมผัส
- 3) มีประสบการณ์เดิม
- 4) มีอารมณ์ความรู้สึก
- 5) มีการแปลความหมายของสิ่งเร้า

ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ประการนี้ จะเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการรับรู้และทิศทางการรับรู้ของบุคคลด้วย

ทรงกิจ อธิวสนพงศ์ (2551 อ้างถึงใน โซโลมอน, 1999) ได้อธิบายว่า การรับรู้ จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งกระตุ้นทางความรู้สึกต่างๆ อันได้แก่ ภาพ เสียง กลิ่น รส และลักษณะผิว ซึ่งจัดได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นภายนอก (External stimulates) สองการรับรู้จะสูงหรือต่ำจะขึ้นอยู่กับคุณภาพกับรูปแบบของสิ่งกระตุ้นนั้นๆ สิ่งกระตุ้นต่างๆ จะผ่านประสาทรับความรู้สึกทาง ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ซึ่งเรียกว่าประสาทการรับรู้ (Sensory system) และองค์ประกอบที่สามคือ กระบวนการทางการรับรู้ที่สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 คือการเปิดรับสิ่งกระตุ้น ขั้นตอนที่ 2 คือ การให้ความสนใจของสิ่งกระตุ้นจากความรู้สึกและขั้นตอนที่ 3 คือ การตีความหมายของสิ่งกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาทางประสาทรับความรู้สึกนั้นๆ ดังแสดงให้เห็นภาพ 5 องค์ประกอบและกระบวนการรับรู้



แผนภาพที่ 2.1 : แสดงให้เห็นภาพ 5 องค์ประกอบและกระบวนการรับรู้

ที่มา : ทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ (2551:หน้า 35 อ้างถึงใน โซโลมอน, 1999)

จำเนียร ช่างโชติ (2516) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของการรับรู้ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

ประการแรก การรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของสิ่งเร้า ซึ่งสิ่งเร้าได้ไปทำการกระตุ้นอวัยวะต่างๆ ให้มีการรับสัมผัสจึงเกิดการทำงานขึ้นแล้วส่งรายละเอียดไปยังประสาทสัมผัส เพื่อส่งต่อไปยังสมองซึ่งกระบวนการที่ว่านี้เรียกว่า การสัมผัส

ประการที่สอง การรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและนำมาผสมกับข้อมูลอื่นๆ ซึ่งกระบวนการนี้เรียกว่า การรับรู้

ประการที่สาม การรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้รับรู้ ซึ่งหมายถึงประสบการณ์เดิม แรงขับ ทักษะคติ บุคลิกภาพ และอื่นๆ ของผู้รับรู้ เช่น การเอาใจใส่ (Attention)

จากการศึกษาของนักวิชาการทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้สรุปองค์ประกอบของการรับรู้ ซึ่งไปประกอบด้วย

1) สิ่งเร้าต่างๆ ที่ทำการกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสให้เกิดการทำงานขึ้น เช่น ภาพที่เห็น แสง เสียง กลิ่นต่างๆ

2) มีสิ่งมาสัมผัสอวัยวะต่างๆ ตามร่างกายแล้วส่งรายละเอียดไปยังประสาทสัมผัส เพื่อที่มีกระบวนการส่งต่อไปยังสมอง เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง เป็นต้น

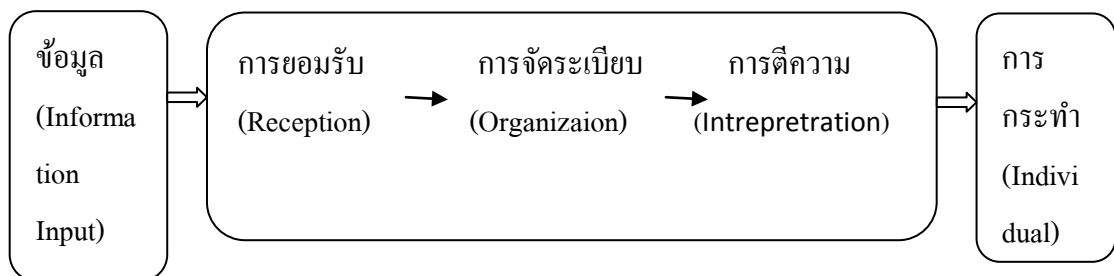
3) ประสบการณ์เดิม การจำเหตุการณ์เก่าๆ หรือข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับ ได้เห็นสิ่งนั้นมาก่อนการรู้จัก

4) การมีความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ โดยเกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจของบุคคลว่ามีความรู้สึกอย่างไร เช่น รู้สึกดีใจ รู้สึกเสียใจ รู้สึกคาดหวัง เป็นต้น

5) การตีความหมายของสิ่งเร้า โดยเกิดจากการรับสัมผัสซึ่งเป็นตัวกลางส่งกระแสประสาทจากอวัยวะรับสัมผัสแล้วส่งไปยังสมองส่วนกลางทำให้เกิดรับรู้แล้วแปลความหมายออกมาตามประสบการณ์เดิม ความทรงจำเก่าๆ จึงทำให้เกิดความเข้าใจและส่งผลต่อการตัดสินใจว่าจะยอมรับในการรับรู้หรือไม่ หากยอมรับแล้วจะเกิดการแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นการตอบสนองต่อการรับรู้ต่างๆ

2.1.4 กระบวนการรับรู้

เชอร์เมอร์ฮอร์น ฮันท์และออสบอร์น (Schermernhorn, Hunt and Osborn อ้างถึงใน สิทธิพร ชูสิทธิ์ธรรม, 2555) กล่าวว่า กระบวนการขั้นตอนในการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเบื้องต้น การตีความของสิ่งเร้าที่ได้มีการสัมผัสต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีความสำคัญ สำหรับผู้รับรู้นั้น การรับรู้เป็นสิ่งที่ทำให้ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกันโดยไม่มีบุคคลใดที่จะมีการรับรู้ที่เหมือนกันกับบุคคลอื่นทีเดียว เพราะเมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าหรือสิ่งที่รับรู้มีการประมวลสิ่งรับรู้นั้นเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตัวเอง



แผนภาพที่ 2.2 : แสดงถึงกระบวนการขั้นตอนในการรับรู้ของเชอร์เมอร์ฮอร์น ฮันท์และออสบอร์น(Schermernhorn, Hunt and Osborn)

ที่มา: เชอร์เมอร์ฮอร์น ฮันท์และออสบอร์น(Schermernhorn, Hunt and Osborn อ้างถึงใน สิทธิพร ชูสิทธิ์ธรรม, 2555 : หน้า 13)

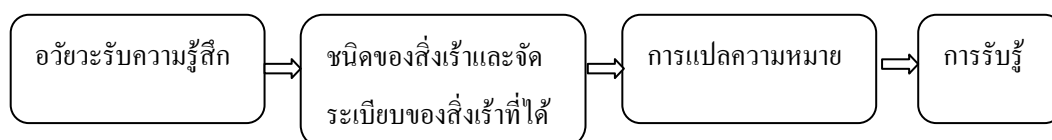
เพ็ญศรี อิมใจ (2550 อ้างถึงในจารุวรรณ วัฒนกรกุลและคณะ, 2547) ได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้นั้นต้องประกอบไปด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้

1) การสัมผัสหรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าได้ทาง หู ตา คอ จมูก ลิ้น และผิวหนัง ซึ่งอวัยวะเหล่านี้ได้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมองเพื่อที่จะทำให้เกิดการรับรู้ต่อไป

2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้ากับการรับรู้ตามปกติของบุคคลนั้นเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องมีสัมผัสกับสิ่งเร้าทั้งหมด เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับมาจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนก่อเกิดเป็นความรู้ ความเข้าใจได้ในทันที แม้ว่าจะมีการสัมผัสสิ่งเร้าเป็นบางส่วน นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้าทำให้มองเห็นภาพโดยรวมได้ชัดเจน

3) การแปลความหมายของการสัมผัสและการรับรู้มักจะควบคู่กัน ถ้าบุคคลถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าที่เคยพบเคยเห็นมาก่อน บุคคลก็มักจะแปลความหมายมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว

4) ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ซึ่งในการแปลความหมายหรือการตีความของความรู้สึกจากการสัมผัส เพื่อให้เกิดการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหรือความรู้เดิม ความชัดเจนที่มีมาตั้งแต่อดีต บางทีการขาดความรู้หรือประสบการณ์เดิมก็สามารถทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้มาก



แผนภาพที่ 2.3 : แสดงถึงกระบวนการรับรู้ของเพ็ญศรี อิมใจ

ที่มา: ปรับมาจากแนวคิดของเพ็ญศรี อิมใจ (2550 : หน้า 21 อ้างถึงในจารุวรรณ วัฒนกรกุลและคณะ, 2547)

คณิสัย อรุณสินประเสริฐ (2554 อ้างถึงในวันชัย มีชาติ, 2544: 49) ได้ให้ความหมายเรื่องของกระบวนการรับรู้ว่า การรับรู้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาซึ่งกระบวนการรับรู้ที่เกิดขึ้นประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1) การถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่างๆ อันได้แก่ การมีปรากฏการณ์ เหตุการณ์ หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นและมากระตุ้นผู้รับรู้ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นก่อให้เกิดพฤติกรรมตอบโต้สิ่งเร้าหรือสถานการณ์การรับรู้และแสดงออกมาของผู้รับรู้โดยอาจผ่านการเลือกการรับรู้ของตนเอง ทั้งนี้เพราะปรากฏการณ์ทางการรับรู้มีมากมายไม่สามารถรับรู้ได้หมด ผู้รับรู้จึงมักเลือกรับรู้เฉพาะบางสิ่งเร้าหรือบางสถานการณ์เท่านั้น

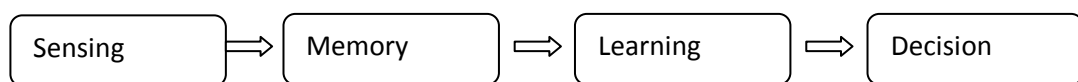
2) การบันทึกปรากฏการณ์ ที่เกิดขึ้นในแง่ของข้อเท็จจริงและปรากฏการณ์โดยอาศัยประสาทสัมผัสในการรับความรู้สึกมาจากรายการ อันเป็นการรับรู้ทางสรีระการบันทึกเหตุการณ์จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคล

3) การตีความจากสิ่งเร้า (Interpretation of the Stimulus) เป็นขั้นตอนในการตีความสิ่งที่รับรู้จากขั้นตอนที่ผ่านมา โดยมุ่งอธิบายความหมายของสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นนั้นและความรู้สึกที่เรามีประสบการณ์ที่เกิดขึ้น การตีความนี้ได้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลซึ่งอาจจะมีปัจจัยอื่นเข้ามามีอิทธิพลต่อการตีความด้วย ดังเช่น การเรียนรู้ การกล่อมเกลาทางสังคม ค่านิยม วัฒนธรรม และความคาดหวัง ฯลฯ ของบุคคลที่รับรู้ปรากฏการณ์

4) ข่าวสารย้อนกลับ (Feedback for Clarification) เป็นการพิจารณาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและที่เราติดตาม ในขั้นนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่เรามีต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยทั้งในด้านความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมที่มีต่อสิ่งรับรู้เป็นเรื่องของ การรับรู้ปรากฏการณ์ต่างๆอย่างแท้จริง

5) ปฏิกริยาโต้ตอบหรือการแสดงพฤติกรรม (Behavior Reaction Response) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการรับรู้ โดยผู้รับรู้จะแสดงพฤติกรรมโต้ตอบหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระทบต่อการแสดงพฤติกรรมโต้ตอบนี้ ซึ่งจะสะท้อนความรู้สึก ค่านิยม และการเรียนรู้ของผู้รับรู้ และแสดงพฤติกรรม

NovaBizz (2009, อ้างถึงใน สิโรต รุ่งคอนทราย, 2552) กระบวนการของการรับรู้ (Process) เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกันระหว่างเรื่องของความเข้าใจ การคิด ความรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making)



แผนภาพที่ 2.4 : แสดงถึงกระบวนการของการรับรู้ NovaBizz(2009, อ้างถึงในสิโรต รุ่งคอนทราย, 2552)

ที่มา : NovaBizz (2009 อ้างถึงใน สิโรต รุ่งคอนทราย, 2552 : หน้า 18)

กระบวนการของการรับรู้เกิดขึ้นเป็นลำดับ ดังนี้

สิ่งเร้าไม่ว่าจะเป็นคน สัตว์สิ่งของ หรือสถานการณ์ จะทำให้เกิดการสัมผัส (Sensation) และเมื่อเกิดการสัมผัสแล้วบุคคลจะมีการแปลความหมาย ซึ่งการสัมผัสและเจตนา (conation) ที่จะแปลสัมผัสนั้น จะส่งผลให้มีการแปลความหมายจากการสัมผัสที่จะเกิดขึ้นในสมองทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น การที่เราได้ยินเสียงดัง ปัง ปัง ปัง สมองจะแปลเสียงปัง ปัง ปัง โดยเปรียบเทียบกับเสียงที่เคยได้ยินมาก่อนว่าเป็นเสียงของอะไร เสียงปืน เสียงระเบิด เสียงพลุ เสียงประทัด เสียงของท่อไอเสียรถยนต์ เสียงเครื่องยนต์ระเบิด หรือเสียงอะไร ซึ่งในขณะที่เปรียบเทียบกับอยู่นั้นจิตจะมีจินตนาการ

ปนอยู่ทำให้เกิดการแปลความหมายและต่อไปทำให้ได้รู้ว่าเสียงที่ได้ยินมานั้น หมายถึงเสียงอะไร ซึ่งอาจจะเป็นเสียงปืนเนื่องจากการแปลความหมายของบุคคลว่าเคยมีประสบการณ์ในเสียงปืนมาก่อนและอาจจะแปลได้ว่าปืนที่ดังเป็นปืนชนิดใดถ้าเขาเป็นตำรวจ ซึ่งจากตัวอย่างข้างต้นนี้สามารถสรุปกระบวนการรับรู้ได้ดังนี้

องค์ประกอบกระบวนการรับรู้ได้แก่

1) มีสิ่งเร้า (stimulus) ที่ก่อให้เกิด การรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายของบุคคลซึ่งเป็นคน สัตว์ และสิ่งของ

2) ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ก่อให้เกิดความรู้สึกลงในการสัมผัส เช่น ตา หู ฟัง จมูกได้กลิ่น ลิ้นรู้รส และผิวหนังรู้ร้อนหนาว

3) ประสบการณ์หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส

4) การแปลความหมายของสิ่งที่เราสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าเข้ามาสมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร เมื่อมนุษย์ถูกเร้าโดยสิ่งแวดล้อมก็จะเกิดความรู้สึกลงจากการสัมผัส (Sensation) โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู ลิ้น จมูก และผิวหนัง ซึ่งกระบวนการรับรู้ที่สมบูรณ์นั้นยังมีการสัมผัสภายในอีก 3 อย่างด้วยกันที่จะช่วยให้เรารับสัมผัสสิ่งต่างๆ ได้ (พรณี กุลโน, 2553)

ลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า (Stimulus) มากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสที่วิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมองเพื่อสั่งการซึ่งตรงนี้ก่อให้เกิดการรับรู้ (Perception)

ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัย ความรู้เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา ทำให้เกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งของการรับรู้ (Perception)

จากการศึกษาของนักวิชาการทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้สรุป กระบวนการรับรู้ มี 4 กระบวนการด้วยกัน ได้แก่

1) การรับข้อมูล ซึ่งบุคคลได้เกิดการตีความสิ่งเร้าที่ได้สัมผัสต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ให้เกิดขึ้น โดยการรับรู้ของข้อมูลในแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์

2) ชนิดของสิ่งเร้าและจัดระเบียบของสิ่งเร้า เมื่อรับข้อมูลต่างๆ มาสมองจัดการแปลสัมผัสนั้นจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมที่สะสมเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ ความเข้าใจ

3) การแปลความหมาย เป็นการแปลความหมายเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว ตามประสบการณ์หรือความรู้เดิมของบุคคล ซึ่งทำให้เราสามารถมองเห็นภาพโดยรวมได้ชัดเจนและแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาได้

4) การกระทำ เมื่อสมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยความรู้เดิม ความจำ ความต้องการ เชาวน์ปัญญาของบุคคล ทำให้เกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีการแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อเป็นการตอบสนองการรับรู้ การปฏิบัติตามในเรื่องนั้นๆ

2.1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และการวัดระดับการรับรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

คาสต์ และโรเซวิก (Kast and Rosenzweig) (1985 อ้างถึงใน ฉัฐพร ชินบุตร, 2547) ได้กล่าวว่า การทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลซึ่งแต่ละบุคคลมีประสบการณ์เดิมที่มีความแตกต่างกัน รวมทั้งสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นแรงกระทบจากภายนอก อาทิเช่น แรงกดดัน พลังกลุ่ม บทบาท ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีผลกระทบต่อการกระบวนการรับรู้

ทรงกิจ อธิวสนพงศ์ (2551) (อ้างถึงใน นิตย์ หทัยสรวงศ์ สุขศรี, 2548) กล่าวว่า การที่คนสองคนเห็นในสิ่งเดียวกันแต่เกิดการรับรู้ต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทั้ง 3 อย่างนี้ คือ ผู้รับ (perceiver) เป้าหมาย (target) และสถานการณ์ (situation)

1) ผู้รับรู้ (perceiver) แต่ละคนพบเห็นสิ่งเดียวกันแต่รับรู้ที่ต่างกันอาจเป็นเพราะแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น ทักษะคติ(attitudes) บุคลิกภาพ (personality) แรงจูงใจ (motive) ความสนใจ (interests) ประสบการณ์ (experience) และความคาดหวัง (expectation)

2) เป้าหมาย(target) หรือสิ่งที่เห็นอาจทำให้การรับรู้ที่ต่างกัน คนที่มีจุดเด่นต่างกัน เช่น คนสวย คนเสียงดัง จะถูกเห็นหรือมีจุดสังเกตได้มากกว่าคนอื่นๆ นอกจากนั้นเป้าหมายต่างๆ มักจะไม่ได้ถูกเห็นอย่างโดดเดี่ยวแต่จะมีสิ่งอื่นๆ หรือพื้นหลัง (background) อยู่ด้วย ที่จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ได้มาก หากกัมหรือเงื่อนไขมองในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งที่เห็นนั้นก็จะมีผลแตกต่างกัน

3) สถานการณ์ (situation) หรือสิ่งแวดล้อมขณะที่เห็นเป้าหมายในช่วงเวลาที่แตกต่างกันจะส่งผลให้การรับรู้แตกต่างกัน เช่น เวลาที่เห็น (เช้า สาย บ่าย เย็น กลางคืน) สถานที่ตั้งที่ทำให้เห็นระดับแสงไฟ ขณะที่เห็นความร้อน สี และสิ่งแวดล้อมประกอบอื่นๆ ล้วนแต่มีผลต่อการรับรู้ทั้งสิ้น

สุนทร พินิจลึก (2549) (อ้างถึงใน สุภัทรา สงวานิชย์, 2541) ปัจจัยที่กำหนดการเรียนรู้ นั้นมีแนวความคิดที่น่าสนใจคือ แนวคิดที่ได้ระบุถึงสิ่งเร้าเดียวกันที่อาจทำให้คนสองคนมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ฉะนั้นการที่มนุษย์สามารถรับรู้ได้นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายๆอย่าง การรับรู้ได้มาก

หรือน้อยเพียงใด ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เช่น อวัยวะสัมผัส ความตั้งใจ ความสนใจในขณะนั้น และประสบการณ์ที่ผ่านมาเนื่องจากสิ่งเร้าที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดการรับรู้ที่มีอยู่มากมาย ดังนั้นการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งขณะใดขณะหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะกล่าวดังต่อไปนี้

1.อิทธิพลจากภายนอก ได้แก่ ความเข้มข้น ขนาดของสิ่งเร้า การกระทำซ้ำๆ การกระทำสิ่งที่ตรงกันข้าม และการเคลื่อนไหว เป็นต้น

2.อิทธิพลจากภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ การคาดหวัง ในที่นี้จะแบ่งสิ่งที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยการรับรู้ เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้รับรู้ แบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ

2.1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส ถ้าอวัยวะสัมผัสสมบูรณ์ก็จะมีรับรู้ได้ดีถ้าหย่อนสมรรถภาพ เช่น หูตึง ตาเอียงเป็นหวัด ส่งผลให้เกิดการรับรู้ได้ไม่ดี

2.1.2 ด้านสติปัญญา คือ ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งมีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ สติปัญญา ความพร้อม การสังเกตพิจารณา เป็นต้น อันเป็นผลจากการเรียนรู้เดิม โดยนักจิตวิทยาถือว่าการรับรู้เป็นสิ่งที่เลือกสรรอย่างมีนัยตั้งแต่การเลือกสัมผัสเลือกเอาเฉพาะที่ต้องการและแปลความให้เข้าข้างตนเอง

2.2 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา มีดังนี้

2.2.1 ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรู้เมื่อสัมผัสแล้วต้องแปลเป็นสัญลักษณ์โดยอาศัยความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่จะรับรู้ ฉะนั้นหากไม่มีความรู้เดิมในเรื่องนั้นมาก่อนจะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความจริง เช่น จากประสบการณ์เดิม สภาพของจิตใจ อิทธิพลต่อสังคม เป็นต้น

2.2.2 ลักษณะของสิ่งเร้า หมายถึง คุณสมบัติของสิ่งเร้าซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราก่อเกิดความสนใจที่จะรับรู้หรือทำให้เกิดการรับรู้ของคนเราก่อความคลาดเคลื่อนไปจากความจริง เช่น ความใกล้ชิดกับสิ่งเร้า ความคล้ายคลึงกันของสิ่งเร้า ความต่อเนื่องของสิ่งเร้าและสภาพพื้นฐานของการรับรู้ เป็นต้น

ขุนนารถ คงหมื่นไวย (2542) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ไว้ดังนี้

1.ลักษณะของสิ่งเร้าที่จะก่อให้เกิดการรับรู้ได้นั้นต้องเป็นสิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่มีการเคลื่อนไหวที่มีการเร้าซ้ำบ่อยๆ และสิ่งเร้านั้นแตกต่างจากสิ่งอื่นจะเกิดการรับรู้ได้ดีและรวดเร็ว

2.ลักษณะของผู้รับรู้ ซึ่งมีปัจจัยด้านกายภาพ ได้แก่ สมรรถภาพของอวัยวะรับสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ฯลฯ ต้องมีความสมบูรณ์ ส่วนปัจจัยด้านจิตวิทยา โดยมีอิทธิพลจากความรู้หรือ

ประสบการณ์เดิม ความจำ ความต้องการ อารมณ์ เจตคติ ค่านิยม ประเพณี ความสนใจ และความหวังมนุษย์ไม่รับรู้หมดทุกอย่างที่เห็นและไม่จำเป็นว่าสิ่งที่รับรู้ถูกต้องทุกอย่าง ซึ่งแม้แต่ภาพของสิ่งนั้นจะปรากฏบนดวงตาก็ตาม

ข้อจำกัดในการรับรู้

- 1) มนุษย์เราจะเลือกการรับรู้ ซึ่งมีเพียงบางอย่างที่เราเลือกรับรู้
- 2) ประสบการณ์จะมีผลต่อการรับรู้
- 3) บางครั้งอาจทำให้การรับรู้มีความผิดพลาดอันเกิดจากภาพลวงตา
- 4) การรับรู้อาจเกิดการผิดพลาด ซึ่งเกิดจากความผิดปกติของร่างกายและสมอง
- 5) การรับรู้อาจไม่สมบูรณ์ ถ้าอยู่ในสภาวะทางจิตใจและอารมณ์ไม่ปกติ
- 6) ข้อจำกัดของการรับรู้อันเนื่องมาจากพันธุกรรม

จากการศึกษาของนักวิชาการทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ เป็นคุณสมบัติของสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งเราจะสามารถรับรู้มากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1.ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลของแต่ละบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ ซึ่งตัวบุคคลนั้นมีความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะเฉพาะในตัวบุคคล โดยปัจจัยภายในตัวบุคคลนั้นแบ่งออกได้ดังนี้

1) ตัวผู้รับรู้ทางด้านกายภาพเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล อารมณ์ขณะรับรู้สิ่งต่างๆ และสติปัญญาในการรับรู้

2) ตัวผู้รับรู้ด้านจิตวิทยา ได้แก่ ประสบการณ์ ทักษะคิของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ พื้นฐานความรู้เดิม ค่านิยมและประเพณีของสังคมที่ตัวบุคคลที่ส่งสมมา

2.ปัจจัยภายนอก เป็นสิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มากระทบกับตัวบุคคล ก่อให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น ได้แก่

1) การมองเห็นเป้าหมาย แต่ละบุคคลสามารถมองเห็นจุดเด่นของเป้าหมายที่แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความสนใจและสิ่งแวดล้อมรอบตัวในขณะนั้น

2) สถานการณ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ได้มากหรือน้อย เช่น สถานการณ์กดดันจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดไม่ยอมเปิดรับฟังการรับรู้ เป็นต้น

3) ความถี่ในการพบสิ่งเร้า หากเราพบสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น แสง สี เสียง สภาพแวดล้อม หรือวัตถุต่างๆ จะก่อให้เกิดการปรับตัวในตัวบุคคลให้สามารถกลมกลืนและคุ้นชินกับสิ่งเร้านั้นได้

การวัดระดับการรับรู้

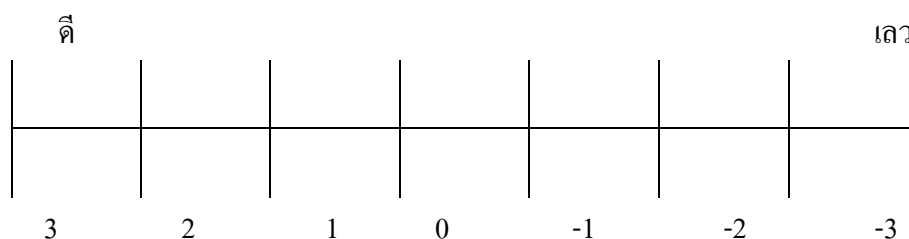
การวัดระดับการรับรู้ในส่วนใหญ่นั้นจะใช้วิธีการคล้ายคลึงกับการวัดเจตคติ การวัดค่านิยมและการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากการรับรู้เป็นขั้นหนึ่งของเจตคติ การวัดค่านิยม และการวัดบุคลิกภาพ ซึ่งการวัดการรับรู้จึงประกอบด้วย (พิศเพลิน สาระสันต์, 2547 อ้างถึงในกมลรัตน์ หล้าสุวรรณ, 2528)

1. การสังเกต (Observation)

- 1) การพิจารณาที่ใบหน้าของบุคคลว่ามีการแสดงออกทางสีหน้าอย่างไร
- 2) การพิจารณาที่สายตาหรือแววตา
- 3) การพิจารณาที่บุคลิกภาพท่าทางของร่างกาย เช่น มีอาการตื่นเต้นหรือไม่เพียงใด
- 4) การพิจารณาที่เจตนาของบุคคลว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมามีเจตนาอย่างไร

2. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

- 1) แบบสอบถามที่มีคำถามเป็นข้อความโดยมีเพียงข้อความเดียว โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย ใช่ – ไม่ใช่ ถูก – ผิด
- 2) แบบสอบถามที่คำถามมีหลายตัวเลือกเป็นมาตรวัด (Scaling) เป็นคำถามที่มีประโยคคำถามและมีคำตอบที่เป็นระดับการรับรู้ว่า มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ปฏิบัติ – ไม่ปฏิบัติ หรือ 3 ระดับ ปฏิบัติ, ปฏิบัติเป็นบางครั้ง, มิได้ปฏิบัติ หรือ 5 ระดับ เช่น ปฏิบัติมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด
- 3) แบบสอบถามที่คำถามที่มีความหมายตรงกันข้าม (The Semantic Differential) เป็นวิธีการใช้คำหรือวลีที่มีความหมายตรงกันข้ามกันเป็นคู่ๆ โดยมีมาตรวัดให้ผู้ตอบเลือกตามสภาพการรับรู้ที่มีต่อเรื่องนั้นๆ เช่น กิจกรรมการนิเทศภายในโรงเรียน เป็นสิ่งดี-เลว ดังนี้



แผนภาพที่ 2.5 : แสดงถึงแบบสอบถามที่คำถามที่มีความหมายตรงกันข้าม (The Semantic Differential)

ที่มา : พิศเพลิน สาระสันต์ (2547: หน้า 14 อ้างถึงในกมลรัตน์ หล้าสุวรรณ, 2528)

3. การใช้แบบทดสอบและเครื่องมือทางจิตวิทยา โดยผู้ทำการทดสอบเสนอสิ่งเร้าให้แก่ ผู้ถูกทดสอบ เพื่อให้ผู้ทดสอบแสดงพฤติกรรมหรือคำตอบออกมา ซึ่งสิ่งเร้านั้นอาจเป็นรูปภาพหรือสิ่งอื่นก็ได้แบบทดสอบทางจิตวิทยามีหลายอย่าง ที่เป็นวิธีให้ผู้ถูกทดสอบระบายความในใจจากการให้รูปภาพที่สร้างขึ้นอย่างไม่ชัดเจน

จากการศึกษาผู้วิจัยจึงได้สรุป การวัดการรับรู้ของงานวิจัยชิ้นนี้ ได้เน้นถึงการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อทำการวัดระดับการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับเรื่องหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับใดและบุคลากรภายในหน่วยงานมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับใด โดยใช้แบบสอบถามที่คำถามมีหลายตัวเลือกเป็นมาตรวัด (Scaling) ในการวัดการรับรู้

2.2 แนวคิดของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดภายใต้ของหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management (NPM)หรือการจัดการนิยม (Managerialism) ที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารของรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ ซึ่งแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการในการบริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับทรัพยากรและปัจจัยนำเข้า อาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานทั้งในด้านผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งองค์กรภาครัฐในปัจจุบันได้นำแนวคิดเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามรูปแบบของเอกชนเข้ามาปรับใช้ภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดการบริหารงานของภาครัฐไปสู่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2553: 218)

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นแนวคิดของการบริหารงานภาครัฐ โดยเน้นที่บทบาทภารกิจของหน่วยงานให้มีการบริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและให้ประชาชนเล็งเห็นถึงคุณค่าของการบริการนั้นๆ ทั้งนี้ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นระบบในการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยเน้นผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งเป็นระบบที่ให้ความสำคัญของกระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ยังได้นำกลไกทางการตลาดของภาคเอกชนมาปรับใช้กับหน่วยงานภาครัฐโดยเปิด

โอกาสให้ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมและทำการตรวจสอบในการดำเนินโครงการต่างๆ ของภาครัฐ

หลักธรรมาภิบาล (good governance) ภายใต้แนวความคิดแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของพื้นฐานของคุณธรรม ความถูกต้อง ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งให้เกิดความเป็นระเบียบในการพัฒนาสังคมทุกภาคส่วนอันประกอบไปด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานในองค์กรภาครัฐนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายด้านต่อองค์กร เช่น ด้านการปฏิบัติงานในส่วนราชการข้าราชการจะมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจนซึ่งจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีความโปร่งใสและสามารถวัดผลการดำเนินงานได้ ซึ่งในการบริหารงานภายในหน่วยงานสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านผลลัพธ์ที่ประชาชนจะได้รับ คือ มีการบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานและสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการได้ เพราะฉะนั้นหลักธรรมาภิบาลจึงเป็นแนวคิดเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักคุณธรรม และความโปร่งใส ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการบริหารงาน การปฏิบัติงานได้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อันทำให้หน่วยงานสามารถเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและตอบสนองความต้องการในการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ได้มีความสอดคล้องกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารราชการ การปฏิบัติงาน ซึ่งในการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในหน่วยงานภาครัฐนั้นเป็นการส่งเสริมให้มีรูปแบบการปฏิบัติงานให้สามารถตรวจสอบได้จากการจัดทำรายงาน การนำเสนอรายงานข้อมูลต่างๆ แก่สาธารณะ และมีระบบการทำงานที่โปร่งใส ลดปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้น

2.2.1 ที่มาของแนวคิดธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นแนวคิดในการบริหาร การปกครอง และการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อที่จะมีการบริหารการปกครองที่ดี ซึ่งหลักธรรมาภิบาลได้จัดเป็นอีกแนวคิดที่สำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน โดยมีการค้นหารูปแบบต่างๆ ของการบริหารการปกครองการปฏิบัติงานผสมผสานกับแนวคิดระบบราชการของ Max Weber ที่แต่เดิมระบบราชการได้ให้ความสำคัญกับกฎระเบียบในการทำงาน ยังไม่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ จึงทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่ล่าช้าส่งผลให้

การบริหาร การปกครองและการปฏิบัติงานขาดความมีประสิทธิภาพ และยังก่อให้เกิดโอกาสในทุจริตขึ้นซึ่งในปีพ.ศ. 2523 นักวิชาการมีความเห็นว่าแนวทางการบริหารงานภาครัฐที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป (ณัฐ วิมลพิรพัฒนา, 2556: 28) จึงทำให้เกิดแนวคิดการบริหารการปกครองในรูปแบบใหม่ขึ้น

หลักธรรมาภิบาลหรือที่เรียกว่า Good Governance เป็นหลักการที่ในทุกสังคมทั้งในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาแล้วได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักการการบริหารงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องตั้งมั่นอยู่บนความเที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจิตสำนึกในการทำงาน หลักธรรมาภิบาลนี้จึงเป็นทั้งหลักการกระบวนการและเป้าหมายไปในตัว ซึ่งเมื่อภาคเอกชนนำไปใช้จะเรียกว่า Corporate Governance และธรรมาภิบาลในองค์กรภาครัฐจะเรียกว่า Public Governance

หลักธรรมาภิบาลเริ่มต้นจากการเสนอของธนาคารพัฒนาเอเชีย(Asian Development Bank: ADB) ที่ต้องการให้ประเทศในเอเชียมีความตระหนักถึงการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งความคิดดังกล่าวเกิดจากทัศนคติที่ว่า รัฐบาลในทวีปเอเชียต่างมีปัญหาเรื่อง ระบบอุปถัมภ์และการทุจริตเกิดขึ้น ซึ่งวิธีการที่จะขจัดปัญหาเหล่านี้ได้นั้นก็คือการสร้างธรรมาภิบาลขึ้นมา โดยหลักธรรมาภิบาลนั้นได้หมายรวมไปถึงการบริหารจัดการที่ดีทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งแนวคิดธรรมาภิบาลได้เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและกว้างขวาง เมื่อธนาคารโลกได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้เงินแก่ประเทศที่ประสบปัญหาตั้งแต่ในช่วงปี ค.ศ. 1980-1990 เพื่อแก้ปัญหาความไม่มีประสิทธิภาพและปัญหาการทุจริตของรัฐบาลในประเทศเหล่านั้น และธนาคารโลกได้ มีการเริ่มใช้คำว่า Good Governance ครั้งแรกเมื่อปีค.ศ.1989 ในรายงานเรื่อง Sub Sahara Africa: from Crisis to Sustainable Growth ซึ่งเป็นรายงานการฟื้นฟู เศรษฐกิจ และความสำคัญของการมีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) (เกียรติศักดิ์ ศรีสมพงษ์, 2548)

ต่อมาธนาคารโลกได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาและสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาล(Good Governance)ขึ้น ซึ่งธนาคารโลกได้มีการรายงานการวิเคราะห์ความล้มเหลวในรัฐของประเทศในแถบซีกโลกใต้โดยเฉพาะในแถบละตินอเมริกาและแอฟริกา จึงทำให้ประเทศแถบละตินอเมริกาและแอฟริกา (สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) ทำการกู้เงินกับธนาคารโลก โดยธนาคารโลกมีการตั้งเงื่อนไขในการให้กู้เงิน เพื่อที่จะยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเน้นและให้ความสำคัญในการยึดหลักนิติธรรมของการบริหาร การปกครอง และการปฏิบัติ เพื่อเป็นการลดการทุจริตลง ในเวลาต่อมาองค์กรพัฒนาแห่ง

สหประชาชาติ (United Nations Development Programme: UND) ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์และเผยแพร่ในปี พ.ศ.2533 จึงส่งผลให้แนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาลได้รับความสนใจมากขึ้น (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2549)

หลักธรรมาภิบาลในประเทศไทยได้ริเริ่มมีการนำเข้ามาใช้ในปี พ.ศ. 2539 อันเนื่องมาจากประเทศไทยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจอย่างมาก(ธีรยุทธ บุญมี, 2541) ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการขาดประสิทธิภาพในการบริหารกิจการบ้านเมืองและเกิดการทุจริตขึ้น ในขณะเดียวกันประชาชนมีความตื่นตัวและตระหนักในสิทธิหน้าที่พลเมืองมากขึ้น จึงทำให้ภาครัฐเร่งเข้ามาแก้ไขปัญหา โดยคณะรัฐมนตรีได้มอบหมายให้สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) ทำการศึกษาค้นคว้าและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นภายในประเทศขณะนั้น ซึ่งต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มอบให้สำนักงาน ก.พ. นำผลการศึกษาที่ได้และนำเสนอแนะจากสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) มาสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ในการเริ่มใช้หลักธรรมาภิบาลของประเทศไทยได้มีการเริ่มนำมาใช้อย่างจริงจังเมื่อปี พ.ศ. 2546 เกิดจากแรงผลักดันของสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนทำการเสนอต่อรัฐมนตรีได้พิจารณาและมีมติให้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546 ให้นำมาปรับใช้ โดยเฉพาะในส่วนของการให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบต่างๆให้มีความสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชน ให้เกิดสังคมที่มีธรรมาภิบาล(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2544) ซึ่งการมีหลักธรรมาภิบาลนั้นจะสามารถนำพาประเทศมาสู่การแก้ไขปัญหาการทุจริตต่างๆ การมีประชาธิปไตยที่สมบูรณ์และนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้มีความสงบสุขได้

2.2.2 ความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) จัดเป็นแนวคิดที่สำคัญในการบริหารงาน การปกครองและปฏิบัติการขององค์กรปัจจุบัน โดยหลักธรรมาภิบาลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทุกองค์กรไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน เนื่องจาก "ธรรมาภิบาล" เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของทุกองค์กร ซึ่งจะมีผลต่อการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้นเพราะจากกระแสนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจ การติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมได้มีผลกระทบต่อการพัฒนา โดยการพัฒนาการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากการดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติราชการจะไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปได้ต่อไป การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนได้ให้ความสำคัญและเริ่ม

มีการนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติกันมากขึ้น ตัวอย่างเช่น องค์การระหว่างประเทศก็ได้ให้ความสำคัญกับเรื่อง หลักธรรมาภิบาลมาตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 20 หรือจะเป็นองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD), ธนาคารโลก (The World Bank), UNDP, UNCTAD เป็นต้น (การจัดทำเนื้อหาองค์ความรู้ SMEs ภายใต้งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center ปี2556)

ซึ่งในหลักธรรมาภิบาล หรือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ได้เป็นหลักการที่ประชาชนได้ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ และ เอกชน เนื่องจากแนวคิดหลักธรรมาภิบาลได้เป็นหลักการบริหารและหลักการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ (ถวิลวดี บุรีกุล, ม.ป.ป) ในการปฏิบัติงาน การบริหาร ที่มีความยุติธรรม มีความสุจริต มีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน และการให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยสามารถสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่างๆ ที่ประชาชนอันพึงจะได้รับจากรัฐตามสิทธิหน้าที่ของพลเมืองที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในระบบราชการไทยนั้น แนวคิดหลักธรรมาภิบาลได้ถือว่าเป็นแนวคิดใหม่ที่เพิ่งมีการนำมาปรับใช้กับแนวคิดหลักในภาคส่วนต่างๆ ในสังคม โดยอาจจะแบ่งได้เป็น 3 กระแสหลักด้วยกัน คือ

1.แนวคิดการบริหารราชการแผ่นดิน ที่มีการเน้นให้ความสำคัญต่อบทบาทของรัฐภายใต้ระบบประชาธิปไตยแบบตัวแทนและอาสยกลไกระบบราชการเป็นเครื่องมือในการผลิตและส่งมอบการบริการสาธารณะแก่ประชาชน

2.แนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจแบบเสรีนิยม ผ่านการนำเสนอขององค์การให้ความช่วยเหลือระหว่างประเทศต่างๆ โดยให้ความสำคัญของกลไกตลาดและศักยภาพของภาคเอกชนในการเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจ

3. แนวคิดแบบชุมชนนิยม เกิดจากการประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาของบรรดาปัญญาชนนักคิด โดยมีการเพิ่มเติมดัดแปลง เสนอความคิดใหม่ซึ่งเป็นการพยายามเชื่อมโยงกับแนวคิดที่เห็นว่ามีความเหมาะสมกับสภาพสังคม

จากกระแสที่เกิดขึ้นจึงทำให้เห็นถึงการมีแนวทางในการพัฒนาระบบการปกครองที่ดี จึงทำให้เกิดการคิดค้นรูปแบบในการปกครองและการปฏิบัติงานขึ้นมาใหม่ โดยนักวิชาการสมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญและเล็งเห็นถึงปัญหาของรัฐบาล ที่มีกลไกการปกครองไม่สามารถรับมือกับสังคมที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยแนวคิด Governance จึงถูกเสนอขึ้นมาเพื่อปรับปรุงระบอบประชาธิปไตย (พิทยา บวรวัฒนา, 2541) โดยในปัจจุบันรัฐบาลได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเข้ามาประยุกต์ใช้ และทำการส่งเสริมการบริหารงานของภาครัฐให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น ซึ่งได้มีการออกเป็นกฎระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบ

บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดด้วยการก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ โดยมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการในการกระจายทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น และส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อันก่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ รวมทั้งมีการกระจายอำนาจ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการและเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใสให้แก่ประชาชน

ดังนั้นในการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ภายใน หน่วยงานภาครัฐ จึงเป็นการจัดระเบียบการปฏิบัติงาน การบริหาร ให้มีความเข้มแข็งภายในองค์กรและเป็นการสร้างจิตสำนึกในการนำความยุติธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใสในการบริการแก่ประชาชน ซึ่งหลักธรรมาภิบาลถือเป็นแนวคิดในการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีจุดเน้นในการบริหาร การปฏิบัติงานให้มีการบริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ รวมทั้งก่อให้เกิดความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างยั่งยืนสามารถก้าวทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันได้

2.2.3 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีความเป็นธรรมลดการทุจริต เพื่อให้เกิดความโปร่งใสโดยอาศัยความร่วมมือในทุกภาคส่วน ผู้วิจัยได้ศึกษานิยามคำว่า หลักธรรมาภิบาล จากนักวิชาการหลายท่านไว้ดังนี้

ธนาคารโลก(World Bank) ให้ความหมายของ หลักธรรมาภิบาล หมายถึง ลักษณะ และวิถีของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อการจัดการงานของบ้านเมือง และการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนา (เกียรติศักดิ์ ศรีสมพงษ์, 2548)

ธนาคารแห่งเอเชีย (The Asian Development: ADB) ให้ความหมาย ของหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล และมีบรรทัดฐาน จึงให้เกิดความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้ (ชรินรัตน์ แสงดี, 2551)

ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย(The Asian Development Bank) ให้ความหมายของ หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล โดยมีบรรทัดฐานเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานออกมาได้ตามที่สัญญาไว้กับประชาชน (สุวกิจ ศรีปัดดา, 2545)

United Nations and Development Programme (UNDP) ให้ความหมายของหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จัดการกิจการของประเทศในทุกระดับประกอบด้วย กลไก กระบวนการ และสถาบันต่างๆ ที่ประชาชนหรือกลุ่ม สามารถแสดงการปกป้องผลประโยชน์และสิทธิของตนเองได้ตามกฎหมาย ซึ่งได้แก่การแสดงความเห็นที่แตกต่างกันบนหลักของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันทางสังคม และเสียงของชนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา (สุวกิจ ศรีปัดดา, 2545)

ถนอมจิต ชนะบุญ (2552) (อ้างถึง โคฟี อันนัน(Kofi Annan), 2000) เลขาธิการองค์การสหประชาชาติได้ให้ความหมายของ หลักธรรมาภิบาล หมายถึง เป็นแนวทางในการบริหารงานของรัฐที่เป็นการก่อให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชนหลักนิติธรรม สร้างเสริมประชาธิปไตย มีความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพ

องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศญี่ปุ่น JICA ให้ความหมายของ หลักธรรมาภิบาล หมายถึง เป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม โดยมีการกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศให้เกิดกระบวนการที่มีส่วนร่วมอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่มีความยั่งยืน สามารถพึ่งพาตนเองได้ และเกิดความยุติธรรมในสังคม (อมรา พงศพิชญ์, 2543)

จิตรา เป้นจันทร์ (2553) (อ้างถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีพ.ศ.2542 ว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และส่งเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อที่จะบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติ ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้ลึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทยรัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน

ธีรยุทธ บุญมี (2541) (อ้างถึงใน นพพล สุรนักครินทร์, 2547) กล่าวไว้ว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ที่ร่วมกันระหว่างรัฐ สังคมเอกชนและประชาชน ทำให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีความร่วมมือของฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งกระบวนการอันนี้จะก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความยุติธรรม

โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชนชั้น ในการที่จะสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทยนั้น โดยธีรยุทธ บุญมี ได้เสนอให้มีการปฏิรูประบบ 4 ส่วน คือ การปฏิรูปราชการ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคเศรษฐกิจ และสังคม โดยมีการปฏิรูปกฎหมายให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมมากขึ้น และประชาชนต้องการให้มีการตรวจสอบโดยสื่อมวลชนและนักวิชาการ

จากการศึกษาของนักวิชาการทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของคำว่า หลักธรรมาภิบาล ว่าหมายถึง แนวทางในการบริหารและการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการให้มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเป็นธรรม ซึ่งรัฐสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งในการบริหารราชการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นการเข้ามาจัดการบริหารราชการบ้านเมืองทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองให้เป็นไปตามที่รัฐบาลได้ทำการวางแผนมีการนำเสนอโนบายกับประชาชน โดยหลักธรรมาภิบาลทำหน้าที่เป็นกลไกและเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนและการพัฒนาของประเทศอย่างยั่งยืน

2.2.4 องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

รพีพรรณ เยาว์ธานี (2552 อ้างถึงใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542) ซึ่งได้ระบุถึงหลักสำคัญของธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วย 6 หลักดังนี้

1) หลักนิติธรรม (The Rule of Law)

หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และเกิดการยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายที่ไม่ใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล ซึ่งแนวทางในการประยุกต์ใช้ภายในองค์กรได้มีการให้ความรู้แก่สมาชิกขององค์กรในเรื่องกฎระเบียบและพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยองค์กรควรมีการกำหนดตัวชี้วัด กฎระเบียบ ให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะสามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับได้และเกิดการยอมรับจากประชาชน โดยภายในองค์กรนั้นจะต้องมีการสัณนิษฐานร้องเรียนในด้านลบที่องค์กรลดลง(สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ,2546)

2) หลักคุณธรรม (Morality)

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัยประจำชาติ แนวทางการดำเนินการตามหลักคุณธรรมนั้นภายในหน่วยงานควรมีการรณรงค์การใช้หลักคุณธรรมอย่างจริงจังและมีการจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ในการสร้างจิตสำนึกด้วยสื่อหรือโครงการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรยึดมั่นในความถูกต้องและส่งเสริมความซื่อสัตย์ของบุคคล ซึ่งตัวชี้วัดในหลักคุณธรรม ได้แก่ ภายในหน่วยงานจะต้องมีข้อร้องเรียนลดลงและองค์กรจะต้องมีความเป็นระเบียบ สงบสุข(สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546)

3) หลักความโปร่งใส (Transparency)

หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยมีการปรับปรุงกลไกการทำงานให้เกิดความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการที่ให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน แนวทางในการสร้างหลักความโปร่งใสภายในองค์กร ซึ่งมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดความตระหนักในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยทำการปรับปรุงระบบเอกสาร ระบบสารสนเทศให้เป็นกฎระเบียบสะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้นข้อมูลของประชาชนและจัดทำเอกสารคู่มือที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของส่วนราชการให้เข้าใจง่าย ในตัวชี้วัดของหลักความโปร่งใส ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและภายในหน่วยงานมีตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเป็นรูปธรรม โดยสามารถเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะได้ (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546)

4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ หรือคณะทำงานโดยให้ข้อมูลความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ แนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วม ได้แก่ องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนพร้อมทั้งออกกฎระเบียบข้อบังคับ ให้บุคลากรภายในองค์กรยึดถือและนำไปปฏิบัติ โดยมีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการในการจัดการบุคลากรให้มีการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและมีการรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ของการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรและประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่าของการมีส่วนร่วม รวมทั้งการจัดทำข้อมูล ในการชี้แนะแนวทางในการมีส่วนร่วมของโครงการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้การมีส่วนร่วมนั้นมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งตัวชี้วัดของการมีส่วนร่วม ได้แก่ การสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ที่ได้รับ

ผลกระทบจากโครงการต่างๆ และวัดผลจากข้อเสนอแนะจากบุคลากรในการดำเนินการเรื่องต่างๆ (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546)

5) หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาและเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง แนวทางในการดำเนินการตามหลักความรับผิดชอบ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีและทำการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีความรับผิดชอบของตนเอง โดยใช้การมีส่วนร่วมเข้ามาทำการประเมิน การตรวจสอบให้เกิดความน่าเชื่อถือ และส่งเสริมผู้ที่มีความสามารถ โดยการให้รางวัลและพิจารณาบทลงโทษที่เหมาะสม ในส่วนของตัวชี้วัดเรื่องหลักความรับผิดชอบพิจารณาได้จากความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผลการปฏิบัติงานนั้นว่าสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางแผนไว้หรือไม่ รวมทั้งพิจารณาถึงคุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วนของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงาน(สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546)

6) หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy)

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีขีดจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้บุคลากรมีความประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน โดยแนวทางการดำเนินการตามหลักความคุ้มค่า ได้แก่ การให้ความสำคัญในการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า โดยการจัดทำแผนในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและเป้าหมายที่ชัดเจนและมีการนำเครื่องมือเครื่องใช้ภายในหน่วยงาน เทคโนโลยี อุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งภายในหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญกับระบบการติดตามและการประเมินผลเป็นระยะๆ (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) (2543) ได้กำหนดหลักธรรมาภิบาลไว้ 6 ประการคือ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักคุณธรรม ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.หลักนิติธรรม หมายถึง กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ มีความเป็นธรรมสามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยมีการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดการยอมรับจากประชาชน ซึ่งประชาชนนั้นได้ตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพหน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ต่างๆ และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกรณีต่างๆ ได้ด้วย

2.หลักความโปร่งใส หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จำนวนเรื่องกล่าวหาหรือเรียนหรือการสอบสวนเจ้าหน้าที่รัฐจะมีเกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการ ซึ่งต้องมีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับโดยส่วนราชการนั้นมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะชน

3.หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นต้องบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ โดยวัดจากคุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วน และให้เกิดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานน้อยและจำนวนการร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาที่ได้รับ

4.หลักความคุ้มค่า หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งทางด้านปริมาณและด้านคุณภาพ รวมทั้งยังมองถึงผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่างๆ ในการนำงบประมาณขององค์กรมาใช้ด้วยความประหยัดซึ่งส่งผลให้งบประมาณภายในองค์กรลดลง

5.หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ และจำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น จำนวนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินการเรื่องต่าง รวมถึงคุณภาพในการเข้ามามีส่วนร่วม

6.หลักคุณธรรม หมายถึง การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ในการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ทั้งในและนอกขององค์กรมีจำนวนลดลง โดยมองว่าคุณภาพชีวิตของคนในสังคมมีความเป็นอยู่ดีขึ้นมีการบริหารจัดการและในการใช้ทรัพยากรในชาติได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สังคมมีเสถียรภาพในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขโดยยึดความมีระเบียบวินัยในการดำเนินชีวิต

สถาบันพระปกเกล้า (2547) ได้กำหนดกรอบของหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีไว้ 6 หลัก คือ

1.หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ไม่ต้องการให้มีอำนาจเหนืออำนาจอื่น ทั้งนี้เพื่อที่มุ่งคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจากการที่ใช้อำนาจรัฐโดยแยกเป็นหลักการย่อย 7 หลักการ คือ

1.1 หลักการแบ่งอำนาจ

1.2 หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

1.3 หลักความผูกพันต่อกฎหมายของเจ้าหน้าที่

1.4 หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบตามกฎหมายในเนื้อหา

1.5 ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่

1.6 หน่วยงานยึดหลักไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีความหมาย

1.7 หน่วยงานยึดหลักการทำงานภายใต้กฎระเบียบสูงสุด

2.หลักคุณธรรม เป็นหลักที่พิจารณาลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้นำและบุคลากรในองค์กรซึ่งมีหลักการย่อย 3 หลัก คือ

- 2.1 การปลอดภัยจากการทุจริตคอร์รัปชัน
- 2.2 การปลอดภัยจากการกระทำผิดวินัย
- 2.3 การปลอดภัยจากการทำผิดมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ

3.หลักความโปร่งใส เป็นหลักของความสุจริตที่พิจารณาความหมายเชิงเนื้อหา โครงสร้างและหลักเกณฑ์ โดยแยกเป็น 4 หลักการย่อย คือ

- 3.1 ความโปร่งใสในด้านโครงสร้างของระบบงาน
- 3.2 ความโปร่งใสในด้านระบบการให้ข้อมูล
- 3.3 ความโปร่งใสในของระบบการให้โทษ
- 3.4 ความโปร่งใสด้านการเปิดเผยของระบบงาน

4. หลักการมีส่วนร่วม เป็นหลักการกระจายโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองและการบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูลในแสดงความคิดเห็นคำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชน ซึ่งมีหลักการย่อย 4 หลัก คือ

- 4.1 หลักการให้ข้อมูลข่าวสาร
- 4.2 หลักการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- 4.3 หลักการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ
- 4.4 หลักการพัฒนาศักยภาพความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน

5.หลักความรับผิดชอบ เป็นหลักการทำงานที่มีหลักการ เหตุผล รับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบได้ โดยแบ่งเป็น 6 หลักการย่อย

- 5.1 หน่วยงานมีการสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน
- 5.2 หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน
- 5.3 หน่วยงานมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.4 หน่วยงานมีระบบติดตามประเมินผล
- 5.5 หน่วยงานมีการจัดการกับผู้ที่ไม่มีความสามารถ
- 5.6 หน่วยงานมีการจัดแผนสำรอง

6.หลักความคุ้มค่า เป็นหลักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 หลักการย่อย คือ

6.1 การประหยัด

6.2 การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6.3 ความสามารถในการแข่งขัน

แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (2557) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ธรรมาภิบาล (Good Governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และให้ความสำคัญกับประชาชน เพื่อที่มุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีอันประกอบด้วยหลักพื้นฐาน 6 ประการดังนี้

1 หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องและเป็นธรรม โดยมีการดำเนินการให้มีความถูกต้องตามหลักกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้ อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของประชาชน

2 หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยทำการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทนมีระเบียบวินัย และประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัย

3 หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกระบบการทำงานขององค์กรในทุกองค์กรให้มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

4 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ และแสดงความคิดเห็นตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบ การทำงานของภาครัฐ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงประชามติหรืออื่นๆ ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่มีความแตกต่าง และความกล้าหาญในการยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้สอยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยมีการณรงค์ให้คนไทยเกิดความประหยัด การใช้ของอย่างคุ้มค่า การสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และมีการรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วิศรา รัตนสมัย (2543) ได้กล่าวว่า ลักษณะเงื่อนไขของธรรมาภิบาลจะต้องมีหลักสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1.หลักการมีส่วนร่วมของสาธารณะชน (Public Participation) คือกระบวนการที่ประชาชนมีโอกาสและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (Equity) ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยชอบธรรม การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและให้เสรีภาพแก่สาธารณะชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งคุณลักษณะหนึ่งที่สาธารณะชนจะมีส่วนร่วมคือ การมีรูปแบบการปกครองและการบริหารที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization)

2.หลักความสุจริตและความโปร่งใส (Honesty and Transparency) คือกลไกในการบริหารที่มีความสุจริตและมีความโปร่งใส ซึ่งรวมไปถึงการมีระบบกติกากฎและการดำเนินงานที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงและรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีเป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยหมายถึงการที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามผลได้

3.หลักพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) ความรับผิดชอบในบทบาทภาระหน้าที่ที่มีต่อสาธารณะชนโดยมีการจัดองค์กรหรือมีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็นการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆในสังคมได้อย่างเป็นธรรม ซึ่งในความหมายนี้จะรวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability และ Political Accountability จะมีความหมายมากกว่าความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มผู้ที่ให้การสนับสนุนทางการเมือง แต่จะครอบคลุมถึงความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมโดยรวม การที่จะมีความรับผิดชอบต่อสังคมเช่นนี้ องค์กรหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมีความเหมาะสมและมีความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ ซึ่งคุณลักษณะของความโปร่งใสของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความรับผิดชอบ(Accountability)

4.หลักกลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) คือเป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมในบริหารประเทศที่มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวมไม่ว่าจะโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรมและมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้

5.หลักกฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability) คือ การมีกรอบของกฎหมายที่มีความยุติธรรมและเป็นธรรม สำหรับกลุ่มคนต่างๆในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์มีการบังคับใช้และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งคนใน

สังคมทุกส่วนเข้าใจสามารถคาดหวังว่าจะเกิดผลอย่างไร เมื่อดำเนินการตามกฎเกณฑ์ของสังคม แล้วสิ่งเหล่านี้ได้เป็นการประกันความมั่นคง ความศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชน

6. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) คือ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่างๆ อย่างคุ้มค่าและมีความเหมาะสมกับการดำเนินการให้สาธารณะที่ให้ผลลัพธ์อย่างเป็นที่น่าพอใจ และเกิดกระตุ้นการพัฒนาของสังคมในทุกๆ ด้าน ซึ่งรวมถึงด้านการเมืองสังคมวัฒนธรรมและเศรษฐกิจ

จากการศึกษาของนักวิชาการทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยสรุปองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย 6 หลัก ดังนี้

1.หลักนิติธรรม หมายถึง ข้อบังคับ การตรากฎหมายให้มีความทันสมัยโดยมีการปรับปรุงกฎหมายอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และมีความเป็นธรรมโดยสามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ เพื่อมุ่งคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่งการกำหนดกฎ ข้อบังคับ กฎกติกาต่างๆ ต้องได้รับการยอมรับจากประชาชน และเกิดการยอมรับพร้อมใจปฏิบัติตาม แนวทางในการปฏิบัติบุคลากรภายในหน่วยงานต้องมีการปรับกฎหมาย กฎระเบียบให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักข้อบังคับของหน่วยงานในการให้ความรู้แก่สมาชิกในองค์กร เรื่องกฎ ระเบียบ ซึ่งบุคลากรในหน่วยงานเกิดการยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามในกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรมีการแจ้งให้ประชาชนหรือผู้รับบริการทราบถึงกฎเกณฑ์ในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน โดยให้ความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่แก่บุคลากร พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

2.หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติและส่งเสริมให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย รวมทั้งภายในหน่วยงานมีระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน ซึ่งแนวทางในการปฏิบัติที่ตัวผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรทุกระดับจะต้องยึดมั่นในความถูกต้องดีงามมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีระเบียบวินัย และไม่ประพฤติดิจรรยาบารณวิชาชีพ โดยมีการรณรงค์ให้บุคลากรภายในยึดหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน การในการตัดสินใจ การให้รางวัลหรือบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยมีการตัดสินใจด้วยความยุติธรรมไปตรงมาอย่างยุติธรรม เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม

3.หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กรโดยมีระบบการทำงานที่ความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก เปิดเผยต่อสาธารณะ

ชน รวมทั้งประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามผลได้ แนวทางในการปฏิบัตินั้นมีการสำรวจพิจารณาจำนวนเรื่องกล่าวหาร้องเรียนหรือการสอบสวนเจ้าหน้าที่รัฐเป็นเกณฑ์ที่มีความชัดเจน ซึ่งภายในหน่วยงานจะมีตัวชี้วัดผลบทลงโทษในการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องมีความโปร่งใสสามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงานได้ รวมทั้งมีปรับปรุงระบบเอกสารระบบสารสนเทศให้สะดวกต่อการการสืบค้นข้อมูลของประชาชนจัดทำคู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของส่วนราชการที่เข้าใจง่าย และมีระบบประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจปัญหาต่างๆ เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสามารถบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน ซึ่งแนวทางในการปฏิบัตินั้นหน่วยงานควรมีการ กำหนดนโยบายที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการต่างๆและเปิดโอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดินผ่านการแสดงความคิดเห็นและปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานให้เข้าไปแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด นอกจากนี้ภายในหน่วยงานควรมีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรและประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่าและให้ความสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วม

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในหน้าที่การปฏิบัติงานโดยจะต้องมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานนั้นต้องบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆในสังคมได้อย่างเป็นธรรม ซึ่งหน่วยงานควรตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มีการปฏิบัติงานของบุคลากรจะต้องความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรทำการส่งเสริมสนับสนุนบุคคลที่มีความสามารถให้มีความกล้าหาญในการรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินการติดตามประเมินผลตรวจสอบให้เกิดความน่าเชื่อถือ

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ทรัพยากรสาธารณะต่างๆด้วยความประหยัด และอย่างคุ้มค่า ซึ่งแนวทางในการปฏิบัตินั้นผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการโดยเน้นใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำเครื่องมือสำนักงาน เทคโนโลยี อุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานและเปิด

โอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการต่างๆ ที่นำไปสู่หลักความคุ้มค่า อีกทั้งสร้างระบบความคุ้มค่าและรายงานผลการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาสามารถแข่งขันก้าวสู่ประสบความสำเร็จได้

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยเห็นว่า ลักษณะเงื่อนไขของธรรมาภิบาลจะต้องมีหลักสำคัญ 6 ประการ ตามแนวคิดและผู้วิจัยของ, รพีพรรณ เยาว์ธานี (2552 อ้างถึงใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542), สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) (2543), สถาบันพระปกเกล้า(2547), แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (2557), วิสรา รัตนสมัย (2543) ซึ่งมีความเหมาะสมในการที่ผู้วิจัยเลือกมาเป็นตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น(independent variable) ในงานวิจัย เพราะมีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน เพื่อให้บุคลากรของกรมที่ดินมีความพร้อมและมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้มีความสอดคล้องตรงตามข้อมูลจากแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 กรมที่ดิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นถึงความเหมาะสมถึงตัวแปรอิสระในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาตัวแปรอิสระตามแนวคิดและ ผู้วิจัยทั้ง 5 ท่านโดยประกอบไปด้วยหลักธรรมาภิบาลสำคัญ 6 ประการ ดังนี้ 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4.หลักการมีส่วนร่วม 5.หลักความรับผิดชอบ 6.หลักความคุ้มค่า

2.2.5 กลยุทธ์และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

อุบล ยะไวยัณชัย (2553) และ แสงจันทร์ ไกล่ฝน (2555) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไว้ดังนี้

กลยุทธ์ในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นนั้น ในทุกภาคส่วนของสังคมจำเป็นต้องมีความร่วมมือจากทุกฝ่ายเข้ามาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเฉพาะระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว โดยต้องมีการปฏิรูปทั้ง 3 ส่วนคือ

1.ภาครัฐ จะต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่โครงสร้างและกระบวนการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ซื่อตรงและมีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยถือเป้าหมายของการทำงานคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุด และสามารถทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกิจเอกชนและภาคประชาชนได้

2.ภาคธุรกิจเอกชนต้องปฏิรูปการทำงานโดยยึดหลักความโปร่งใส การมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น และการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรมแก่ลูกค้า มีความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยมีการวางมาตรฐานในการบริหารงานที่มีคุณภาพสามารถที่จะตรวจสอบได้และสามารถทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนได้

3.ภาคประชาชน จักต้องมีการเสริมสร้างให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความรู้ความเข้าใจในหลักการของการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ยุทธศาสตร์การบริหารเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

อุบล ยะไวยัณวิชัย (2553) ได้กล่าวถึงการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือ ธรรมาภิบาล มีสาระสำคัญ คือ

1. จุดมุ่งหมาย (objective) เพื่อปรับปรุงระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้ง ภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นธรรม เพื่อให้ นักวิชาการสามารถ ศึกษาค้นคว้าและนำเสนอแนวทางแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ ของการบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมได้อย่างถูกต้อง กล่าวหาญและมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบตลอดจน สามารถขยายโอกาสของประชาชนให้สามารถเข้าถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างชัดเจน รวมทั้ง ยังสามารถจัดการทุจริตทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเป้าหมายของธรรมาภิบาล คือ การพัฒนาและ อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขทุกภาคในสังคม ซึ่งหลักธรรมาภิบาลมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความเป็น ธรรมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้กับทุกภาคส่วน

2. หลักการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือ หลักธรรมาภิบาลนั้น คือการ มุ่งเน้นให้หน่วยงานของภาครัฐมีการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า โดยแต่ละหลักสามารถจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์กร ซึ่งแต่ละระดับนั้นมีความเชื่อมโยงกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 หลักนิติธรรม (the rule of law)

เป็นหลักการที่ว่าด้วยกลไกที่เป็นธรรมทั้งภายในและภายนอกโดยมีการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับ สิ่งใดไม่ชัดเจนให้มีการการปรับเปลี่ยนให้เกิดความทันสมัยเป็นที่ยอมรับของสังคม หากเกิดการยอมรับทางสังคมแล้วพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับนั้น โดยถือว่าการปกครอง ภายใต้อำนาจกฎหมาย มิได้กระทำตามอำเภอใจ ซึ่งการดำเนินงานที่แสดงออกถึงหลักนิติธรรม สามารถ พิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

1) การให้ความสำคัญต่อการตรากฎระเบียบ ข้อบังคับ และวินัยที่มีความสอดคล้อง กับความต้องการและได้รับความเห็นชอบจากประชาชน

2) การให้ความรู้แก่ประชาชนทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกี่ยวกับข้อบังคับ กฎระเบียบ

3) ประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎระเบียบ วินัย

หลักนิติธรรมได้จำแนกออกเป็น 3 ระดับคือ

ระดับประเทศ กระบวนการในการเสนอร่างกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นไป ด้วยความชอบธรรม เนื้อหาของกฎหมายมีความทันสมัย ต่อสถานการณ์ สภาพสังคมในยุคปัจจุบัน โดยมีความเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งประชาชนในสังคมนั้นยินยอมที่จะปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ โดยกฎระเบียบเหล่านี้จะต้อง ไม่ขัดกับหลักรัฐธรรมนูญในการบังคับใช้กับประชาชนทุกคน อย่างเสมอภาค เท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติและไม่เกิดความขัดแย้งกับข้อกฎหมาย

ระดับภาครัฐ การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้ร่วมกันกับภาครัฐ กฎหมายกฎ ระเบียบในการบริหารงานงบประมาณ พัสดุ การบริหารงานบุคคล จะมีเนื้อหาที่มีความทันสมัย มี การบริหารงานที่มีความสะดวกรวดเร็ว มีความรับผิดชอบต่อผลงานและประชาชนของแต่ละองค์กร

ระดับองค์กร กติกาที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การเข้าประชุมในหน่วยงาน จะต้องมีความตรงต่อเวลา การให้บริการต่อประชาชนอย่างมีความเท่าเทียม มีความเสมอภาค รวมทั้งมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่กันภายในองค์กร

2.2. หลักคุณธรรม (the rule of integrity)

เป็นหลักการที่มีการยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องโดยการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐและ องค์กรต่างๆ ยึดถือการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีตลอดจนทำการส่งเสริมสนับสนุนให้ ประชาชนมีการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความซื่อสัตย์ สุจริต ซึ่งแสดงให้เห็นถึงหลักคุณธรรมในการ บริหารจัดการ ได้แก่

1) ความถูกต้อง ซื่อตรงในการนำเสนอและอนุมัติโครงการต่างๆ

2) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติการปฏิบัติที่ถูกต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ มีความขัดแย้งกันในด้านผลประโยชน์

3) การมีกระบวนการในการส่งเสริมความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน

4) การส่งเสริมจริยธรรมของบุคลากรภายในองค์กร

5) ผู้บริหารได้รับการดำรงตำแหน่งด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีข้อร้องเรียนต่างๆ

หลักคุณธรรมจำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับประเทศ ประชาชนแต่ละคนได้ทำหน้าที่อย่างถูกต้อง คือเลือกทำหน้าที่ที่สุจริต และเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม โดยมีการปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆและเป็นพลเมืองที่ดี

ระดับภาครัฐ ผู้แทนประชาชนที่ได้เข้าไปบริหารราชการนั้นต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความชอบธรรม ทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ ฝ่ายการเมือง ฝ่ายงานประจำ โดยจะต้องมีการปฏิบัติตามมาตรฐานของการทำงานที่มีคุณธรรมจริยธรรม

ระดับองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในการให้คามยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนได้ โดยผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงานและประชาชน

2.3.หลักความโปร่งใส (the rule transparently)

เป็นหลักการที่นำไปปฏิบัติแล้วแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการ การให้บริการ และระบบการให้ความคิด ความชอบ ซึ่งเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันโดยมีการปรับปรุงกลไกระบบการทำงานขององค์กรให้เกิดความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรและประชาชนนั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและมีกระบวนการในการตรวจสอบข้อมูลได้อย่างชัดเจน โดยการใช้หลักความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน สามารถแสดงให้เห็นชัดเจนในเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้

- 1) ในการปฏิบัติงานต้องมีความโปร่งใส ไม่ลี้ลับ ซับซ้อนในการปฏิบัติงาน
- 2) ไม่มีความลับเกี่ยวข้องกับความโปร่งใส
- 3) ประชาชนเข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- 4) มีกระบวนการให้ประชาชนเข้าตรวจสอบการทำงานอย่างชัดเจน
- 5) มีความชอบธรรมถูกต้องของกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการ

หลักความโปร่งใสจำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับประเทศ ประชาชนมีอิสระในการสื่อสาร สื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และมีจริยธรรม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่สามารถเข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนเข้าตรวจสอบความถูกต้อง

ระดับภาครัฐ การตัดสินใจและการปฏิบัติงานของภาครัฐจะต้องมีความโปร่งใส ซึ่งเรื่องนี้เป็นประเด็นที่สำคัญในการตัดสินใจในการลงทุนที่เหมาะสมของธุรกิจ ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐจะช่วยให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง และประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลได้

ระดับองค์กร ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะเข้าติดต่อและเข้าตรวจสอบการทำงานได้โดยหน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ภายในองค์กรเกิดความโปร่งใสในการบริหารงาน งบประมาณ บุคลากร และมีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย

2.4 .หลักการมีส่วนร่วม (the rule of participation)

เป็นหลักการในการดำเนินการให้มีการบริหารจัดการโดยให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการทั้งในภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เช่น ประชาพิจารณ์ การเสนอข้อถกเถียง เป็นต้น ในการปฏิบัตินี้ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 1) มีการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กร
- 2) ประชาชนเกิดการรับรู้และเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโครงการต่างๆ
- 3) มีกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงาน
- 4) มีการนำเอาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนไปปฏิบัติ

หลักการมีส่วนร่วมจำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับประเทศ ตั้งแต่รัฐธรรมนูญปี พ.ศ.2540 มีการกำหนดให้บุคคลมีสิทธิเสรีภาพในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จะมีผลหรือส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน และให้รัฐทำการส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้าร่วมกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมในการตรวจสอบ การตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และสามารถพัฒนาเศรษฐกิจภายในท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสารสนเทศให้ประชาชนได้เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

ระดับภาครัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดให้มีแผนการรับฟังความคิดเห็นของสาธารณะโดยวิธีประชาพิจารณ์ โดยกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับฟังความคิดเห็นในปัญหาดังกล่าวจากหลายฝ่าย เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจของรัฐในการดำเนินงานอันมีผลกระทบต่อประชาชน และควรมีการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ระดับองค์กร ภายในองค์กรนั้นจะต้องมีการวางระบบการรับฟังความคิดเห็นและรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งในขณะเดียวกันภายในองค์กรจะต้องมีการสนับสนุนการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

2.5 .หลักความรับผิดชอบ (the rule of accountability)

เป็นหลักที่แสดงถึงสิทธิหน้าที่ จิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การเอาใจใส่ในปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างและกล้าที่จะยอมรับผลของการกระทำของตนเอง หลักความรับผิดชอบนี้จะแสดงออกในการปฏิบัติงานภายในองค์การได้ เช่น

- 1) การทำงานอย่างมีหลักการ โดยยึดความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้
- 2) มีความรับผิดชอบในการทำงานและมีการตัดสินใจเป็นของตนเอง
- 3) มีเหตุผลและสามารถอธิบายได้เมื่อได้รับการร้องขอ
- 4) มีความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน
- 5) มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

หลักความรับผิดชอบจำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับประเทศ ประชาชนรับรู้และมีความเข้าใจในการใช้สิทธิเสรีภาพและการปฏิบัติหน้าที่ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจักต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และมีความรับผิดชอบต่อบทบาทและหน้าที่ของภาครัฐ ธุรกิจเอกชนมีหน้าที่ในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย ให้แก่ผู้บริโภคและไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อาศัยโดยรอบ

ระดับภาครัฐ รัฐธรรมนูญได้กำหนดแนวทางสำหรับการตรากฎหมายและการกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยคณะรัฐมนตรีที่จะเข้าไปบริการราชการแผ่นดินต้องมีการชี้แจงต่อรัฐสภาให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการใด เพื่อบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามที่บัญญัติไว้และจะต้องจัดทำรายงานการแสดงผลการดำเนินการตรวจสอบปัญหาและอุปสรรคเสนอต่อรัฐสภาปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้การจัดสรรหน้าที่รับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ของฝ่ายรัฐบาล ฝ่ายการเมือง และในข้าราชการประจำจะต้องมีความชัดเจน โดยฝ่ายการเมืองมีความรับผิดชอบในเรื่องนโยบาย ส่วนในข้าราชการประจำมีความรับผิดชอบในการดำเนินการให้บรรลุผลตามนโยบาย

ระดับองค์กร มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ โดยการกระจายอำนาจการตัดสินใจสู่ระดับล่างเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในทุกๆระดับและจะต้องมีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ โดยมีการรายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จด้วย

2.6.หลักความคุ้มค่า (the rule of value for money)

เป็นหลักการที่ว่าด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยมีการรณรงค์ให้ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่า สร้างสรรค์ผลงานและมีการบริหารที่มีคุณภาพสูง สามารถแข่งขันในเวทีนานาชาติได้ รวมทั้งการดูแลพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้มีความอุดมสมบูรณ์ ซึ่งหลักความคั่งคั่งนี้จะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่

- 1) การใช้จ่ายงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ
- 2) การดำเนินการที่มีประสิทธิผลทั้งด้านความคุ้มค่าและความรวดเร็ว
- 3) การบริหารจัดการทรัพยากรการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

หลักความคุ้มค่าจำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ

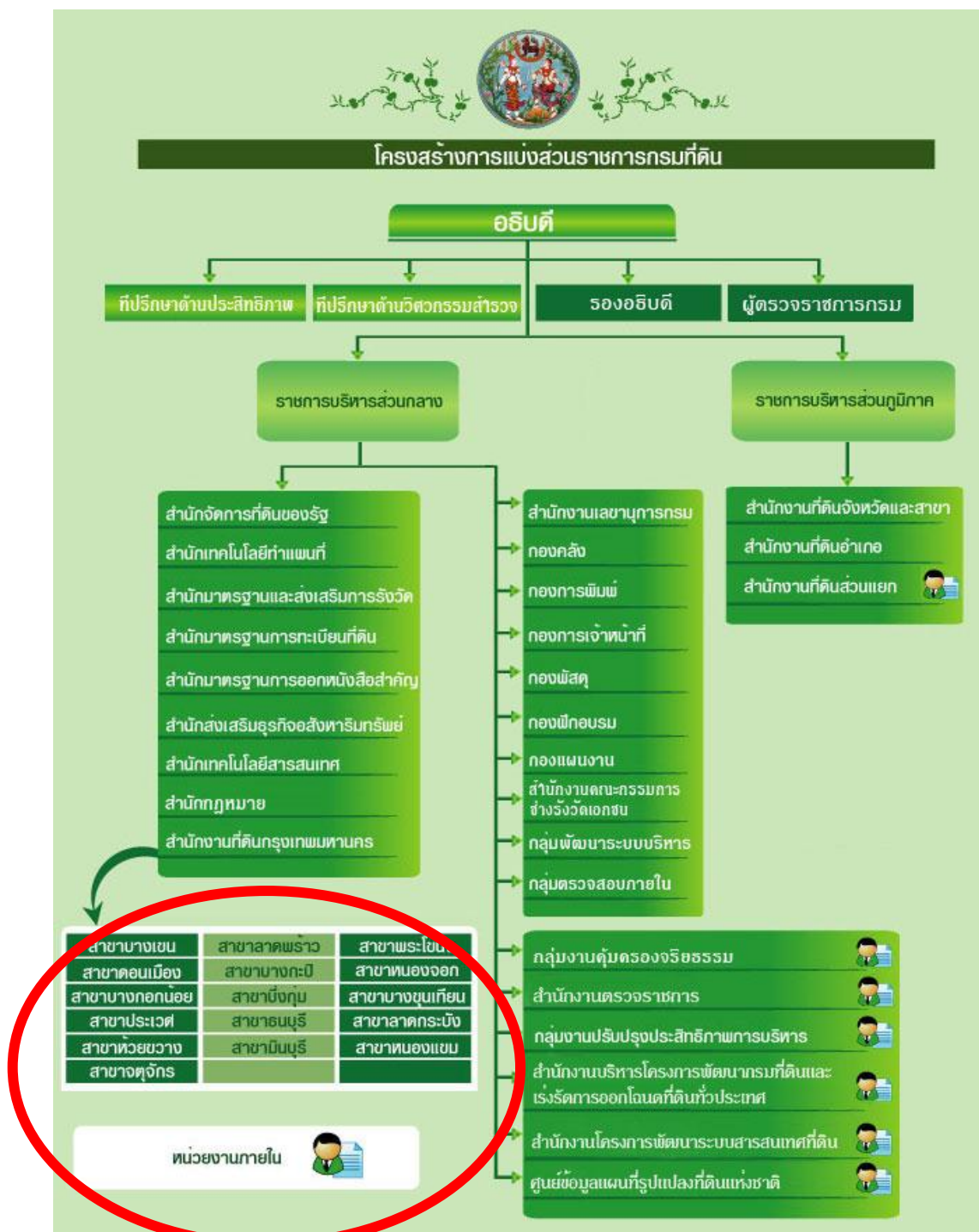
ระดับประเทศ การใช้ทรัพยากรของประเทศต้องเป็นไปด้วยความประหยัด และสร้างทรัพยากรใหม่ขึ้นมาทดแทนให้มีประสิทธิภาพ โดยพยายามลดการเกิดมลภาวะทั้งในดิน อากาศ น้ำ เพื่อให้เกิดการสืบทอดทรัพยากรที่มีความอุดมสมบูรณ์แก่เยาวชนรุ่นหลังต่อไป

ระดับภาครัฐ ในทุกหน่วยงานนั้นจะต้องมีการใช้งบประมาณอย่างประหยัด มีการรายงานผลการทำงานและแสดงประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของโครงการและกิจกรรมต่างๆ

ระดับองค์กร ผู้บริหารจะต้องมีการทบทวนในความรับผิดชอบทั้งหมด เพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานให้ภาคธุรกิจเอกชน รวมถึงภาคประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในองค์กร และทำการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะ มีสมรรถนะอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

2.3 ข้อมูลของหน่วยงานกรมที่ดิน

2.3.1 โครงสร้างองค์กร



แผนภาพที่ 2.6 : แสดงถึงโครงสร้างองค์กร

ที่มา : กรมที่ดิน.(2557). โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ. สืบค้นจาก <http://www.dol.go.th/dol/index>

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ เป็นการแยกหน่วยงานระดับสำนักหนึ่ง โดยมีหน้าที่บริการประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกำกับดูแลให้คำปรึกษา ซึ่งสาเหตุที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ มีการขยายออกเป็นสำนักงานที่ดินสาขาต่างๆ เพื่อต้องการให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็วในการติดต่อหรือดำเนินธุรกรรมเรื่องที่ดินและให้มีการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ถ้าหากไม่มีสาขาต่างๆ แล้ว ประชาชนที่ไปติดต่อเรื่องที่ดินจะมีการเดินทางที่ยากลำบากและส่งผลให้เกิดการบริการแก่ประชาชนไม่ทั่วถึงและล่าช้า ดังนั้นจึงมีการแยกสำนักงานที่ดินออกเป็นสาขาต่างๆ รวมทั้งหมด 16 สาขาได้แก่

- 1) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน
 - 2) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง
 - 3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี
 - 4) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
 - 5) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน
 - 6) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
 - 7) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง
 - 8) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม
 - 9) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว
 - 10) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง
 - 11) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ
 - 12) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบึงกุ่ม
 - 13) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
 - 14) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง
 - 15) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร
 - 16) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ
- โดยแต่ละสาขาพื้นที่มีเขตการรับผิดชอบแตกต่างกัน เช่น

1) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เขตที่รับผิดชอบ ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางซื่อ เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตดุสิต เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา

2) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกอกน้อย เขตที่รับผิดชอบ ได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตตลิ่งชัน เขตบางพลัด เขตทวีวัฒนา

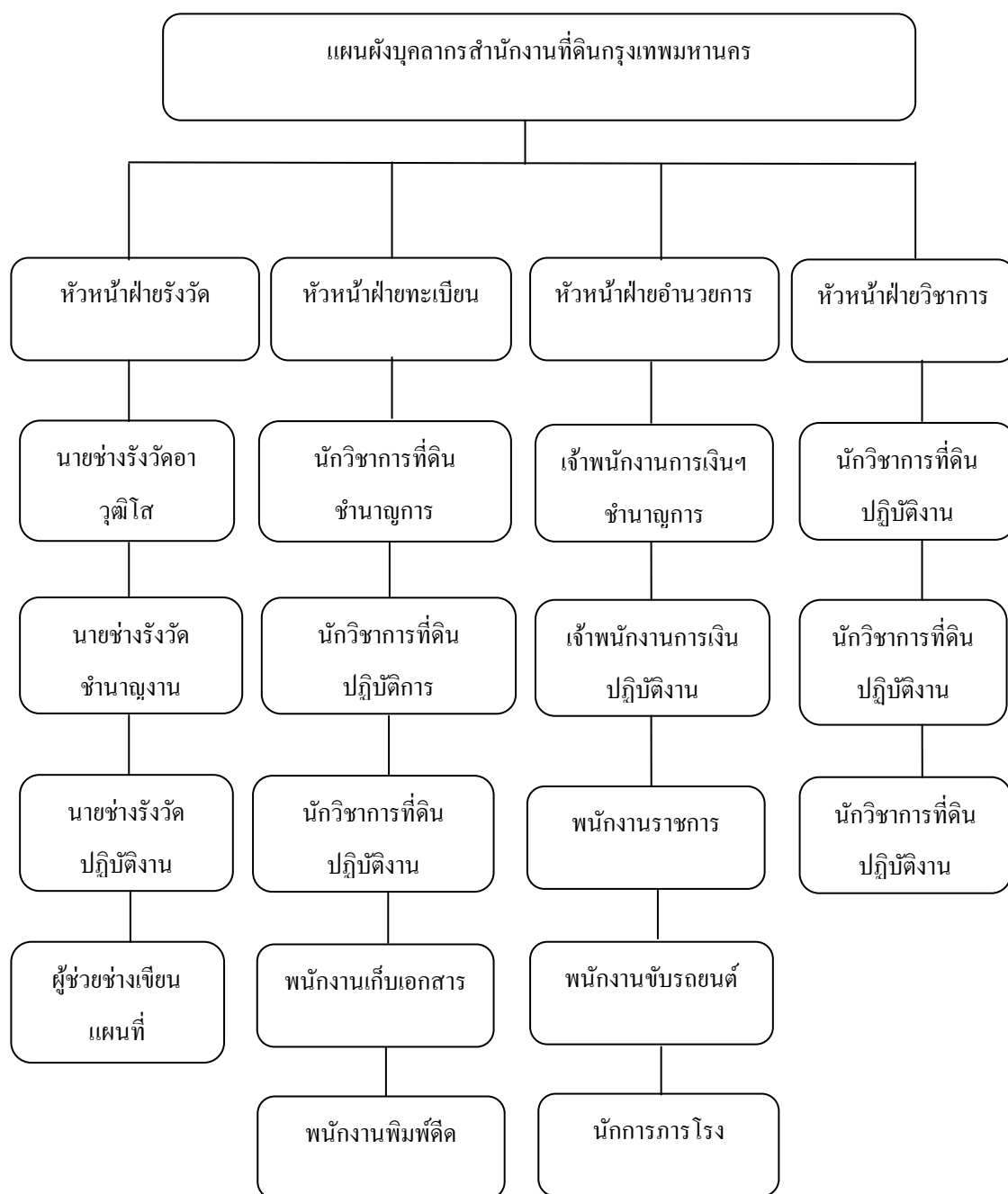
3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง เขตที่รับผิดชอบ ได้แก่ เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตดินแดง เป็นต้น

ซึ่งการแยกเป็นสำนักงานที่ดินสาขาดังกล่าว ได้มีการพิจารณาตามปริมาณงานของแต่ละเขตว่าเข้าข่ายที่จะแยกออกเป็นสาขาหรือไม่และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อและการเดินทาง

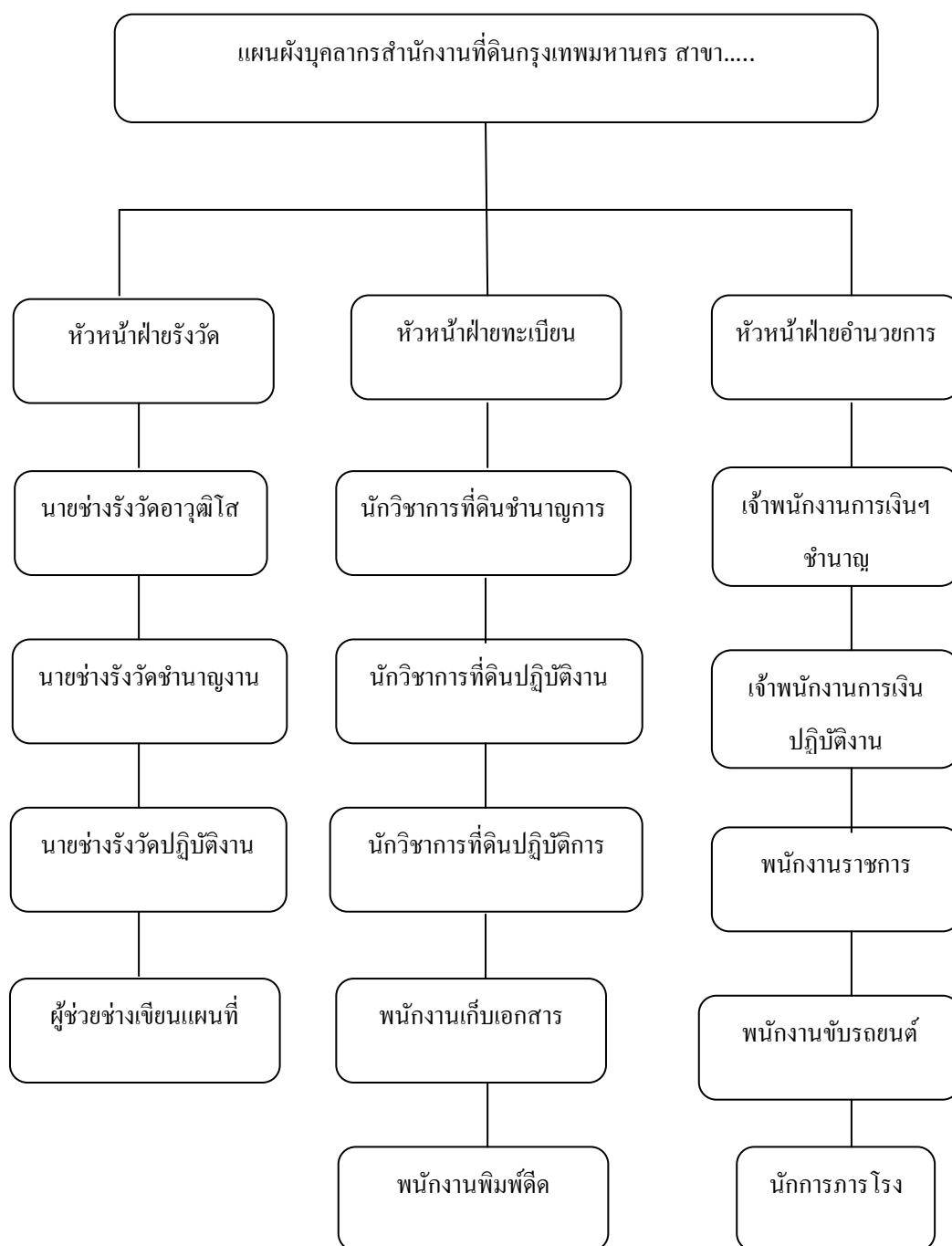
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทั้ง 16 สาขา และภายใต้โครงสร้างองค์กรได้มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบงาน เป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ แบ่งเป็นงานบริหารทั่วไป และงานการเงินและบัญชี
2. ฝ่ายทะเบียน จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
3. ฝ่ายรังวัด รังวัดที่ดิน สอบเขต แบ่งแยก รวมโฉนดที่ดิน และทำแผนที่

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครมีวิสัยทัศน์ คือ “พัฒนาคน พัฒนางาน ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง สู่การบริการที่เป็นเลิศ” ซึ่งสำนักที่ดินได้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ภารกิจหลักของการให้บริการแก่ประชาชน ตามภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน โดยด้านความมั่นคงของรัฐนั้นสำนักงานที่ดินเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการโดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการ ความเสมอภาค ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้เข้ารับบริการ และที่สำคัญที่สุดคือผู้ปฏิบัติราชการจะต้องมีการปฏิบัติงานที่เน้นความโปร่งใส เป็นธรรมในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ กรมที่ดิน(แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปีพ.ศ. 2555–2558 กรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย, 2555) รวมทั้งประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการ ข้อมูลข่าวสาร ของกรมที่ดินได้อย่างโปร่งใสทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ



แผนภาพที่ 2.7 : แสดงถึงโครงสร้างหน่วยงานแผนผังบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
ที่มา : โครงสร้างหน่วยงานแผนผังบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร



**แผนภาพที่ 2.8 : แสดงถึงโครงสร้างหน่วยงานแผนผังบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
ของแต่ละสาขา**

ที่มา : โครงสร้างหน่วยงานแผนผังบุคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ของแต่ละสาขา

2.3.2 แผนปฏิบัติการกรรณที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

กรรณที่ดินได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ขึ้นเพื่อเป็นกรอบทิศทางและเป็นหลักในการบูรณาการในการปฏิบัติงานร่วมกันของทุกหน่วยงานในสังกัด เพื่อให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ในมาตรา 32 และแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งอธิบดีเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกรรณให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามเป้าหมาย แนวทาง และแผนปฏิบัติการตามของกระทรวง โดยมีความสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 76 และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 16 ที่กำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้แสดงรายละเอียดของแผนปฏิบัติการในภาพรวมของหน่วยงานภายในสังกัดกรรณที่ดิน ซึ่งมีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ โครงการต่างๆ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานในสังกัดได้ทำการสร้างความเข้าใจในแผนปฏิบัติการและสามารถนำแผนปฏิบัติการนำไปประยุกต์สู่การปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เครื่องมือในการบริหารงาน และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในทิศทางเดียวกัน (แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557)

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้สนใจประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามธรรมาภิบาล (Good Governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับประชาชน เพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีด้วยหลักพื้นฐาน 6 ประการดังนี้ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบ 6. หลักความคุ้มค่า โดยมีเป้าประสงค์ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. บุคลากรกรรณที่ดินจะต้องมีความพร้อมและมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม

2. ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการ ข้อมูลข่าวสาร ของกรรณที่ดิน ได้อย่างโปร่งใสทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการให้มีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

4. การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนเพื่อพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ซึ่งในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ทั้ง 4 ข้อ กรมที่ดินได้กำหนดกลยุทธ์รองรับไว้รวม 4 กลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมที่ดิน

กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ

กลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน

กลยุทธ์ที่ 4 การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

หากหน่วยงานได้ดำเนินการในการสร้างการรับรู้เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของแผนการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันแล้ว โดยบุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ และส่งผลให้หน่วยงาน หรือสำนักงานสามารถเกิดการบริหารจัดการที่ดีและบรรลุวัตถุประสงค์แผนการบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐ และประชาชนอย่างทั่วถึงและยุติธรรม โดยองค์กรเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงการพัฒนานาคตและมีความยั่งยืนในการบริหารงานราชการแผ่นดินต่อไป

ดังนั้นจากการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งหน่วยงานกรมที่ดินได้มีการระบุในแผนปฏิบัติการกรมที่ดิน พ.ศ. 2557 ให้หน่วยงานในสังกัดมีการสร้างความเข้าและสามารถนำแผนปฏิบัติการไปประยุกต์สู่การปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและ เป็นเครื่องมือในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยระบุไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้มีเนื้อหาเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นถึงความเหมาะสมถึงตัวแปรตาม (dependent variable) ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาตัวแปรตามตามแผนปฏิบัติการกรมที่ดิน พ.ศ. 2557 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ประกอบด้วย

1) การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

2) การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ

3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

4) การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

กมลศิลป์ แก้วยาศรี (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้และการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม โดยการรับรู้บทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 ในภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก และการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีการปฏิบัติตามมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กทุกคนในเขตบริการ ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

สัญญา ชาวไร่ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาการรับรู้การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ดและเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

อพาดา สุวรรณโรจน์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม พบว่า การรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านองค์กรและการรับรู้ด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กันทางบวก

เดชา กลิ่นจันทร์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้กับระดับการนำไปปฏิบัติตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของเกษตรกรในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับการรับรู้ตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของเกษตรกรในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาแต่ระดับการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีการรับรู้มากที่สุด คือด้านจิตใจ ส่วนด้านที่มีระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีและด้านที่มีการนำไปปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านจิตใจ ส่วนด้านที่มีระดับการนำไปปฏิบัติที่น้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีเช่นเดียวกัน

อุบล สินเจริญทรัพย์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า งานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกแต่ละเรื่องพบว่า การรับรู้เรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น และมีการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก

ฉลองนพ อัมพรรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยตามความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน บุคลากรในหน่วยงานที่มีเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขวัญจิตร บุญยยืน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักธรรมาภิบาล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม พบว่า การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา ในด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านรับผิดชอบและด้านความคุ้มค่าอยู่ในระดับสูง

ศิริรักษ์ ชัยมัทธิม (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับปานกลาง

บรรหาร แก้ววิเศษ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้และการปฏิบัติตามกฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่นของคณะกรรมการเลือกตั้งประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในภาพรวมคณะกรรมการมีระดับการรับรู้และการปฏิบัติตามกฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่คณะกรรมการมีระดับการรับรู้และระดับการปฏิบัติมากที่สุดคือ

ดานข้อห้ามในการเลือกตั้ง ส่วนด้านที่คณะกรรมการมีระดับการรับรู้และระดับการปฏิบัติน้อยที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการเลือกตั้ง

วินิจ คิ้วเจริญ (2552)ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้และความเข้าใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม พบว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลอำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี มีระดับความรู้และความเข้าใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านหลักความโปร่งใสมีการรับรู้และเข้าใจเป็นลำดับต่ำสุด

ฉัตรยุพิน ป้ายเที่ยง (2552)ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาล ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

จันทิมา งานโลกกรวดและคณะ(2552)ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ ทศนะและการนำไปใช้ปฏิบัติด้านจริยธรรมทางธุรกิจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ พบว่า การรับรู้จริยธรรมทางธุรกิจของนักศึกษาในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมคิดเป็นร้อยละ67.75 ซึ่งมีค่ามากที่สุดและการนำจริยธรรมทางธุรกิจไปใช้ในชีวิตรประจำวันและการประกอบอาชีพของนักศึกษาในด้านการประกอบอาชีพต่อการใช้แรงงานอยู่ในระดับมาก

เทียนชัย นามวงษ์ (2553)ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาการรับรู้และการปฏิบัติจริงในการบริหารการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุรินทร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 122 คน ผู้ปฏิบัติงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 122 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 244 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาการปฏิบัติจริงการบริหารการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า การปฏิบัติจริงของการบริหารการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์(งานบริหารการศึกษา) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วิทยา ยิ่งหาญ(2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม พบว่า ระดับการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยในอันดับน้อยที่สุด

ศรัณยา นิลประยูร (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ศึกษาระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางประมุงในภาพรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้สูงที่สุด ได้แก่หลักการมีส่วนร่วมรองลงมา หลักความคุ้มค่า หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใส ตามลำดับ

งานวิจัยต่างประเทศ

Porter-O'Grady T.(1991) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวางแผนการปฏิบัติการของพยาบาลโดยใช้การกำกับดูแลกิจการที่ดีการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการกับระบบดั้งเดิม ซึ่งการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้นั้นจะต้องได้รับความร่วมมือและความมุ่งมั่นจากพยาบาลทุกคน เพื่อสร้างความไว้วางใจในการพัฒนาบริการของพยาบาลกับผู้ป่วย ซึ่งทางคลินิกจะมีทีมงานจัดการกำหนดบทบาทของพยาบาล โดยพยาบาลผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องทำความเข้าใจร่วมกันและพร้อมที่จะสนับสนุนแผนพัฒนาโดยทางคลินิกได้นำแผนการกำกับการดูแลกิจการที่ดีมาใช้เพื่อที่จะส่งเสริมให้สถาบันมีความสามารถในการแข่งขันและให้ห้องศัลยกรรมอยู่รอด โดยปัจจุบันทั้งโรงพยาบาลรัฐและคลินิกได้ประสบปัญหาการขาดแคลนพยาบาล ทำให้โรงพยาบาลจะต้องวางรากฐานสำหรับพยาบาลที่มีบทบาทในการกำกับดูแลและการควบคุม โดยแผนการกำกับการดูแลกิจการที่ดีจะเป็นการกระตุ้นความสนใจและเป็นการสร้างความสามารถในการทำงานร่วมกันได้ดี ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งผู้บริหารหรือตำแหน่งอื่นๆ ซึ่งการใช้แผนการกำกับการดูแลกิจการที่ดียังเป็นการส่งเสริมความรับผิดชอบและบทบาทการปฏิบัติงานของพยาบาลให้สามารถตอบสนองในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยได้

G. J. Rossouw.(2005)ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาเรื่อง จริยธรรมทางธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการในทวีปแอฟริกาในปีที่ผ่านมาได้มีการปฏิรูปการกำกับดูแลกิจการทั่วโลก ทวีปแอฟริกาได้ทำการการปฏิรูปการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด โดยบริษัทต่างๆได้นำหลักธรรมาภิบาล(บริษัทภิบาล)มาปรับใช้ในการกำกับดูแลกิจการของตนเอง โดยมีการกำหนดวิธีการ ระหว่าง

การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจให้มีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินการจริยธรรมทางธุรกิจได้ โดยการนำจริยธรรมทางธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการจะทำให้ส่งผลดีต่อชื่อเสียงขององค์กร และด้านการปฏิบัติการในด้านจริยธรรมทางธุรกิจ

Darline Augustine. (2012). ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติที่ดีในการกำกับดูแลกิจการ ความโปร่งใส, ความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพการทำงานในอุตสาหกรรมไมโครไฟแนนซ์ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้นำเสนอถึงการตรวจสอบในการปฏิบัติงานของบริษัท ในอุตสาหกรรมไมโครไฟแนนซ์ โดยจากการวิจัยพบว่าการปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการภายในบริษัทและความโปร่งใสในการดำเนินงานนั้นเป็นเรื่องที่ซับซ้อน บริษัทอุตสาหกรรมไมโครไฟแนนซ์ได้มีการดำเนินงาน การกำกับดูแลกิจการ ที่เน้นความโปร่งใสมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งบริษัทในอุตสาหกรรมไมโครไฟแนนซ์ ได้การดำเนินการในการปฏิบัติงานโดยใช้หลักกำกับดูแลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทยิ่งขึ้นเป็นไปในเชิงบวกเน้นหลักในการดำเนินงานทางการเงิน โดยมีการตรวจสอบวัดประเมินผลถึงความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

Marc van Essen, Peter-Jan Engelen and Michael Carney. (2012.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในภาวะวิกฤติของประเทศและ บริษัท ระดับกลไกการกำกับดูแลในยุโรปวิกฤตการณ์ทางการเงินปัญหาวิจัย คือ การตรวจสอบสาเหตุผลการดำเนินงานของ บริษัท ก่อนและในช่วงเกิดวิกฤตการณ์การเงินโดยใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ 1,197 บริษัททั่ว 26 ประเทศในยุโรป ผลการวิจัย จากหน่วยงานและบริษัทต่างๆ ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการกำกับดูแลการบริหารจัดการเพื่อให้หน่วยงานและบริษัทมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น การศึกษาข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องมีนโยบายและผู้ประกอบการแสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานตามการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้นจะช่วยทำให้ หน่วยงานและบริษัทต่างๆ ที่เผชิญกับภาวะวิกฤตการณ์ทางการเงินนั้นสามารถรอดพ้นวิกฤตการณ์ได้ โดยมาตรการดังกล่าวทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการกับภาวะวิกฤตการณ์ทางการเงินอย่างเหมาะสมและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้มากขึ้น

2.5 การสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยสรุปหลักในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลได้ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 การสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรตาม/นักทฤษฎี	หลัก นิติ ธรรม	หลัก คุณธรรม	หลัก ความ โปร่งใส	หลักการ มีส่วนร่วม	หลักความ รับผิดชอบ	หลัก ความ คุ้มค่า
1.รพีพรรณ เยาว์ธานี (2552) อ้างถึงในระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ สร้างระบบบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) (2543)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.สถาบันพระปกเกล้า (2547)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (2557)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.วิศรา รัตนสมัย (2543)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตัวแปรต้น การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย

กรอบการวิเคราะห์ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการวิเคราะห์สำหรับตัวแปรอิสระที่จะนำมาใช้ในการศึกษา โดยประยุกต์มาจากนักวิชาการและแนวคิดทั้งหมด 5 ท่านได้แก่

1. รพีพรรณ เยาว์ธานี (2552) อ้างถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

2. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2543)

3. สถาบันพระปกเกล้า(2547)

4. แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (2557)

5. วิศรา รัตนสมัย (2543)

ซึ่งได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งสอดคล้องกับเนื้อหา โดยเลือกตัวแปรที่นักวิชาการทั้ง 5 ท่านกล่าวซ้ำกัน จึงสามารถสรุปได้ตัวแปรในการศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมีทั้งหมด 6 ตัวแปรด้วยกัน คือ

1) หลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม หมายถึง ข้อบังคับ การตรากฎหมายให้มีความทันสมัยโดยมีการปรับปรุงกฎหมายอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และมีความเป็นธรรมโดยสามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่งการกำหนดกฎ ข้อบังคับ กฎต่าง ๆ ต้องได้รับการยอมรับจากประชาชน และเกิดการยอมรับพร้อมใจปฏิบัติตาม แนวทางในการปฏิบัติบุคลากรภายในหน่วยงานต้องมีการปรับกฎหมาย กฎระเบียบให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักข้อบังคับของหน่วยงานในการให้ความรู้แก่สมาชิกในองค์กร เรื่องกฎ ระเบียบ ซึ่งบุคลากรในหน่วยงานเกิดการยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามในกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรมีการแจ้งให้ประชาชนหรือผู้รับบริการทราบถึงกฎเกณฑ์ในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน โดยให้ความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่แก่บุคลากร พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

2) หลักคุณธรรม

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติและส่งเสริมให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย รวมทั้งภายในหน่วยงานมีระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน ซึ่งแนวทางในการปฏิบัตินั้นตัวผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรทุกระดับจะต้องยึดมั่นในความถูกต้องดีงามมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีระเบียบวินัย และไม่ประพฤติดิฉัตรยาบรรณ

วิชาชีพ โดยมีการรณรงค์ให้บุคลากรภายในยึดหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน การในการตัดสินใจ การให้รางวัลหรือบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยมีการตัดสินใจด้วยความยุติธรรมตรงไปตรงมาอย่างยุติธรรม เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม

3) หลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยมีระบบการทำงานที่ความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก เปิดเผยต่อสาธารณะ รวมทั้งประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามผลได้ แนวทางในการปฏิบัตินั้นมีการสำรวจพิจารณาจำนวนเรื่องกล่าวหา ร้องเรียนหรือการสอบสวนเจ้าหน้าที่รัฐเป็นเกณฑ์ที่มีความชัดเจน ซึ่งภายในหน่วยงานจะมีตัวชี้วัดผลบทลงโทษในการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องมีความโปร่งใสสามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงานได้ รวมทั้งมีปรับปรุงระบบเอกสารระบบสารสนเทศให้สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลของประชาชนจัดทำคู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของส่วนราชการที่เข้าใจง่าย และมีระบบประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

4) หลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจปัญหาต่างๆ เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสามารถบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน ซึ่งแนวทางในการปฏิบัตินั้นหน่วยงานควรมีการ กำหนดนโยบายที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการต่างๆ และเปิดโอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดินผ่านการแสดงความคิดเห็นและปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานให้เข้าไปแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด นอกจากนี้ภายในหน่วยงานควรมีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรและประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่าและให้ความสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วม

5) หลักความรับผิดชอบ

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในหน้าที่การปฏิบัติงานโดยจะต้องมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานนั้นต้องบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆ ในสังคมได้อย่างเป็นธรรม ซึ่งหน่วยงานควรตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มีการปฏิบัติงานของบุคลากรจะต้องความรับผิดชอบ

ในการปฏิบัติหน้าที่ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรทำการส่งเสริมสนับสนุนบุคคลที่มีความสามารถให้มีความกล้าหาญในการรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินการติดตามประเมินผลตรวจสอบให้เกิดความน่าเชื่อถือ

6) หลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ วัสดุอุปกรณ์ ทรัพยากรสาธารณะต่างๆด้วยความประหยัด และอย่างคุ้มค่า ซึ่งแนวทางในการปฏิบัตินั้นผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการโดยเน้นใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำเครื่องมือสำนักงาน เทคโนโลยี อุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานและเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการต่างๆ ที่นำไปสู่หลักความคุ้มค่า อีกทั้งสร้างระบบความคุ้มค่าและรายงานผลการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาสามารถแข่งขันก้าวสู่ประสบความสำเร็จได้

ตัวแปรตามการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย

จากการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้สรุปแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ให้หน่วยงานในสังกัดมีการสร้างความเข้าใจในและนำแผนปฏิบัติการไปประยุกต์สู่การปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและเป็นเครื่องมือในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยระบุไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้มีเนื้อหาเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นถึงความเหมาะสมถึงตัวแปรตาม(dependent variable) ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาตัวแปรตามตามแผนปฏิบัติการกรมที่ดิน พ.ศ. 2557 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ประกอบด้วย

1) การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ หมายถึง การพัฒนาข้าราชการในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552 – 2556 ของสำนักงาน ก.พ. ที่มุ่งเน้นให้ข้าราชการเป็นทั้งคนดี คนเก่ง มีความสุขในการปฏิบัติงานสามารถสร้างผลงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการเสริมสร้างบุคลากรกรมที่ดิน

ให้มีภาวะผู้นำและเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เพื่อพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร อันส่งผลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้(KM)โดยมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะใหม่ เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการฝึกทักษะ มาสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรได้พัฒนารวมถึง ทางด้านจิตใจให้บุคลากรเป็นคนดี มีจิตสำนึกที่ถูกต้อง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีให้ความช่วยเหลือ ค้ำจุนบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งและยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติ ตามจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน

2) การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ

การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นมาตรฐานได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน สำนักงานที่ดินเป็นสำนักงานหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ในการ ให้บริการปรึกษา เรื่อง ข้อกฎหมาย ตอบข้อคำถามและให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เพื่อลดข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานให้น้อยสุด รวมทั้งให้ความคุ้มครองประชาชนเรื่องผลประโยชน์ที่ดินให้ได้อยู่อาศัยภายใต้ สภาพแวดล้อมที่ดี

3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

การพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนส่วนใหญ่ และมีการ พัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ตลอดเวลา ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น และหน่วยงานได้ เล็งเห็นถึงความสำคัญ ในพัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการพัฒนาและปรับปรุง ระบบสารสนเทศ ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย และนำไปใช้ประโยชน์ทางการบริหารจัดการและสนับสนุน งานโครงการต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร รวมทั้งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานให้สะดวกขึ้น

4) การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน หมายถึง การสร้างความพร้อมและความเข้มแข็งทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองและความมั่นคง โดยการพัฒนา ทักษะและศักยภาพของกำลังคนภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความโปร่งใส มีความ รับผิดชอบสูง และเชื่อถือได้ ด้วยการเพิ่มขีดความสามารถ และการเสริมสร้างสมรรถนะ ของ บุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

- 1.หลักนิติธรรม
- 2.หลักคุณธรรม
- 3.หลักความโปร่งใส
- 4.หลักการมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า



การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตาม
ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ
องค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- 1.การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและ
บริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็น
ยุทธศาสตร์
- 2.การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ
3. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการ
เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน
- 4.การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคม
อาเซียน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นงานวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับบุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขา ทั้ง 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 17 แห่ง ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษา

วิธีการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาว่ามีความคิดเห็นของตนเองมีระดับการรับรู้ในเรื่องของหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ข้อ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับใดและมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินอย่างไร

2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้เลือกใช้ประเภทการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัดของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 5 คน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยพื้นที่ทำการศึกษา คือ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ถนนพระพิพิธ แขวงพระราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาทั้ง 16 สาขา ได้แก่ 1) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

- 2) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง
- 3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี
- 4) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
- 5) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน
- 6) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
- 7) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง
- 8) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม
- 9) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว
- 10) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง
- 11) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ
- 12) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบึงกลุ่ม
- 13) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
- 14) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง
- 15) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร
- 16) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ

1.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรประจำที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขาทั้ง 16 สาขา

การเลือกตัวอย่างประชากรโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538) เป็นการสุ่มตัวอย่าง โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973:125) ที่ยอมรับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ ไม่เกินร้อยละ 5 นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด (กฤษฎากาญจน์ โตพิทักษ์, 2558 :149))

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

เมื่อ N = จำนวนประชากรหรือจำนวนหน่วยทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 625 คน ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.05 แทนค่าลงในสูตร

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{625}{1+625(0.05)^2} \\ &= 244 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 244 คน การสุ่มตัวอย่างโดยผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถาม และทำการเก็บข้อมูลซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540 :77) ของจำนวนบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละสถานที่ทำการ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน} &= \frac{244 \times 54}{625} \\ &= 21 \end{aligned}$$

จากนั้นนำกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงานแทนค่าในสูตรและได้ผลการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถามให้แก่ บุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาแต่ละสาขาโดยแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	54	21
2)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน	39	15
3)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง	40	16
4)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี	41	16
5)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย	50	19
6)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน	47	18
7)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารัตนาธิเบศร์	35	14
8)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง	31	12
9)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม	44	17
10)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว	24	9
11)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง	29	11
12)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ	40	16
13)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบึงกุ่ม	33	13
14)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก	26	10
15)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง	28	11
16)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร	22	9
17)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ	42	16
รวม	625	244

2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัดของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 5 คน ซึ่งในการเก็บข้อมูลกับเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและหัวหน้าฝ่าย ทั้ง 4 ฝ่ายนี้ เนื่องจากมีอำนาจหน้าที่ในการรับแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มาสร้างความเข้าใจและประยุกต์ไปสู่แนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน และการกำกับติดตามประเมินผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1.แบบสอบถาม (Questionnaire)
- 2.แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured interview)

3.3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1) ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา เพื่อรวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมขององค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลและตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล มาวิเคราะห์และสรุปเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามโดยมีเนื้อหาและขอบเขตครอบคลุมกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หรือ อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมขอเนื้อหาในแบบสอบถาม จากนั้นจึงทำการปรับแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้องและเหมาะสมตามคำแนะนำ

สำหรับการศึกษานี้ แบบสอบถามถูกแจกให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครคำถามถูกออกแบบในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 มาตราส่วน การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ที่สร้างขึ้น โดยดัดแปลงมาจากการศึกษา ค้นเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ที่

เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaires) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขา โดยมีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน มีลักษณะคำถามปลายปิดแบบคำถามที่มีหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และมีการวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ เป็นสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติวิเคราะห์แจกแจงค่าความถี่แต่ละคำตอบ (Frequency)

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามถึงการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน ได้แก่ การพัฒนานุเคราะห์โดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นตอบข้อเสนอแนะต่างๆได้

ในการสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งมาตราวัดเป็น 5 ระดับดังนี้

การให้คะแนนผู้วิจัยได้ทำการแบ่งการให้คะแนนตามมาตราวัด ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

หาความกว้างของแต่ละช่วงย่อยโดยคำนวณจาก (ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด) / 5 ในกรณีมี 5 ระดับ มีค่าต่ำสุดเป็น 1 และค่าสูงสุดเป็น 5 ความกว้างของ 1 ส่วน = $(5 - 1) / 5 = 0.80$

หาขอบเขตของแต่ละช่วงโดยนำ 0.80 ไปลบจากค่าสูงสุดสำหรับช่วงปลายสุด (ชาติรี พงษ์อำภา.2549 อ้างถึงในBest and Kahn (1993 : 246)) ซึ่งจะได้ผลดังนี้

ช่วงที่ 1	5.00 – 4.21	ถือว่า อยู่ใน ระดับมากที่สุด
ช่วงที่ 2	4.20 – 3.41	ถือว่า อยู่ใน ระดับมาก
ช่วงที่ 3	3.40 – 2.61	ถือว่า อยู่ใน ระดับปานกลาง
ช่วงที่ 4	2.60 – 1.81	ถือว่า อยู่ใน ระดับน้อย
ช่วงที่ 5	1.80 – 1.00	ถือว่า อยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

และมีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เป็นสถิติที่ใช้การทดสอบสมมุติฐานในการวิจัยสถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เป็นสถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร โดยแบ่งเป็นช่วง (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย,2544)ดังนี้

ช่วงที่ $r = 0.05-1.00$	ถือว่า มีความสัมพันธ์กันสูง
ช่วงที่ $r = 0.30-0.49$	ถือว่า มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ช่วงที่ $r = 0.10-0.29$	ถือว่า มีความสัมพันธ์กันต่ำ
ช่วงที่ $r = 0.00$	ถือว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.3.1.2 การวิจัยคุณภาพ(Qualitative Research)

1) ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาเพื่อรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาวิเคราะห์และสรุปเพื่อใช้ประกอบการสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยมีเนื้อหาและขอบเขตครอบคลุมกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

2) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้ถูกต้องตามคำแนะนำ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและครอบคลุมมากที่สุด ในการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัด ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นสอบถามถึงกระบวนการในการรับรู้ของบุคลากรและแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้ประเภทการ

สัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) รูปแบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interview) มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด โดยให้อิสระในการตอบคำถามอย่างเต็มที่

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย (Validity and Reliability)

การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

1) เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) เครื่องมือที่ใช้วัดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความถูกต้องของภาษา (Verbal Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของแต่ละข้อคำถามว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยผู้วิจัยจะต้องส่งทั้งนิยามศัพท์ โครงสร้างข้อคำถามและแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพร้อมแบบฟอร์มการรายงานผลการตรวจสอบ

จากนั้น นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน มารวมกันและคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้นดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยให้คะแนนระดับความสอดคล้อง ดังนี้

1 = สอดคล้อง, 0 = ไม่แน่ใจ, -1 = ไม่สอดคล้อง

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

จากสูตรที่ใช้ในการคำนวณ คือ

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

R = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การแปลความหมาย

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC ใกล้ๆ ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข (กฤษฎากาญจน์ โดพิทักษ์, 2558)

สำหรับค่า IOC ของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา มีค่าดังนี้ ค่า IOC ของแบบสอบถามของงานวิจัยชิ้นนี้มีค่า 0.67 – 1 ซึ่งมีข้อคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 30 ข้อ โดยค่า IOC มีค่าเท่ากับ 1 จำนวน 24 ข้อและ ค่า IOC เท่ากับ 0.67 จำนวน 6 ข้อ ซึ่งทุกข้อถือว่าผ่านเกณฑ์ค่า IOC จากนั้นจึงดำเนินการในขั้นต่อไป

สำหรับค่า IOC ของแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษามีค่าดังนี้ ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 ข้อ โดยค่า IOC เท่ากับ 1 มีจำนวน 4 ข้อ ซึ่งทุกข้อถือว่าผ่านเกณฑ์ค่า IOC จากนั้นจึงดำเนินการในขั้นต่อไป

2) เพื่อให้แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งได้แก่ บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม โดยนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คือ ชุดโปรแกรมสถิติเพื่อสังคมศาสตร์ (SPSS :Statistic Package for the Social Sciences) ในการคำนวณเกณฑ์ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ระดับ Alpha ไม่ต่ำกว่า 0.70 ซึ่งค่า Alpha ของแบบสอบถามชุดนี้คือ 0.952 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง ถือว่าผ่านเกณฑ์ เมื่อได้ผลออกมาแล้วจึงทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในลำดับต่อไป

3) การตรวจสอบจริยธรรมในงานวิจัยเมื่อผู้วิจัยสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ผ่านเรียบร้อยแล้วต้องนำส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์บทที่ 1 ถึงบทที่ 3 พร้อมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของสาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-SSIRB) เมื่อผ่านการอนุมัติรับรองจึงสามารถดำเนินการในการเก็บข้อมูลขั้นต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1. การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research)

1) ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามจากคณะบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา เพื่อส่งถึงสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา ซึ่งเป็นการแจ้งให้ทราบอย่างเป็นทางการและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการกระจายแบบสอบถามให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ อธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้กลับมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แบบของแบบสอบถามที่ได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมา

กรอกให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการศึกษาวิจัยทางสังคม (Statistical Package for the Social Science : SPSS) ต่อไป

3.4.2. การวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research)

1) ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากคณะบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา เพื่อส่งถึงสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการแจ้งให้ทราบอย่างเป็นทางการและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1.การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1) วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ผู้วิจัยได้อธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติมาวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล

2) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ผู้วิจัยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 มาวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

3.5.2. การวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research)

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) มาวิเคราะห์ด้วยวิธี Content analysis หรือการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง สมุดบันทึก (Memo) และ การสังเกตการณ์ (observation) เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครทั้ง 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 17 แห่ง จำนวน 244 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปทั้งหมดจำนวน 244 ชุดและได้กลับคืนมาทั้งหมด ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัด ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 5 คน สำหรับผลการวิจัยผู้วิจัยจะอภิปรายตามประเด็นวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

4.1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

4.1.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

4.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

4.1 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครทั้ง 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 17 แห่ง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยสรุปเป็นค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 244

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	113	46.3
หญิง	131	53.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	1	0.4
อายุ 25-30 ปี	23	9.4
อายุ 31-40 ปี	95	38.9
อายุ 41-50 ปี	72	29.5
อายุ 51 ปีขึ้นไป	53	21.7
3. สถานภาพ		
โสด	105	43.0
สมรส	117	48.0
หย่า / หม้าย/แยกทาง	18	7.4
อื่นๆ	4	1.6

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

n = 244

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (ต่ำกว่า ม.6)	0	0
ม.6 (ปวช.) หรือเทียบเท่า	18	7.4
อนุปริญญา (ปวส.) หรือเทียบเท่า	39	16.0
ปริญญาตรี	152	62.3
สูงกว่าปริญญาตรี	35	14.3
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	0.4
10,001 - 20,000 บาท	99	40.6
20,001 - 30,000 บาท	79	32.4
30,001 - 40,000 บาท	60	24.6
40,001 - 50,000 บาท	5	2.0
มากกว่า 50,000 บาท	0	0
6. ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	37	15.2
5-10 ปี	65	26.6
11-20 ปี	59	24.2
21-30 ปี	61	25.0
31 ปีขึ้นไป	22	9.0
7. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน		
ฝ่ายอำนวยการ	61	25.0
ฝ่ายทะเบียน	121	49.6
ฝ่ายรังวัด	59	24.2
ฝ่ายวิชาการ	3	1.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

n = 244

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
8. ตำแหน่งงาน		
งานทั่วไป (เจ้าพนักงานการเงิน, เจ้าพนักงานธุรการ, นายช่างรังวัด ฯลฯ)	150	61.5
วิชาการ (นักวิชาการเงินและบัญชี, นักวิชาการแผนที่ภาพถ่าย, นักวิชาการที่ดิน ฯลฯ)	94	38.5
9. ประเภทของบุคลากร		
ข้าราชการ	194	79.5
พนักงานราชการ	20	8.2
ลูกจ้างประจำ	13	5.3
ลูกจ้างชั่วคราวหรือแบบจ้างเหมาบริการ	17	7.0

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 244 คน ผลการวิจัยมีข้อค้นพบดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และกลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีจำนวน 113 คิดเป็นร้อยละ 46.3

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 21.7 อายุ 25-30 ปีมีจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 9.4 และอายุต่ำกว่า 25 ปีมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือสถานภาพ หย่า / หม้าย/แยกทาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และสถานภาพ อื่นๆจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาคือระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา (ปวส.) หรือเทียบเท่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และระดับการศึกษาม.6 (ปวช.) หรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาได้ 20,001 - 30,000 บาทจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รายได้ 30,001 - 40,000 บาทจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รายได้ 40,001 - 50,000 บาทจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 5-10 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมามีระยะเวลาทำงาน 21-30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ระยะเวลาทำงาน 11-20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และระยะเวลาทำงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9

ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือฝ่ายอำนวยการจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ฝ่ายรังวัดจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และฝ่ายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งงานทั่วไป (เจ้าพนักงานการเงิน, เจ้าพนักงานธุรการ, นายช่างรังวัด ฯลฯ) จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือตำแหน่งวิชาการ (นักวิชาการเงินและบัญชี, นักวิชาการแผนที่ภาพถ่าย, นักวิชาการที่ดิน ฯลฯ) จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5

ประเภทของบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาคือพนักงานราชการจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ลูกจ้างชั่วคราวหรือแบบจ้างเหมาบริการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และลูกจ้างประจำ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

4.1.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยสรุปเป็น ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งมีการประเมินระดับการรับรู้ โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ยรวมและค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวม

n = 244

ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร	\bar{x}	SD	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ด้านหลักนิติธรรม	4.54	.561	มากที่สุด	2
2. ด้านหลักคุณธรรม	4.50	.511	มากที่สุด	3
3. ด้านหลักความโปร่งใส	4.55	.503	มากที่สุด	1
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.41	.452	มากที่สุด	6
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.48	.500	มากที่สุด	4
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	4.47	.538	มากที่สุด	5
รวม	4.49	.407	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในภาพรวมมีการรับรู้เฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, $SD = .407$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นดังนี้

ด้านหลักความโปร่งใส (Accountability) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ด้านหลักนิติธรรม (The Rule of Law) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ด้านหลักคุณธรรม (Morality) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ด้านหลักความรับผิดชอบ (Responsibility) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 4

ด้านหลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 5

ด้านหลักการมีส่วนร่วม (Participation) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 6

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, $S.D. = .407$) โดยหลักความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.55 รองลงมา หลักนิติ

ธรรมมีค่าเฉลี่ย 4.54 หลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ย 4.50 หลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 4.48 หลักความ
 คำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ย 4.47 และหลักการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ย 4.55

ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสามารถอธิบายเป็นรายด้านได้
 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักนิติธรรม

n = 244

ด้านหลักนิติธรรม	\bar{x}	SD	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านรับรู้ว่าคุณควรใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับด้วยความ เป็นธรรม	4.47	.750	มากที่สุด	3
2. ท่านรับรู้ว่าคุณควรไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.59	.631	มากที่สุด	2
3. ท่านรับรู้ว่าคุณควรแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการ จากสำนักงานที่ดินทราบถึงกฎเกณฑ์ในการเข้ารับ บริการอย่างชัดเจน	4.57	.608	มากที่สุด	1
รวม	4.54	.561	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักนิติ
 ธรรมโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$, $SD = .561$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 3 ท่านรับรู้ว่าคุณควรแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดิน
 ทราบถึงกฎเกณฑ์ในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น
 ลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 2 ท่านรับรู้ว่าคุณควรไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของ
 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 1 ท่านรับรู้ว่าคุณควรใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับด้วยความเป็นธรรมค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 4.47 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักนิติธรรม
 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักคุณธรรม

n = 244

ด้านหลักคุณธรรม	\bar{x}	SD	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านรับรู้ว่าการรณรงค์และการดำเนินการให้มีการใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน	4.62	.550	มากที่สุด	1
2. ท่านรับรู้ว่าคุณควรปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ เสียสละ ขยัน อดทน	4.44	.686	มากที่สุด	3
3. ท่านรับรู้ว่าคุณควรตัดสินใจให้รางวัลหรือบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิดท่านได้ตัดสินด้วยความตรงไปตรงมาอย่างยุติธรรม	4.46	.637	มากที่สุด	2
รวม	4.50	.511	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักคุณธรรมโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$, $SD = .511$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 1 ท่านรับรู้ว่าการรณรงค์และการดำเนินการให้มีการใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 3 ท่านรับรู้ว่าคุณควรตัดสินใจให้รางวัลหรือบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิดท่านได้ตัดสินด้วยความตรงไปตรงมาอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 2 ท่านรับรู้ว่าคุณควรปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ เสียสละ ขยัน อดทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความโปร่งใส

n = 244

ด้านหลักความโปร่งใส	\bar{x}	SD	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านรับรู้ว่าคุณควรปฏิบัติหน้าที่ของท่านจะต้องมีการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาและมีการชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัย	4.60	.576	มากที่สุด	2
2. ท่านรับรู้ว่าคุณหน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน	4.46	.637	มากที่สุด	3
3. ท่านรับรู้ว่าคุณควรให้บริการและพิจารณาเรื่องต่างๆด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	4.61	.545	มากที่สุด	1
รวม	4.55	.503	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความโปร่งใสโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.55$, $SD = .503$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 3 ท่านรับรู้ว่าคุณควรให้บริการและพิจารณาเรื่องต่างๆด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 1 ท่านรับรู้ว่าคุณควรปฏิบัติหน้าที่ของท่านจะต้องมีการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาและมีการชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 2 ท่านรับรู้ว่าคุณหน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินและการตรวจสอบการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความโปร่งใสด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักการมีส่วนร่วม

n = 244

ด้านหลักการมีส่วนร่วม	\bar{x}	SD	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านรับรู้ว่าคุณควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.49	.540	มากที่สุด	1
2. ท่านรับรู้ว่าคุณหน่วยงานของท่านมีช่องทางในการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการต่างๆ	4.39	.544	มากที่สุด	2
3. ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น ประชาชนให้ความร่วมมือเกี่ยวกับเรื่องที่คนที่เจ้าหน้าที่แนะนำ ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีรายได้เมื่อมีการซื้อขายที่ดินในวันจดทะเบียนซื้อขาย ประชาชนให้ความร่วมมือในการแนะนำดูแลป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ เป็นต้น	4.37	.533	มากที่สุด	3
รวม	4.41	.452	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักการมีส่วนร่วมโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$, $SD = .452$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 1 ท่านรับรู้ว่าคุณควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 2 ท่านรับรู้ว่าคุณหน่วยงานของท่านมีช่องทางในการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการต่างๆค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 3 ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น ประชาชนให้ความร่วมมือเกี่ยวกับเรื่องที่คนที่เจ้าหน้าที่แนะนำ ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีรายได้เมื่อมีการซื้อขายที่ดินในวันจดทะเบียนซื้อขาย ประชาชนให้ความ

ร่วมมือในการแนะนำดูแลป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักกรรมมีส่วนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความรับผิดชอบ

n = 244

ด้านหลักความรับผิดชอบ	\bar{x}	SD	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านรับรู้ว่าคุณควรแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.50	.533	มากที่สุด	1
2. ท่านรับรู้ว่าคุณควรแสดงจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะเมื่อเกิดปัญหาขณะท่านกำลังปฏิบัติหน้าที่	4.48	.570	มากที่สุด	2
3. ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น	4.48	.584	มากที่สุด	2
รวม	4.48	.500	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความรับผิดชอบโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$, $SD = .500$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 1 ท่านรับรู้ว่าคุณควรแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 2 ท่านรับรู้ว่าคุณควรแสดงจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะเมื่อเกิดปัญหาขณะท่านกำลังปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 3 ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ผลการวิจัยตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความรับผิดชอบโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับผลกระทบมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความคุ้มค่า

n = 244

ด้านหลักความคุ้มค่า	\bar{x}	SD	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านรับรู้ว่าคุณควรใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	4.48	.591	มากที่สุด	2
2. ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีกฎระเบียบในการใช้ทรัพยากร	4.44	.622	มากที่สุด	3
3. ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีความตระหนักในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.51	.577	มากที่สุด	1
รวม	4.47	.538	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.8 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับผลกระทบมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$, $SD = .538$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 3 ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีความตระหนักในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 1 ท่านรับรู้ว่าคุณควรใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 2 ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีกฎระเบียบในการใช้ทรัพยากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับผลกระทบมาภิบาลของบุคลากรด้านหลักความคุ้มค่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

4.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตารางที่ 4.9 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวม

n=244

ระดับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวม	\bar{x}	SD	ระดับการปฏิบัติงาน	ลำดับที่
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	4.14	.595	มาก	2
2. ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ	4.37	.550	มากที่สุด	1
3. ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน	4.00	.695	มาก	3
4. ด้านการพัฒนางองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	3.79	.851	มาก	4
รวม	4.07	.548	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, $SD = .548$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคำถามจะพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นดังนี้

ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ด้านการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.14$) บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากอยู่ในลำดับที่ 2

ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3

ด้านการพัฒนางองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 4

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรอยู่ในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, $SD = .548$) โดยด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.37 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนากุศลกร โดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดินมีค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีค่าเฉลี่ย 3.79

ระดับการการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสามารถอธิบายเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนากุศลกรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

n=244

ด้านการพัฒนากุศลกรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	\bar{x}	SD	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ลำดับที่
1. ท่านได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาความรู้ทักษะ เช่น การฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการต่างๆ	4.09	.731	มาก	3
2. ในการปฏิบัติงานท่านนำความรู้ที่ได้จากการฝึกทักษะ การอบรม การสัมมนาต่างๆมาสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ	4.14	.671	มาก	2
3. ท่านให้ความช่วยเหลือ ค้ำครองบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งและยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติตามจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณข้าราชการกรมที่ดิน	4.22	.665	มากที่สุด	1
รวม	4.14	.595	มาก	

ตารางที่ 4.10 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, $SD = .595$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 3 ท่านให้ความช่วยเหลือ คຸ້ມครองบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่ให้เกิดกีดกันแก่งแย่งและยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติตามจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณข้าราชการกรมที่ดิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 2 ในการปฏิบัติงานท่านนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม การอบรม การสัมมนาต่างๆมาสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 1 ท่านได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาความรู้ทักษะ เช่น การฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ

n=244

ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ	\bar{x}	SD	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ลำดับที่
1. ท่านยินดีให้บริการปรึกษา เรื่อง ข้อกฎหมาย ตอบข้อคำถามและให้คำแนะนำทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตแก่ประชาชน	4.34	.700	มากที่สุด	2
2. ท่านพยายามปฏิบัติงานให้เกิดข้อผิดพลาดและข้อร้องเรียนในการบริการน้อยที่สุด	4.55	.583	มากที่สุด	1
3. ท่านให้ความคุ้มครองผู้ซื้อที่ดินจัดสรรและส่งเสริมให้ประชาชนได้อยู่อาศัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี	4.24	.716	มากที่สุด	3
รวม	4.37	.550	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.11 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$, $SD = .550$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 2 ท่านพยายามปฏิบัติงานให้เกิดข้อผิดพลาดและข้อร้องเรียนในการบริการน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 1 ท่านยินดีให้บริการปรึกษา เรื่อง ข้อกฎหมาย ตอบข้อคำถามและให้คำแนะนำทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 3 ท่านให้ความสำคัญคุ้มครองผู้ซื้อที่ดินจัดสรรและส่งเสริมให้ประชาชนได้อยู่อาศัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยในภาพรวมตามระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน

n=244

ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน	\bar{x}	SD	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ลำดับที่
1. ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	4.03	.813	มาก	2
2. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้สะดวกขึ้น	3.90	.837	มาก	3
3. ท่านให้บริการข้อมูลที่ดิน เพื่อใช้ประโยชน์ทางการบริหารจัดการและสนับสนุนงานโครงการต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร	4.08	.713	มาก	1
รวม	4.00	.698	มาก	

ตารางที่ 4.12 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = .695$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 3 ท่านให้บริการข้อมูลที่ดิน เพื่อใช้ประโยชน์ทางการบริหารจัดการและสนับสนุนงานโครงการต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 1 ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 2 ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้สะดวกขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยในภาพรวมตามระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

n=244

ด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	\bar{x}	SD	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ลำดับที่
1. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสำนักงานที่ดิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	3.96	.808	มาก	1
2. ท่านได้เข้าร่วมการพัฒนาศูนย์ข้อมูลเพื่อพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น ฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ (English office) การฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนการฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ(verbal English for land registration) ฯลฯ	3.69	1.00	มาก	3

ตารางที่ 4.13 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน(ต่อ)

n=244

ด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	\bar{x}	SD	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ลำดับที่
3. ท่านมีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการแก่ประชาชนสำหรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนในการถือครองอสังหาริมทรัพย์ของคนต่างชาติ การจัดทำคู่มือแนะนำประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ จัดทำวารสารเผยแพร่ทางวิชาการ เป็นต้น	3.72	.984	มาก	2
รวม	3.79	.851	มาก	

ตารางที่ 4.13 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, $SD = .851$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

ข้อคำถามที่ 1 ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสำนักงานที่ดิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เป็นในลำดับที่ 1

ข้อคำถามที่ 3 ท่านมีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการแก่ประชาชนสำหรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนในการถือครองอสังหาริมทรัพย์ของคนต่างชาติ การจัดทำคู่มือแนะนำประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ จัดทำวารสารเผยแพร่ทางวิชาการ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นในลำดับที่ 2

ข้อคำถามที่ 2 ท่านได้เข้าร่วมการพัฒนาบุคลากรเพื่อพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น ฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ (English office) การฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน การฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (verbal English for land registration) ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นในลำดับที่ 3

ผลการวิจัยในภาพรวมตามระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติอยู่ใน ระดับมาก

4.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร มีตัวแปรต้น ได้แก่ หลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4.หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบ 6. หลักความคุ้มค่า ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ 1.การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ 2.การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ 3.การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน 4.พัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งก่อนหน้าจะต้องมีการทดสอบโดยการนำตัวแปรอิสระซึ่งเป็นตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวไปวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกัน ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เนื่องจากในการสร้างสมการพยากรณ์นั้น ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันในระดับสูง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ดังต่อไปนี้

X1 แทน หลักนิติธรรม

X2 แทน หลักคุณธรรม

X3 แทน หลักความโปร่งใส

X4 แทน หลักการมีส่วนร่วม

X5 แทน หลักความรับผิดชอบ

X6 แทน หลักความคุ้มค่า

X แทน การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

Y แทน การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Y1 แทน การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

Y2 แทน การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ

Y3 แทน การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน

Y4 แทน พัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R2 แทน ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R2Change แทน ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่เปลี่ยนไปจากเดิม

S.E.est แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวแปรพยากรณ์

Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

a แทน ค่าคงที่ของสหการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

\hat{Y} แทน คะแนนการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในรูปคะแนนดิบ

\hat{Z} แทน คะแนนการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในรูปคะแนนมาตรฐาน

4.2.1) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

จากความสัมพันธ์ของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก ได้แก่ 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4.หลักการมีส่วนร่วม 5.หลักความรับผิดชอบ 6. หลักความคุ้มค่า ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น มีผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับผลกระทบจากการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร (ต่อ)

n = 244

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับ หลักธรรมาภิบาล	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	X	Y
X ₅ Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N					1	.588** .000 244	.505** .000 244	.539** .000 244	.388** .000 244	.326** .000 244	.819** .000 244	.522** .000 244
X ₆ Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N						1	.465** .000 244	.517** .000 244	.449** .000 244	.423** .000 244	.793** .000 244	.562** .000 244
Y ₁ PearsonCorrelation Sig. (2-tailed) N							1	.496** .000 244	.672** .000 244	.576** .000 244	.554** .000 244	.831** .000 244
Y ₂ Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N								1	.480** .000 244	.385** .000 244	.619** .000 244	.687** .000 244

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักการเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของ
บุคลากร (ต่อ)
n = 244

* มีนัยสำคัญระดับ 0.01

[illegible]

จากตารางที่ 4.14 จากการตรวจสอบหาความสัมพันธ์ของการรับรู้ของบุคลากร
เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

n = 244

** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
Y	.424**	.466**	.511**	.557**	.522**	.562**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) พบว่า

(X₁) การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง (r = 0.424)

(X₂) การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง (r = 0.466)

(X₃) การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง (r = 0.511)

(X₄) การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง (r = 0.557)

(X₅) การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง (r = 0.522)

(X₆) การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง (r = 0.562)

ดังนั้นจากการตรวจสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น(ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม(X_1) หลักคุณธรรม(X_2) หลักความโปร่งใส(X_3) หลักการมีส่วนร่วม (X_4) หลักความรับผิดชอบต่อ (X_5) หลักความคุ้มค่า(X_6) พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .457- .665 ซึ่งถือว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดที่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางคือ มีค่าสหสัมพันธ์ไม่มากเกินไป 0.80 ($r = 0.80$) ดังนั้นจึงถือว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ในการสร้างสมการพยากรณ์ได้ เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ไม่ติดลบ ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรมาทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนในลำดับถัดไป

4.4.2 ผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าดัชนีการพยากรณ์ (R^2) ค่าดัชนีการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) สำหรับการรับรู้ของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ตารางที่ 4.15 ผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าดัชนีการพยากรณ์ (R^2) ค่าดัชนีการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) สำหรับการรับรู้ของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ตัวพยากรณ์	R	R^2	R^2 Change	S.E. _{est}
X_6	.562	.316	.313	.606
$X_6 X_4$.640	.410	.405	.564
$X_6 X_4 X_5$.654	.428	.421	.557

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลส่งผลกระทบต่อเชิงเส้นตรงกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า(X_6) ด้านหลักการมีส่วนร่วม(X_4) และด้านหลักความรับผิดชอบต่อ (X_5) โดยเรียงลำดับของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ร้อยละ 42.8 ($R^2 \times 100$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

พหุคูณเท่ากับ 0.654 ค่าดัชนีการพยากรณ์เพิ่มขึ้น (R^2 Change) เท่ากับ 0.421 และความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) เท่ากับ 0.557

ดังนั้นจากตารางที่ 4.13 การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลได้แก่ 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4.หลักการมีส่วนร่วม 5.หลักความรับผิดชอบ 6.หลักความคุ้มค่า ซึ่งทั้งหมดเป็นตัวแปรอิสระโดยมีตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ หลักความคุ้มค่า(X_6) หลักการมีส่วนร่วม(X_4) และหลักความรับผิดชอบ(X_5) มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สำหรับผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างการเรียนรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรแสดงในตารางต่อไปนี้

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

n = 244

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	55.718	3	18.573	59.863	.000
Residual	74.461	240	.310		
Total	130.179	243			

จากตารางที่ 4.16 พบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้งหมด 6 ตัวแปร มีผลกระทบต่อการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 การถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้งหมด 6 ตัวแปร มีผลกระทบต่อการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

n = 244

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
(Constant)	.310	.389		.797	.426
X ₆	.408	.086	.300	4.746	.000
X ₄	.485	.100	.300	4.856	.000
X ₅	.260	.095	.178	2.740	.007
R = .654 , R ² = .428, S.E. _{est} = .557, ค่าคงที่ = .310					

จากตารางที่ 4.17 แสดงว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้งหมด 6 ตัวแปร อันได้แก่ 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4.หลักการมีส่วนร่วม 5.หลักความรับผิดชอบ 6.หลักความคุ้มค่า เมื่อนำมาทดสอบการถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้งหมด 6 ตัวแปร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปรากฏออกมา 3 ตัวแปร ที่มีผลกระทบต่อการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรอันประกอบด้วย หลักความคุ้มค่า (X₆) หลักการมีส่วนร่วม (X₄) และหลักความรับผิดชอบ (X₅) โดยสามารถเขียนออกมาเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .310 + .408 x_6 + .485 x_4 + .260 x_5$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .300 x_6 + .300 x_4 + .178 x_5$$

*หมายเหตุ เนื่องจากค่าคงที่ (Constant) ไม่อยู่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงส่งผลให้การพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ต่ำกว่า 42.8%

จากสมการแสดงการถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้งหมด 6 ตัวแปร มีผลกระทบต่อการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ตามตารางที่

4.17 พบตัวแปรด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความโปร่งใส รวมทั้งหมด 3 ตัวแปร ที่ตัดออกจากสมการความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล หากพิจารณาจากข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า

1.ด้านหลักนิติธรรม

เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการจัดกระบวนการรับรู้ให้บุคลากรได้เกิดความเข้าใจและรับทราบถึงวัตถุประสงค์ของแนวคิดหลักธรรมาภิบาลในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดอบรม การประชุมประจำเดือน การชี้แจงข่าวสาร ข้อมูลต่างๆผ่านหนังสือเวียนภายในองค์กร เป็นต้น จึงทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านนิติธรรมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 และได้ถูกตัดออกจากสมการความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล จึงทำให้หลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรมยังไม่สามารถเข้าร่วมพยากรณ์ได้ เนื่องจากบุคลากรเล็งเห็นหลักธรรมาภิบาลยังไม่เป็นรูปธรรมจึงทำให้ไม่ทราบว่าที่ตนเองได้ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาได้ชี้แจงกฎระเบียบภายในหน่วยงาน การที่บุคลากรไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ การชี้แจงขั้นตอนการเข้ารับบริการแก่ประชาชน ฯลฯซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้เป็นการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมอยู่แล้ว

2.ด้านหลักคุณธรรม

เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการดำเนินการให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในหลักธรรมาภิบาลจากการจัดกิจกรรมการทำบุญตักบาตร การทำบุญสำนักงานฯ กิจกรรมโครงการ 1 ใน 65 ล้านความดี ฯลฯ เป็นกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดการรับรู้ในหลักธรรมาภิบาลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการมีหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงานจะเกิดจากการรับรู้และพื้นฐานจิตใจของตนเอง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านคุณธรรมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3 จึงให้พบในจุดที่ขาดการเข้าร่วมพยากรณ์ได้ อันเนื่องมาจากพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการสร้างการรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานจึงต้องใช้ระยะในการปรับทัศนคติและการทำความเข้าใจในเวลานาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถแก้ไขได้โดยการเข้าไปพูดคุยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแบบพี่น้องตามวัฒนธรรมขององค์กร ในการพูดคุยเสมือนครอบครัว

3.ด้านหลักความโปร่งใส

เนื่องเนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการส่งเสริมและให้ความสำคัญในการนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาและมีการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความโปร่งใส ลดจำนวนข้อร้องเรียนต่างๆ ให้มีสถิติลดลง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรด้านคุณธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 หากบุคลากรเกิดการรับรู้หลักธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใสอยู่ในระดับมากที่สุดแล้วสามารถแสดงผลของการรับรู้ออกมาเป็นรูปแบบของพฤติกรรมแต่ละบุคคล การรับรู้จึงมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ จึงให้พบในจุดที่ขาดการเข้าร่วมพยานณ์ได้จากการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้เพิ่งริเริ่มโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม: Smile Office โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ในการสร้างมาตรฐานการบริการและเป็นการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ซึ่งจากที่ผู้วิจัยได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าได้มีการเริ่มดำเนินโครงการจึงทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้มากขึ้นกว่าเดิม และทางหน่วยงานได้ดำเนินโครงการในขั้นตอนต่อไป เพื่อสร้างการรับรู้และเกิดการปฏิบัติตามในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนในการยอมรับจากทุกภาคส่วน รวมทั้งเป็นการสร้างทัศนคติภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในระยะยาว

4.2.4.การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร มีตัวแปรต้น ได้แก่ หลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4.หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบ 6. หลักความคุ้มค่า ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ 1.การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ 2.การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ 3.การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน 4.พัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณอย่างง่าย(Simple Regression Analysis) ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2.5 ผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าดัชนีการพยากรณ์ (R^2) ค่าดัชนีการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) สำหรับการรับรู้ของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ตารางที่ 4.18 ผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าดัชนีการพยากรณ์ (R^2) ค่าดัชนีการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) สำหรับการรับรู้ของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ตัวพยากรณ์	R	R^2	R^2 Change	S.E. _{est}
X	.633	.401	.398	.425

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลส่งผลกระทบต่อเชิงเส้นตรงกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล(ตัวแปรอิสระ) ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล(ตัวแปรตาม) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ร้อยละ 40.1 ($R^2 \times 100$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.633 ค่าดัชนีการพยากรณ์เพิ่มขึ้น (R^2 Change) เท่ากับ 0.398 และความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) เท่ากับ 0.425

ดังนั้นจากตารางที่ 4.18 การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สำหรับผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบง่าย(Simple Regression Analysis) ระหว่างการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

n = 244

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	29.360	1	29.360	161.973	.000
Residual	43.866	242	.181		
Total	73.226	243			

จากตารางที่ 4.19 พบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 การถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

n = 244

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
(Constant)	.246	.302		.814	.416
X	.852	.067	.633	12.727	.000
R = .633 , $R^2 = .401$, $S.E._{est} = .425$, ค่าคงที่ = .246					

จากตารางที่ 4.20 แสดงว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมเมื่อนำมาทดสอบการถดถอยพหุคูณของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปรากฏว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล(ตัวแปรต้น) มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร โดยสามารถเขียนออกมาเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในภาพรวม

$$\hat{Y} = .246 + .852 X$$

*หมายเหตุ เนื่องจากค่าคงที่ (Constant) ไม่อยู่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงส่งผลให้การพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ต่ำกว่า 40.1 %

4.2.7 ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

จากการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

- องค์กรควรมีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในทุกสำนักงาน โดยจัดครูเข้าสอนในวิชาภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

- องค์กรควรมีการจัดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ เช่น มีเครื่องขยายเสียง หรือ แผ่น CD เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องของการทำนิติกรรม/การยื่นขอรังวัด/การถือครองที่ดิน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินที่มีการทำธุรกรรม นิติกรรมต่างๆกับชาวต่างชาติ เช่น พักอาศัย เช่าบ้าน ครอบครองที่ดิน เป็นต้น

- ควรเพิ่มเติมการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานที่ดินในการมีส่วนร่วมพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยอยู่ จึงอยากให้มีการเพิ่มเติม

- บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษยังมีส่วนน้อยและเมื่ออบรมมาแล้วไม่ได้นำมาพัฒนาต่อยอด

- ควรมีการรณรงค์ให้มีการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โปร่งใส ใส่ใจในการบริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมากขึ้น

4.3 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้วิจัยได้ทำการถอดเทปข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการ และหัวหน้าฝ่ายรังวัด ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลโดยวิธีการสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านผู้วิจัย และด้านวิธีรวบรวมข้อมูล ซึ่งใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Content analysis ดังนี้

1.กระบวนการที่ทำให้บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเกิดการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้กล่าวไว้ว่า “ ... กระบวนการที่จะสร้างให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในสำนักงานที่ดินเกิดการรับรู้ในนโยบาย ข้อมูลข่าวสารหรือโครงการต่างๆ ตลอดจนความรู้ในเรื่องหลักธรรมาภิบาล คือ การประชุมประจำเดือน การอบรม การสัมมนา การประชุมในวาระต่างๆ ภายในสำนักงาน และ “โครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ” ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ซึ่งการประชุมจะเป็นการชี้แจงข้อมูลและสร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจว่าหน่วยงานของเรากำลังดำเนินไปในทิศทางใด เราจะทำอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในการประชุมนี้ได้เน้นย้ำถึงแนวทางการบริหารงานและการปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับบุคคลตลอดระดับประเทศ โดยก่อนเริ่มการปฏิบัติงานหน่วยงานได้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียในทุกด้านและนำมากำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส ซึ่งได้นำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายให้มีความสอดคล้องกับกระทรวงมหาดไทยและนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน ... ” (27 มกราคม 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้กล่าวไว้ว่า “...กระบวนการที่ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ การประชุมประจำเดือนเพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว การพูดคุยสอบถามและตอบข้อสงสัยให้แก่ประชาชนด้วยความชัดเจน ซึ่งในฝ่ายทะเบียนได้มีการชักชวนและสร้างความเข้าใจกับบุคลากรในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยฝ่ายทะเบียนได้นำมา

ประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บ เอกสารของโหนดที่ดินให้มีความโปร่งใสในการบริการแก่ประชาชนที่เข้าใช้บริการในการประชุมนี้ได้มีการชี้แนะในการให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นหัวใจในการทำงานของกรมที่ดิน นอกจากนี้ได้มีกิจกรรมในการทำบุญใส่บาตรการทำบุญสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรซึมซับคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ... ” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้กล่าวไว้ว่า “...สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครมีการจัดฝึกอบรม การรับรู้ทางหนังสือเวียน การจัดประชุมทุกเดือน การสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การทำบุญใส่บาตร การทำบุญสำนักงาน โครงการ 1 ใน 65 ล้านความดี เพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานเกิดการรับรู้ในแนวคิดหลักธรรมาภิบาลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความประพฤติการปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมจริยธรรมเป็นการสร้างคุณธรรมพื้นฐานของแต่ละบุคคลให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันจากการร่วมทำกิจกรรมต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีการรับรู้ การตอบสนองที่แตกต่างกัน โดยในการทำกิจกรรมต่างๆได้นำมาจากยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแผนสร้างราชการใสสะอาดและป้องกันการทุจริตประเพณีมิชอบกรมที่ดินและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณมาเป็นแนวทางให้บุคลากรในสังกัดเข้าใจแนวคิดหลักธรรมาภิบาลและสามารถนำไปปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ... ” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้กล่าวไว้ว่า “...สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครมีกระบวนการในการสร้างการรับรู้ของแนวคิดหลักธรรมาภิบาลให้แก่บุคลากร ได้แก่ การประชุมประจำเดือน การจัดสัมมนา การจัดกิจกรรมทางศาสนา เพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชน ” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ได้กล่าวไว้ว่า “...ในการสร้างการรับรู้ให้บุคลากรเข้าใจถึงแนวคิดหลักธรรมาภิบาลโดยการจัดการประชุมทุกเดือน โครงการเล่าสู่กันฟัง การสร้างการรับรู้ทางหนังสือเวียน ซึ่งการรับรู้ของบุคลากรอาจจะมีเข้าใจมากน้อยแตกต่างกันไปจึงได้มีการเปิดช่องทางในการสื่อสารให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรในหลายรูปแบบ โดยมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกเดือน การจัดสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ การพูดคุยแนะนำกันในเวลาพัก เพื่อให้เกิดการรับรู้และรับนโยบายของหน่วยงานมาปฏิบัติ ในการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงประชาชนให้ได้รับการ

อำนวยความสะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างสูงสุด รวมทั้งจะต้องยึดหลักการบริการที่ดีแก่ผู้มาติดต่องานด้วยความเสมอภาค มีความเป็นธรรมทั้งตนเองและผู้อื่น ซึ่งสำนักงานที่ดินยังได้จัดโครงการ 1 ใน 65 ล้านความดี เป็นการให้บุคลากรมีวิถีคิดในการทำความดีที่มาจากภายในของตนเองและนำไปปฏิบัติอันเป็นการสร้างเสริมคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้เป็นกิจกรรมหนึ่งใน “โครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ” ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และความตระหนักในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ...” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 25 มกราคม 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า กระบวนการที่ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาที่ใช้ดำเนินการในปัจจุบันประกอบไปด้วย ประการแรกการจัดประชุมประจำเดือน เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสาร โครงการ ตลอดจนนโยบายต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เช่น การจัดเก็บเอกสารของฝ่ายทะเบียน ซึ่งมีการจัดเก็บเอกสารให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน โดยในการประชุมประจำเดือนเป็นการชี้แนะในการให้บริการประชาชนรวมถึงการปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆให้มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริตเป็นหัวใจในการทำงานของกรมที่ดิน ประการที่สองการจัดสัมมนาเป็นการจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ คุณธรรม จริยธรรมและป้องกันปราบปรามการทุจริต ซึ่งการอบรมสัมมนานี้สามารถสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับเรื่องหลักธรรมาภิบาลให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งทางการบริหารงานและการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประการที่สามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านหนังสือเวียน เป็นการรับรู้อีกช่องทางหนึ่งในการสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการมีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานการให้บริการจะต้องเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพต่อการกิจของหน่วยงานได้สูงสุด ประการที่สี่โครงการเล่าสู่กันฟัง เป็นโครงการการจัดประชุมของแต่ละฝ่ายปฏิบัติงานโดยมีการสอบถามถึงปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและปัญหาต่างๆได้อย่างทั่วถึง ในโครงการเล่าสู่กันฟังยังเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ กับปัญหาต่างๆได้ ประการที่ห้า กิจกรรมทำบุญใส่บาตรตอนเช้าและการทำบุญในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขากิจกรรมนี้สามารถทำให้บุคลากรซึมซับคุณธรรมจริยธรรม ประการที่หก โครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่

สำนักงานที่ดินเชียงใหม่ : Smile Office ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงหลักธรรมาภิบาลเสริมสร้างในด้านคุณธรรม จริยธรรม ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความประพฤติ การปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมจริยธรรม

2. ตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลของการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้กล่าวไว้ว่า “...ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานและการประเมินผลของการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยมีกรอบการประเมินทั้งในระดับสำนักงานและระดับบุคคลซึ่งมีการกำหนดแผนการประเมินในรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานและจัดทำการประกาศเกียรติคุณสำนักงานและบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน 2 ระดับ คือ รางวัล Smile Award และรางวัล Smile Plus Award เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและเป็นแบบอย่างให้แก่บุคลากรให้มีความตระหนักถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป ... ”(สัมภาษณ์ ณ วันที่ 27 มกราคม 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้กล่าวไว้ว่า “....สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครมีตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ การประเมินผลระดับสำนักงานและระดับบุคคล ซึ่งมีการจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลงานและให้คะแนนในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีการให้รางวัลเป็นประกาศเกียรติคุณระดับสำนักงานและระดับบุคคลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล 2 ระดับ คือ รางวัล Smile Award และรางวัล Smile Plus Award ซึ่งในการประเมินผลของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลยังได้พิจารณาจากข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่สำนักงานที่ดินฯ ได้เปิดให้บริการ เช่น ผู้แสดงความคิดเห็น การกดให้คะแนนความพึงพอใจหน้าเคาน์เตอร์การให้บริการ การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังติดตามประเมินผลของการรับรู้จากผลการปฏิบัติงานว่าส่งไปในทางทุจริตหรือไม่ และทำการสำรวจความรู้ ความเข้าใจในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานด้วยแบบสอบถาม ... ”(สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้กล่าวไว้ว่า “...ในระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลทางสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการประเมิน

แบบ 360° โดยจัดการประเมินทั้งตนเอง เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อได้ผลลัพธ์อย่างเป็นธรรม และมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานแก่ประชาชนที่เข้ามารับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งบุคลากรจะต้องบริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งมีมาตรฐานการปฏิบัติเพื่อร่วมงานด้วยความเป็นธรรม การสานสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจอันดีกับผู้อื่น โดยสามารถจูงใจและเกิดการยอมรับการร่วมมือในการปฏิบัติงาน ในด้านตัวชี้วัดของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล สำนักงานที่ดินมีการพิจารณาจากข้อร้องเรียนของประชาชนและแจกแบบสอบถามในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นการสำรวจความรู้ ความเข้าใจ ของการรับรู้ในเรื่องหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งยังพิจารณาจากผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานว่ามีการทุจริตหรือไม่” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้กล่าวไว้ว่า “...การติดตามประเมินผลในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ได้แก่ การพิจารณาจากข้อร้องเรียนของประชาชน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรว่ามีกระบวนการขั้นตอนที่น่าสงสัยและแนวทางในการทุจริตหรือไม่ และมีการสำรวจการรับรู้ของแนวคิดหลักธรรมาภิบาล โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อวัดความเข้าใจ และสร้างความตระหนักในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ...” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ได้กล่าวไว้ว่า “... การประเมินผลของการรับรู้และการปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ซึ่งช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลได้แก่ ผู้แสดงความคิดเห็น การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น และสำนักงานที่ดินฯ ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการกลั่นกรองผลงานเพื่อเป็นการประเมินผลในระดับสำนักงานและบุคลากร โดยการประเมินได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการประเมินโดยคณะกรรมการในการกลั่นกรองผลงานเป็นการวัดระดับความรู้และความเข้าใจของแนวคิดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประเมินว่าบุคลากรมีการรับรู้ มีความเข้าใจในการประยุกต์ใช้มากเท่าใด รูปแบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานทางสำนักงานที่ดินฯมีการประเมินด้วยแบบสอบถาม การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานโดยประเมินทุก 3 เดือน 6 เดือน ...” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 25 มกราคม 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลของการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้แก่ ประการแรก การพิจารณาผลการปฏิบัติงานว่าแนวทางไปในทางทุจริตหรือไม่ ประการที่สอง การประเมินการรับรู้ของบุคลากรด้วยแบบสอบถาม ในการประเมินผลมีการกำหนดแผนการประเมินในรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน เพื่อเป็นการสำรวจความรู้ ความเข้าใจ และเป็นการสร้างความตระหนักในแนวคิดของหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ประการที่สาม การพิจารณาจากข้อร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งการรับรู้เป็นการแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจและความรู้สึก ผ่านสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าภายนอก จากนั้นจึงแสดงการตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมหากบุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักในแนวคิดหลักธรรมาภิบาล บุคลากรจะไม่ปฏิบัติหรือแสดงความประพฤติในทางทุจริต

ด้านตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ใช้การประเมินการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ประการแรกการประเมินการปฏิบัติงานโดยการกำหนดการประเมินผลระดับสำนักงานและระดับบุคคล โดยจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกลั่นกรองและเปิดโอกาสให้ประชาชนพิจารณาสามารถให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้คะแนนความพึงพอใจที่หน้าเคาน์เตอร์ในการปฏิบัติงานให้บริการของบุคลากร ประการที่สอง มีการให้รางวัลประกาศเกียรติคุณระดับสำนักงานและระดับบุคคลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล 2 ระดับ คือ รางวัล Smile Award และรางวัล Smile Plus Award ประการที่สาม การประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแบบ 360° ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีพื้นฐานจากพฤติกรรมการทำงานอย่างแท้จริง เพื่อเป็นการสะท้อนถึงการทำงานได้อย่างรอบด้าน ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และผู้ให้บริการ ในการประเมินได้ให้ความสำคัญแบบประเมินล่างขึ้นบน(upward appraisal)และจากบนลงล่าง(downward appraisal) ทำให้สามารถจัดองค์ประกอบการปฏิบัติงานในหลายๆด้าน ให้ชัดเจนขึ้นอันได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ การเปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์วิจารณ์เชิงสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม เป็นต้น ซึ่งรูปแบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแบบ 360° สำนักงานที่ดินใช้ในปัจจุบัน คือ การแจกแบบสอบถามเพื่อให้ทราบผลอย่างเป็นธรรม โปร่งใสและนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตาม

หลักธรรมาภิบาล

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้กล่าวไว้ว่า “... ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล จากเดิมมีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (one-way-communication) โดยเป็นการติดต่อสื่อสารในรูปแบบการสัมมนา การทำหนังสือเวียน ซึ่งการสื่อสารในระบบทางเดียวนี้อาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ไม่ตรงกันและไม่สามารถวัดผลได้ว่าบุคลากรมีการรับรู้เรื่องหลักธรรมาภิบาลมากน้อยเท่าใด โดยในปัจจุบันตั้งแต่เข้ามารับตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ดิน บุคลากรจึงมีการรับรู้ที่ดีขึ้นเนื่องจากทางเราได้จัดโครงการการพัฒนาการรับรู้ของแนวคิดหลักธรรมาภิบาลให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและเห็นแนวคิดนี้ได้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น ซึ่งแต่เดิมนั้นมีการนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาใช้ภายในสำนักงานอยู่แล้วแต่อาจจะไม่เป็นรูปธรรมจึงทำให้บุคลากรไม่รู้ว่าสิ่งที่ตนเองปฏิบัติอยู่นั้นเป็นการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่แล้ว ...” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 27 มกราคม 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้กล่าวไว้ว่า “...อุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้ของหลักธรรมาภิบาล คือ พื้นฐานของแต่ละบุคคลที่มีความหลากหลาย เมื่อบุคคลหลายคนอยู่ร่วมกันจึงก่อให้เกิดปัญหาและพบเจอกับสิ่งเร้าต่างๆ จึงเป็นอุปสรรคในการพัฒนาการรับรู้ แต่อุปสรรคที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้โดยการให้คำชี้แนะ ให้คำปรึกษาแบบพี่น้อง ซึ่งตามวัฒนธรรมองค์กรที่มีความใกล้ชิดกัน และให้ความสำคัญในการพูดคุยเสมือนครอบครัวที่เรียกว่า “ ครอบครัวชาวดิน ” รวมทั้งให้โอกาสในการปรับปรุงตัวและจัดทำโครงการฝึกอบรมต่างๆ ให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับคุณธรรมจริยธรรมมากขึ้น” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้กล่าวไว้ว่า “....ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้ในหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน จึงทำให้บุคลากรขาดการเรียนรู้เพิ่มเติม โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครจึงได้แก้ไขโดยการจัดสัมมนา การเข้าไปพูดคุยในช่วงเวลาพักหรือช่วงระยะเวลาที่งานค่อนข้างน้อย และจัดกิจกรรมฝึกอบรมในช่วงวันหยุดมากขึ้น ” (25 มกราคม 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้กล่าวไว้ว่า “...อุปสรรคในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา คือ เดิมมีการมีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบหนังสือเวียน จึงไม่ทราบถึงข้อมูลย้อนกลับของผู้รับสารว่าเข้าใจมากเพียงใด แต่ปัจจุบันได้นำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้จัดเป็นโครงการต่างๆ จึงมีช่องทางให้

บุคลากรเกิดการรับรู้ของหลักธรรมาภิบาลได้มากขึ้น”(สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ได้กล่าวไว้ว่า “...ปัญหาที่เกิดขึ้นในการพัฒนาการรับรู้ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ได้แก่ ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอยู่แล้วซึ่งเดิมบุคลากรอาจจะยังไม่ทราบว่าตนเองได้ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามนโยบายของกรมหรือจากที่กระทรวงได้ออกกฎระเบียบมา ทำให้บุคลากรไม่ทราบว่าสิ่งที่ตนเองปฏิบัติอยู่คือการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล แต่ในปัจจุบันเจ้าพนักงานที่ดินได้นำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาจัดเป็นโครงการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและทราบถึงว่าสิ่งที่ตนเองได้ปฏิบัติอยู่นั้นได้ปฏิบัติตามแนวคิดหลักธรรมาภิบาล....”(สัมภาษณ์ ณ วันที่ 25 มกราคม 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้แก่ ประการแรก เดิมมีปัญหาในด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นการสื่อสารระบบทางเดียว (one-way-communication) จึงทำให้ไม่ทราบถึงข้อมูลย้อนกลับว่าบุคลากรเกิดการรับรู้ ความเข้าใจ ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ซึ่งการแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยจัดทำโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม: Smile Office ด้วย 18+9 รอยยิ้ม เพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้และเข้าใจในหลักธรรมาภิบาลให้เป็นรูปธรรมตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานมากขึ้น ประการที่สองจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน แก้ไขได้โดยการเข้าไปพูดคุยแนะนำในช่วงพักกลางวัน และพูดคุยกันในช่วงที่มีงานในปริมาณน้อย ประการที่สามพื้นฐานของการรับรู้ที่แตกต่างกัน จึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการปรับทัศนคติและทำความเข้าใจเวลานาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถแก้ไขได้โดยการเข้าไปพูดคุยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแบบพี่น้อง ตามวัฒนธรรมองค์กรที่มีความใกล้ชิดกัน และให้ความสำคัญในการพูดคุยเสมือนครอบครัว

4.แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้กล่าวไว้ว่า “....แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีการนำหลักยุทธศาสตร์กรมที่ดินในแผนปฏิบัติราชการประจำปี หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแนวทาง “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจสภาพแวดล้อมและเข้าถึงความต้องการของประชาชน ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานที่ดิน

กรุงเทพมหานครได้ริเริ่ม โครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : *Smile Office* ด้วย 18+9 รอยยิ้ม ” ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานสู่การเปลี่ยนแปลงโดยการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันปราบปรามการทุจริต ซึ่งเป็นโครงการที่นำมาใช้ภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ทั้ง 16 สาขา รวมทั้งสิ้น 17 สาขาทั่วกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครยังดำเนินกิจกรรมโครงการ 1 ใน 65 ล้านความดี ซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมของโครงการ *Smile Office* โดยให้บุคลากรทำหนังสือแสดงเจตจำนงทำความดี *Latter of Intent* ของวัตถุประสงค์ให้บุคลากรมีวิธีการในการทำความดีที่ระบุดอกมาจากภายในของตนเอง อันเป็นการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ของบุคลากรให้สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชน รวมทั้งเพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในเกียรติยศของความเป็นข้าราชการ พนักงานราชการที่คิดดีและทำดี”(สัมภาษณ์ ณ วันที่ 27 มกราคม 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้กล่าวไว้ว่า “...แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้นำมาเขียนให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้บุคลากรได้เห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น คือ โครงการ 1 ใน 65 ล้านความดี โดยให้บุคลากรทำหนังสือแสดงเจตจำนงทำความดี *Latter of Intent* เพื่อให้บุคลากรมีวิธีคิดในการทำความดีและนำไปปฏิบัติงานอันเป็นการส่งเสริมในด้านคุณธรรม และเพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการที่กระทำความดี ซึ่งกิจกรรมโครงการ 1 ใน 65 ล้านความดีได้เป็นโครงการหนึ่งในการพัฒนาองค์การของโครงการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : *Smile Office* ด้วย 18+9 รอยยิ้ม...” (17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวไว้ว่า “...การพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลได้แก่ การจัดฝึกอบรม การสัมมนา โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ มาให้ความรู้แก่บุคลากรและในปัจจุบันสำนักงานที่ดินได้ดำเนินโครงการการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : *Smile Office* ด้วย 18+9 รอยยิ้ม หรือ *Smile land Office* เพื่อเสริมสร้างบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงานและป้องกันปราบปรามการทุจริตไม่ให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ...” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ กล่าวไว้ว่า “...การพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลได้แก่ การจัดฝึกอบรม การสัมมนาและจัดโครงการการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : *Smile Office* ด้วย 18+9 รอยยิ้ม เพื่อเป็นการ

ส่งเสริมการป้องกันปราบปรามการทุจริตในการปฏิบัติงานไม่ให้เกิดขึ้น และเพื่อสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานที่เต็มไปด้วยแนวคิดในเชิงบวก อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน....” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวไว้ว่า “...สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้จัดทำโครงการการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : *Smile Office* ด้วย 18+9 รอยยิ้ม โดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและแผนปฏิบัติงานประจำปีมาประยุกต์ใช้ภายในโครงการ ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาและป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และสำนักงานที่ดินได้เปิดช่องทางให้ประชาชนคัดเลือกรูปแบบการติดต่อเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน...” (สัมภาษณ์ ณ วันที่ 25 มกราคม 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา เพื่อให้มีความสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแผนปฏิรูปราชการประจำปี ซึ่งในปัจจุบันได้ดำเนินโครงการการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : *Smile Office* ด้วย 18+9 รอยยิ้ม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสร้างความตระหนักถึงการปฏิรูปราชการในการบริการแก่ประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยเป็นการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม และป้องกันปราบปรามการทุจริต ซึ่งให้บุคลากรทำหนังสือแสดงเจตจำนงทำความดี *Latter of Intent* ในการทำความดีเกี่ยวกับการครองตน ครองงาน ครองคนเป็นการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้นและเป็นการสร้างความตระหนักในด้านคุณธรรมแก่บุคลากร รวมทั้งมีการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คะแนนเพื่อยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีและเป็นคนเก่ง โดยร่วมกันคัดเลือกรูปแบบการติดต่อขึ้นมาเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล อีกทั้งยังมีการร่วมกิจกรรมทางศาสนา และสาธารณกุศลต่างๆ ในการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของการพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ หากประชาชนที่เข้ารับบริการเกิดรอยยิ้มจากความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐ และเกื้อหนุนให้เกิดความมั่นคง และประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน

บทที่ 5

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและแปลผลการวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

5.1.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

5.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

5.2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

5.3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะอภิปรายตามประเด็นวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

5.1.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

การอภิปรายผลระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครของแต่ละสาขา ทั้ง 6 ด้านอันประกอบไปด้วยด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = .407) ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีด้านหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.54$) , ด้านหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.50$) , ด้านหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.55$) , ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.41$) , ด้านหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.48$) , ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.47$) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักนิติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$)) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 2 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 แสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักนิติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรได้เข้าร่วมการประชุมประจำเดือน การอบรม การสัมมนา การประชุมในวาระต่างๆ ภายในสำนักงาน ซึ่งการประชุมจะมีการชี้แจงข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรให้รับรู้ข้อบังคับ กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนในการเข้ารับบริการ รวมทั้งเป็นการสร้างความเข้าใจในเรื่องกฎหมายที่ดินที่มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์บ้านเมืองให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป ดังกรณีการปรับพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยรัฐบาลได้จัดเก็บอัตราภาษีเพิ่มขึ้นจากเดิม จึงทำให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดการประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียดของข้อกฎหมายที่ออกมาใหม่ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีการรับรู้ มีความเข้าใจ และพร้อมรับนโยบายมาปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย รวมทั้งในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องให้ความสำคัญในการไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เลือกเพศ สัญชาติ โดยให้ความเท่าเทียมในการเข้ารับบริการ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราชศักดิ์ ทวีแสง (2552:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ระดับการรับรู้และการปฏิบัติงานตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความเป็น หลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไป น้อยพบว่า ด้านหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลัก ความโปร่งใส และหลักคุณธรรม ซึ่งความเป็นธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรมอยู่ในลำดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญจิต บุญยืน(2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แนว ทางการพัฒนาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ ตามหลักธรรมาภิบาล. พบว่า การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร ปกครองส่วนตำบลบางปลา โดยด้านนิติธรรม อยู่ในระดับสูง

2. ด้านหลักคุณธรรม

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน ด้านหลักคุณธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 3 เนื่องจากบุคลากรภายในหน่วยงานได้มีการรับรู้แนวคิดหลักธรรมาภิบาลจากหลายช่องทางทั้งการ จัดฝึกอบรม การสัมมนา กิจกรรมทำบุญต่างๆ ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้จัดกิจกรรม ไตร่ตรอง 1 ใน 65 ล้านความดี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสาขาเกิดการรับรู้ในแนวคิดหลักธรรมาภิบาลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะ ส่งผลให้บุคลากรมีการแสดงออกทางประพฤติกการปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมจริยธรรมเป็นการสร้าง คุณธรรมพื้นฐานของแต่ละบุคคลให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันจากการร่วมทำกิจกรรม ต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีการรับรู้ การตอบสนองที่แตกต่างกัน ผลลัพธ์ที่ได้จากการสร้างเสริมให้ บุคลากรมีคุณธรรมในการปฏิบัติงานได้แก่การให้บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร อดทน

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของเทียนชัย นามวงษ์.(2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้และการปฏิบัติจริง ในการบริหารการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วน ตำบล จังหวัดสุรินทร์ พบว่า การปฏิบัติจริงของการบริหารการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์ (งานบริหารการศึกษา)

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติงานจริงตามหลักคุณธรรม

3. ด้านหลักความโปร่งใส

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน ด้านหลักความโปร่งใสในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 1 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 11-20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่เข้ามาทำงานกับหน่วยงานเป็นระยะเวลานานจึงเกิดความผูกพันและเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร สามารถรับรู้ เรียนรู้แนวคิดใหม่ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างสำเร็จ (วรพันธ์ เศรษฐแสง, 2548) จึงส่งผลให้ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน ด้านหลักความโปร่งใสมีระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 เนื่องจาก สำนักงานที่ดินฯ มีการนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการบริหารและปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในปฏิบัติงานให้มีระบบการทำงานความโปร่งใส ซึ่งรูปแบบที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการปรับปรุง ได้แก่ การจัดระเบียบเอกสารของโฉนดที่ดินให้เป็นระเบียบเพื่อพร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ โดยไม่ให้ประชาชนรอการรื้อค้นเอกสารนานเกินไป เป็นต้น นอกจากนี้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้มีการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา มีการชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัย และมีกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้เป็นหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ในการให้บริการการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนในเรื่องที่ดิน โดยเฉพาะ ดังนั้นในการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรภายในหน่วยงานจะต้องมีจิตบริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นหัวใจในการทำงานของกรมที่ดิน

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา ยิ่งหาญ.(2556 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง การใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ระดับการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักความโปร่งใส มีการนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติมากที่สุด

4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน ด้านหลักการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่

6 เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติของหน่วยงานผ่านกิจกรรมการให้คะแนนในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยมีการให้รางวัลเป็นประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรที่ได้รับคะแนนสูงสุด และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลผ่านช่องทางต่างๆ ที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดไว้ได้แก่ ผู้แสดงความคิดเห็น การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ การกดให้คะแนนความพึงพอใจหน้าเคาน์เตอร์การให้บริการผ่านโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา โดยมีการให้รางวัลเป็นประกาศเกียรติคุณระดับสำนักงานและระดับบุคคลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล 2 ระดับ คือ รางวัล Smile Award และรางวัล Smile Plus Award เป็นต้น โดยการประเมินดังกล่าวสามารถแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา โดยมีการประเมินจากการพิจารณาผลการปฏิบัติงานไปในทางทุจริตหรือไม่และตัวชี้วัดจากการพิจารณาจากข้อร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ การรับรู้เป็นการแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจและความรู้สึก ผ่านสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าภายนอกนั้นจึงแสดงการตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมหากบุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักในแนวคิดหลักธรรมาภิบาล บุคลากรจะไม่ปฏิบัติหรือแสดงความประพฤติในทางทุจริต นอกจากนี้การบริหารงานราชการภายในหน่วยงานยังได้เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการต่างๆ

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา ชาวไร่ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การรับรู้การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านหลักความรับผิดชอบ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน ด้านหลักความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 4 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 ซึ่งเป็นค่าตอบแทนตามความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งถือได้

ว่าเป็นรางวัลตอบแทนในการปฏิบัติงานให้มีแรงจูงใจและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ 4 เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยมีการประเมินทั้งในระดับสำนักงานและระดับบุคคลซึ่งมีการกำหนดแผนการประเมินในรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานและจัดทำการประกาศเกียรติคุณสำนักงานและบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน 2 ระดับ คือ รางวัล Smile Award และรางวัล Smile Plus Award เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกับแนวคิดของถัฏรุพิน ปายะเที่ยง(2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลำปาง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลำปาง จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวินิจ กวีเจริญ (2552:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้และความเข้าใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตอำเภอลำปาง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าบุคลากรมีระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

6. ด้านหลักความคุ้มค่า

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 5 เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการรณรงค์ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ผ่านการการประชุม เพื่อให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมทั้งการ

ประชาสัมพันธ์นโยบายการประหยัดพลังงาน ตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งเป็นการสร้างการรับรู้ให้บุคลากรเกิดความตระหนักในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตริยุพิน บ่ายเที่ยง(2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และการรับรู้ของพนักงานด้านการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก

จากการอภิปรายผลระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร แสดงให้เห็นว่า การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาในภาพรวมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = .407) จากการอภิปรายผลระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร แสดงให้เห็นว่าการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดทำกระบวนการรับรู้ในรูปแบบการประชุมประจำเดือน การชี้แจงรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารต่างๆผ่านหนังสือเวียนภายในสำนักงาน การฝึกอบรม การสัมมนาให้ความรู้แก่บุคลากร กิจกรรมการทำบุญสำนักงาน กิจกรรมทำบุญตักบาตร รวมทั้งการจัดทำกิจกรรมโครงการ 1 ใน 65 ด้านความดี ซึ่งเป็นหนึ่งกิจกรรมในโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ขึ้นมาภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักการรับรู้ให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ จากเดิมบุคลากรอาจจะไม่รู้ตัวว่าตนเองได้นำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่ หากเมื่อบุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจ จะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาในการปฏิบัติงาน (สัมฤทธิ์ คุณปิณฑิลักษณ์ ,2548) ทั้งนี้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครมีการกำหนดตัวชี้วัดของการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลให้เป็นรูปธรรมตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ได้แก่ ประการแรก การพิจารณาผลการปฏิบัติงานว่าแนวทางไปในทางทุจริตหรือไม่ ประการที่สอง การประเมินการรับรู้ของบุคลากรด้วยแบบสอบถาม ประการที่สาม การพิจารณาจากข้อร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ จึงส่งผลให้บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ระดับมากที่สุด โดยข้อคำถามในการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมด้านหลักความโปร่งใสค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 และรองลงมา คือ ด้านหลักคุณธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 บุคลากรมีการรับรู้

เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าบุคลากรภายในสำนักงานที่ดินฯ มีการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลจึงส่งผลให้สามารถนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการไปปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับ “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ในมาตรา 8 (ข้อ 2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น และใน(ข้อ 4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” (อ้างถึงพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

ดังนั้น การที่บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและสามารถนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน จะทำให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและบรรลุผลสัมฤทธิ์ของภาครัฐ ในการปฏิบัติงานราชการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า โดยมีการปรับปรุงขั้นตอนของส่วนราชการให้มีความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรมต่อประชาชนในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและได้รับผลประโยชน์อย่างสูงสุด

5.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน

การอภิปรายผลระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = .548) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.14$) ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ ($\bar{x} = 4.37$) ด้านการ

พัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 4.00$) และด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ($\bar{x} = 3.79$) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินในด้านการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 2 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ซึ่งมีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุใกล้เคียงกันและระดับการศึกษาอยู่ในระดับเดียวกันทำให้ไม่มีความแตกต่างในมีพื้นฐานการศึกษาจึงไม่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เนื่องจากการพัฒนาข้าราชการในปัจจุบันที่มีการมุ่งเน้นการพัฒนาโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552 – 2556 ของสำนักงาน ก.พ. ในการให้ความสำคัญแก่ข้าราชการให้เป็นทั้งคนดี คนเก่งและมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลในการสร้างผลงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงทำให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้เสริมสร้างบุคลากรของกรมที่ดินให้มีภาวะผู้นำและเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เพื่อทำการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร อันส่งผลให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้(KM) และก่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการถ่ายทอดวิทยาการความรู้ต่างๆ ตลอดจนการเกิดทักษะใหม่ในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี มีจิตสำนึกที่ถูกต้อง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ของแผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดการให้ความรู้ในการจัดโครงการให้ความรู้ การสัมมนา ฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เช่น การนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การให้ความรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในเรื่องที่ดิน การอบรมการสนทนาภาษาอังกฤษ เป็นต้น เมื่อบุคลากรได้รับเข้าการฝึกอบรมดังกล่าวแล้วจะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการที่จะร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานต่างๆขององค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ขององค์กร จึงทำให้บุคลากร

ในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีทักษะอย่างมีคุณภาพในทุกด้าน อันจะส่งผลให้ประชาชนที่เข้ารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอพาดา สุวรรณโรจน์ (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า การรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ด้านองค์กรในองค์กรประกอบด้านเทคโนโลยีการเรียนรู้ การสร้างและถ่ายโอนความรู้ การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูงที่สุดและยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสัยภรณ์ เข้มสวน(2552:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานและด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินในด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 1 พบว่า โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 และส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งงานทั่วไป (เจ้าพนักงานการเงิน, เจ้าพนักงานธุรการ, นายช่างรังวัด ฯลฯ) จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนและดำรงตำแหน่งงานทั่วไปมีความใกล้ชิดในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อหรือดำเนินธุรกรรมเรื่องที่ดิน ซึ่งการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาเป็นหน่วยงานในการให้บริการเกี่ยวข้องกับเรื่องการทำธุรกรรมที่ดิน โดยมีหน้าที่บริการประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกำกับดูแลให้คำปรึกษาและนิติกรรม โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้จัดตั้งโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ซึ่งเป็นโครงการที่นำไปใช้ภายใน สำนักงานที่ดิน

กรุงเทพมหานครและสาขาต่างๆ ทั้ง 16 สาขา รวมทั้งหมด 17 แห่งทั่วกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดมาตรฐานการบริการที่เป็นฐานให้งานบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาเกิดการยอมรับจากทุกภาคส่วน รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรในระยะยาว ซึ่งกระบวนการในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ประการแรกการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน ประการที่สองการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน ประการที่สามการเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วม ประการที่สี่การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานและการสื่อสารในการให้บริการ ประการที่ห้าการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ให้เอื้อต่อการบริการ และประการที่หกการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาใช้การประเมินการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ประการแรกการประเมินการปฏิบัติงานโดยการกำหนดการประเมินผลระดับสำนักงานและระดับบุคคล โดยจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลงาน ประการที่สอง มีการให้รางวัลประกาศเกียรติคุณระดับสำนักงานและระดับบุคคลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ประการที่สาม การประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแบบ 360° ซึ่งรูปแบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแบบ 360° ซึ่งสำนักงานที่ดินฯ ใช้ในปัจจุบัน คือ การแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบผลอย่างเป็นธรรม โปร่งใสและนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในงานบริการที่ได้รับจากการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการภายใต้โครงการสำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม: Smile Office เป็นการกำหนดรูปแบบมาตรฐานในการให้บริการ โดยยึดหลักของปรัชญาขอเศรษฐกิจพอเพียง และแนวทางพระราชทาน “การเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาผสมผสานกับหลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อผลักดันให้เกิดการบูรณาการและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ในการขับเคลื่อนนโยบาย ภายใต้หลักคุณธรรม อันเกื้อหนุนให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุด

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ หวละลึก (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมอยู่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมือง

อุดรดิตถ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

3. การพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินในด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 3 เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนส่วนใหญ่อย่างมาก และมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น และสำนักงานที่ดินฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ในพัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมทั้งเปิดช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน เช่น การตรวจสอบราคาประเมินที่ดิน ซึ่งประชาชนสามารถตรวจราคาประเมินที่ดินที่ตนเองถือครองอยู่ได้ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา ตามพื้นที่เขตของโฉนดที่ดินและเขตการรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขานั้นๆ ซึ่งทำให้การบริหารราชการของกรมที่ดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนนโยบายจากการพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา จึงส่งผลให้สำนักงานที่ดินฯ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลและภายใต้กระทรวงมหาดไทยเกิดความสัมฤทธิ์ผล เป็นผลให้ภารกิจของกรมที่ดินบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายสูงสุดตามแผนงานที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดและเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในการให้บริการข้อมูลที่ดิน เพื่อใช้ประโยชน์ทางการบริหารจัดการและสนับสนุนงานโครงการต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร รวมทั้งเข้าใจในภาพลักษณ์ของสำนักงานกรมที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาดีขึ้น

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ชัยมัทธนิ (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับปานกลาง และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา อุตสาภูมิ (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบสืบค้นข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับ

งานใบอนุญาตขับรถของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พบว่า การประเมินด้านการออกแบบโปรแกรมได้แก่ วิธีการติดต่อกับผู้ใช้งาน ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล และความถูกต้องจากการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

4. การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินในด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) และมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 4 เนื่องจาก ประเทศไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2559 อย่างสมบูรณ์แล้ว ซึ่งมีการสร้างความพร้อมและความเข้มแข็งทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และการเมืองและความมั่นคง จึงทำให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีการพัฒนาองค์กรทั้งในด้านบุคลากร การบริหารจัดการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน โดยกระบวนการในการการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ และด้านประชาชน

ด้านบุคลากรเพื่อพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งกระบวนการในการเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้แก่ ประการแรกมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) ประการที่สองการจัดฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับช่างรังวัด จากการจัดกระบวนการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ประชาคมอาเซียนส่งผลให้บุคลากรที่เข้าร่วมการฝึกอบรมสามารถสื่อสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้ด้วยภาษาอังกฤษและสามารถสร้างความเข้าใจต่อผู้มาขอรับบริการที่เป็นคนต่างชาติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ด้านการบริหารจัดการ โดยการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนซึ่งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการในสำนักงานที่ดิน ๑ เพื่อให้มีการบริการแก่ประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานที่ดินให้สามารถรองรับการบริการประชาชนที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และมีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษเพื่อให้ประชาชนชาวต่างชาติที่มาติดต่อทำธุรกรรมในสำนักงานที่ดินได้เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการในสำนักงานที่ดิน๑

ด้านประชาชน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนเพื่อเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยการจัดเอกสารเผยแพร่และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนและบุคลากรของสำนักงานที่ดิน๑

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีการส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทั้งประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติ

จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลดา ประยูรพาณิชย์. (2555:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก พบว่า การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการแสดงบทบาทของ นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจกรรมด้านการพัฒนามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การฝึกอบรมและการศึกษาและมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรสุตา โคตรพัฒน์ (2557:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องแนวทางการ พัฒนาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ของประชาชนในอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัด หนองคาย พบว่าโดยภาพรวมมีสภาพการรับรู้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเลือกให้ความสนใจข่าวสาร ในการเลือกเปิดรับข่าวสารควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนสู่ประชาชน โดยมีการเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง ตลอดจนใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางสื่อใหม่

จากการอภิปรายผลระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสาขาในภาพรวมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = .548) จากการอภิปรายผลระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร แสดงให้เห็นว่า การที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ และดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมในการบริการเพื่อรองรับประชาชนที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งมีการบริการประชาชนอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โดยจัดการให้ความรู้ในรูปแบบการสัมมนา การจัดโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office การปรับปรุง ข้อมูลเรื่องที่ดินให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์เป็นปัจจุบันมากที่สุด และเปิดช่องทางทางการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของประชาชน นอกจากนี้สำนักงานที่ดินฯมีการจัดการฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เช่น การนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

การให้ความรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในเรื่องที่ดิน การอบรมการสนทนาภาษาอังกฤษ เป็นต้น โดยสำนักงานที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ประการแรกการประเมินการปฏิบัติงานโดยการกำหนดการประเมินผลระดับสำนักงานและระดับบุคคล โดยจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกลั่นกรองและเปิดโอกาสให้ประชาชนพิจารณาสามารถให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประการที่สอง มีการให้รางวัลประกาศเกียรติคุณระดับสำนักงานและระดับบุคคลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล 2 ระดับ คือ รางวัล Smile Award และรางวัล Smile Plus Award ประการที่สาม การประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแบบ 360° เพื่อเป็นการสะท้อนถึงการทำงานได้อย่างรอบด้าน จัดการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และผู้ให้บริการ ซึ่งรูปแบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลแบบ 360° สำนักงานที่ดินใช้ในปัจจุบัน คือ การแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบผลอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ซึ่งส่งผลให้เกิดการบูรณาการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในข้อคำถามของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคำถามจะพบว่า ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนากุศลกรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.14$) บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากอยู่ในลำดับที่ 2 และรองลงมา คือ ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 บุคลากรมีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 โดยมีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ที่มุ่งหวังให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมที่ดินได้ทำการศึกษา แล้วสามารถสร้างความเข้าใจในแผนปฏิบัติการและสามารถแปลงแผนดังกล่าวไปเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติงาน เพื่อจัดการดำเนินงานในการบริการประชาชนให้มีความรวดเร็วในการติดต่อหรือดำเนินธุรกรรมเรื่องที่ดินและให้มีการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งพัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 16 ซึ่งในมาตราดังกล่าวเป็นการระบุถึงให้หน่วยงานราชการจัดทำแผนปฏิบัตินโยบายขึ้น โดยให้ระบุความสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงาน เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์

และงบประมาณ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติงานและการบริหารราชการแผ่นดินในการจัดสรรงบประมาณให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการ

ดังนั้น การที่บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ ให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ โดยมีความสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555 – 2558 ของรัฐบาลและความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2555 – 2558 ของกระทรวงมหาดไทยและของกรมที่ดิน ในการตอบสนองความต้องการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนตลอดจนประโยชน์อันสูงสุดของประเทศ

5.2.การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

5.2.1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า (X_0) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (X_4) และด้านหลักความรับผิดชอบ (X_5) โดยเรียงลำดับของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ร้อยละ 42.8 ($R^2 \times 100$)

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.654 และความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) เท่ากับ 0.557 โดยการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สามารถอภิปรายโดยจำแนกออกได้ดังนี้

1.ด้านหลักความคุ้มค่า

ผลการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีการชี้แจงเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานฯ เกิดการรับรู้ เมื่อบุคคลเกิดการรับรู้ ความเข้าใจ จากการกระตุ้นของสิ่งเร้า โดยรูปแบบในการสร้างการรับรู้ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้แก่ การประชุมชี้แจงรับนโยบายการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การประชาสัมพันธ์ การสร้างความตระหนักในการติดป้ายเตือนตามสถานที่ต่างๆ เป็นต้น การรับรู้ที่เกิดขึ้นอาศัยข้อมูลที่ได้รับจากรูปแบบที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดขึ้น ส่งผลให้บุคลากรตีความแสดงการตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรม (สัมฤทธิ์ คุณปิติลักษณ์, 2548) ในการตอบสนองนโยบายของการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า ซึ่งเป็นพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการองค์การในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม ดังนั้นจากการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการจัดการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความคุ้มค่าจึงทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ และมีการประพฤติปฏิบัติตามนโยบายในการบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ถนอมจิต ชนะบุญ.(2552:บทคัดย่อ)ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน พบว่า ระดับการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ หลักความคุ้มค่า

2.ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ผลการศึกษารับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยรูปแบบที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมการยกย่องชมเชยบุคลากรภายในให้เป็นคนดี คนเก่ง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี และขวัญกำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานรวมทั้งสำนักงานที่ดินยังเปิดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานของบุคลากร อันได้แก่ ตู้แสดงความคิดเห็น การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อนำความคิดเห็นและความพึงพอใจที่ได้รับนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม ทั้งนี้ สำนักงานที่ดินฯยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน เช่น ประชาชนให้ความร่วมมือเกี่ยวกับเรื่องที่ดินที่เจ้าหน้าที่แนะนำ ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียบ้ายรายได้เมื่อมีการซื้อขายที่ดินในวันจดทะเบียนซื้อขาย ประชาชนให้ความร่วมมือในการแนะนำดูแลป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งในการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมภายในสำนักงานที่ดินฯ ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ ผลกระทบและแนวทางแก้ปัญหาที่ส่วนราชการจะดำเนินการที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชน และการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและของประชาชน ให้เกิดการแก้ไขปัญหาจนประชาชนเกิดความพอใจ และมีส่วนร่วมในการผลักดันภารกิจนั้นเกิดผลสำเร็จอันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาของประเทศให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันดีขึ้น นอกจากนี้การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในโครงการ กระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานให้เกิดการจงใจในการยอมรับ การให้ความร่วมมือ และเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ ซึ่งตามวัฒนธรรมองค์กรที่มีความใกล้ชิดกันและให้ความสำคัญในการพูดคุยเสมือนครอบครัวที่เรียกว่า “ครอบครัวชาวดิน” หากบุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมแล้วบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานอันส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและทำให้บุคลากรเกิดความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

การพัฒนาระบบบริหารจัดการในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ ซึ่งจะทำให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “ เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการ การบริการระดับสากล ” ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจากการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการจัดการเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ส่งผลต่อการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางเกี่ยวกับการจัดรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานวิจัยของ ทรงศักดิ์ โอษะคลัง (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดี ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร พบว่า สภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้นำชุมชน สมาชิกสภา อบต.คณะกรรมการหมู่บ้าน ข้าราชการในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มากกว่าประชาชนทั่วไป โดยมีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนา การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การวางแผนและนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ ซึ่งรูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาให้ประชาชนเข้ามา 3 รูปแบบเพื่อให้มีความเหมาะสมและประชาชนมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1.การมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 2.การมีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือ 3.การมีส่วนร่วมเข้าประชุมรับฟังการประชุมสภา อบต.

3.ด้านหลักความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยกรอบการประเมินทั้งในระดับสำนักงานและระดับบุคคลซึ่งมีการกำหนดแผนการประเมินในรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน เพื่อสร้างความตระหนักในการรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมี

ความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์และปรับปรุงงาน รวมทั้งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีการจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานและจัดทำการประกาศเกียรติคุณสำนักงานและบุคลากร ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน 2 ระดับ คือ รางวัล Smile Award และรางวัล Smile Plus Award เพื่อให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ซึ่งมีการนำความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และความพากเพียรมาใช้ในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมและประโยชน์ของประชาชนอย่างสูงสุด พร้อมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรมีความพร้อมรับการประเมินในผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้เพื่อที่จะให้ตนเองสามารถนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนาการอบรม การสัมมนาต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์ที่ดี อันส่งผลให้การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความรับผิดชอบต่อที่เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วันดีศรี (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดร้อยเอ็ดมีธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านคุณธรรม ด้านนิติธรรมมีธรรมาภิบาลสูง ส่วนในด้านความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรู้ความเข้าใจในการปกครองด้วยหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความมีธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด

การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า (X_6) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (X_4) และด้านหลักความรับผิดชอบต่อ (X_5) โดยเรียงลำดับของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากมาน้อย โดยสามารถเขียนออกมาเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 310 + 408 x_6 + 485 x_4 + 260 x_5$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 300 x_6 + 300 x_4 + 178 x_5$$

5.2.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (ตัวแปรอิสระ) ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล (ตัวแปรตาม) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ร้อยละ 40.1 ($R^2 \times 100$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.633 ค่าดัชนีการพยากรณ์เพิ่มขึ้น ($R^2 \text{ Change}$) เท่ากับ 0.398 และความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) เท่ากับ 0.425

การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อนำมาทดสอบการถดถอยพหุคูณอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปรากฏว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (ตัวแปรต้น) มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร (ตัวแปรตาม) โดยสามารถเขียนออกมาเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในภาพรวม

$$\hat{Y} = .246 + .852 x$$

เนื่องจาก สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการดำเนินการส่งเสริมและสร้างการรับรู้ของบุคลากรผ่านโครงการ กิจกรรม ต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในแนวคิดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งในการรับรู้เป็นสิ่งสำคัญเมื่อเกิดการรับรู้ในตัวบุคคลแล้วจึงนำไปสู่การกระทำต่างๆ ของบุคคล (บัณฑิต แมลจิตร์, 2540) อันแสดงออกมาทางพฤติกรรมในการการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการกำหนดตัวชี้วัดของการรับรู้และการวัดผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลให้เป็นรูปธรรมตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เพื่อที่ทราบข้อมูลว่าบุคลากรมีการรับรู้ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ อีกทั้งการปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ทั้งนี้ในการบริการประชาชนบุคลากรจะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติการกรมที่ดิน อันจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้สำเร็จ ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ เดชา กลิ่น

จันทร์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้กับระดับการนำไปปฏิบัติตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของเกษตรกรในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าระดับการรับรู้ตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของเกษตรกรในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากแต่ในระดับการนำไปปฏิบัติมีระดับปานกลาง โดย ด้านที่มีการรับรู้มากที่สุดและน้อยที่สุดคือด้านจิตใจ และด้านเทคโนโลยี โดยด้านการนำไปปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านจิตใจ ส่วนด้านที่มีระดับการนำไปปฏิบัติน้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีและยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสิงห์ วรคุณาลัย.(2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากและระดับการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

5.2.3.สมมติฐาน

จากสมมติฐาน การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน ผู้วิจัยสรุปผลตามการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า รวมทั้งหมด 6 ด้านนี้ ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน แต่เมื่อนำมาสร้างสมการพยากรณ์ทำนาย พบว่ามีการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินได้อย่างชัดเจน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ จากผลการทดสอบนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้มีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลให้บุคลากรเกิดความตระหนักในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยเน้นให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในสิทธิหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และการ

ใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง รวมทั้งการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การฯ อันจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนได้อย่างประสบผลสำเร็จ

จากผลการศึกษาทั้งหมดแสดงให้เห็นว่า จากภายหลังจากการเข้ามารับตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรให้มีความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาลให้เป็นรูปธรรม มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และสามารถพัฒนาติดตามประเมินผลได้ โดยมีกระบวนการสร้างการรับรู้ให้แก่บุคลากรภายในสำนักงานฯ ในรูปแบบต่างๆ อันได้แก่ การจัดประชุม การพูดคุยแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดฝึกอบรม การจัดสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ การร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ และโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ขึ้นจึงทำให้บุคลากร นำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองในการทำความคิดที่ระเบิดออกมาจากภายในของตนเอง ผู้การแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นการปฏิบัติ อันเป็นการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากร รวมทั้งเป็นโครงการต้นแบบให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในแต่ละสาขาทั้ง 16 สาขา ได้นำไปปฏิบัติอย่างพร้อมเพรียงกัน

จากการจัดทำโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้พัฒนามาจากแผนพัฒนาระบบราชการการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ยุทธศาสตร์กรมที่ดิน แนวทางการบริหารของอธิบดีกรมที่ดินและแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 เพื่อพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของการการบริการประชาชนอย่างมีมาตรฐาน สามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันและสมบูรณ์ ตลอดจนสร้างความพร้อมให้องค์กรรองรับการพัฒนาเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ดังนั้นจากการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดทำโครงการ กิจกรรมต่างๆ อันเป็นผลให้กระบวนการแก้ไขปัญหาการรับรู้ที่จากเดิมบุคลากรไม่ทราบว่าตนเองได้ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ จากการจัดโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครอันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางเดียวกันกับในงานของ ศรีธยานิลประยูร (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ศึกษาระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการ

ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางปะกง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางปะกง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ใช้หลักธรรมาภิบาลสูงสุด ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วมรองลงมา หลักความคุ้มค่า หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ตามลำดับ และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศสมัย หมกทอง (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อยกรุงเทพมหานคร นั้นพบว่ามีน้อย และมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร บริหารงานโดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาลให้ครบทั้ง 6 ด้าน เพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารการปกครองที่ดีที่ทุกๆ ภาคส่วนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีงามเหมาะที่จะนำมาใช้ในการบริหารองค์กรต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัย กิตติไชย คุณปลื้ม (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลระหว่างข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแสนสุข พบว่า การรับรู้ของข้าราชการประจำและข้าราชการการเมืองมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับการรับรู้ของข้าราชการประจำมีคะแนนการรับรู้เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้าราชการการเมืองมีคะแนนการรับรู้เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านของข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง พบว่า การรับรู้ของข้าราชการประจำและข้าราชการการเมืองด้านหลักนิติธรรมไม่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ด้านหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักสำนักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่าการรับรู้ของข้าราชการประจำและข้าราชการการเมืองมีการรับรู้แตกต่างกัน โดยการรับรู้ของข้าราชการประจำและข้าราชการการเมืองด้านหลักนิติธรรมไม่แตกต่างกันอยู่ในระดับมาก การรับรู้ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า การรับรู้ของข้าราชการประจำอยู่ในระดับมากส่วนข้าราชการการเมืองการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

5.3. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

สำหรับแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล จากการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และ 2 ในภาพรวมถือว่า การรับรู้และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรเป็นไปในทิศทางที่ดี ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากบุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา แล้วยังพบปัญหาอยู่บ้างจึงได้นำข้อค้นพบมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1.แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

เนื่องจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญยิ่ง ซึ่งเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน โดยรูปแบบการสื่อสารขององค์กรแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกันออกไป จะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและค่านิยมภายในองค์กร โดยปัญหาที่พบในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา คือ การขาดเวทีพูดคุยในการแลกเปลี่ยนความรู้ แม้ปัจจุบันมีการดำเนินโครงการเล่าสู่กันฟังอยู่แล้วแต่มีระยะเวลาในการพูดคุยกันน้อย ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา “มีการติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (one-way-communication) โดยเป็นการติดต่อสื่อสารในรูปแบบการสัมมนา การทำหนังสือเวียน ซึ่งการสื่อสารในระบบทางเดียวนี้อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ไม่ตรงกันและไม่สามารถวัดผลได้ว่าบุคลากรมีการรับรู้เรื่องหลักธรรมาภิบาลมากน้อยเท่าใด” (ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์) จึงทำให้การสื่อสารอยู่ในระดับดี ดังนั้นเพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารที่ดีมากขึ้นควรมีการสื่อสารแบบระบบสองทาง (Two-way-communication) โดยที่ผู้ส่งหรือผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่มีการเจรจาโต้ตอบกันไปมา โดยเป็นการผลัดกันทำหน้าที่ผู้ส่งและผู้รับ จึงทำให้ทราบถึงข้อมูลย้อนกลับว่าบุคลากรเกิดการรับรู้ ความเข้าใจ ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ อันเนื่องมาจากแต่ละบุคคลมีพื้นฐานในการรับรู้ ประสบการณ์ ทักษะที่แตกต่างกัน(นุชนารถ คงหมื่นไวย ,2542) ดังนั้นสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาควรมีการส่งเสริมในการจัดเวทีให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากขึ้น เช่น การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ การโต้วาที การแข่งขันการกล่าวสุนทรพจน์เกี่ยวกับประเด็นการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ดังกล่าวจะส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในแนวคิดหลักธรรมาภิบาล รวมไปถึงมีการรับรู้ในประเด็นต่างๆ ได้มากขึ้น เนื่องจากบุคลากรมีช่องทางก่อให้เกิดการรับรู้ที่หลากหลาย

ซึ่งสอดคล้องกับอภิมรย์ ชัยประทุม (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองชัยภูมิ พบว่า สภาพการติดต่อสื่อสารภายในของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองชัยภูมิ โดยภาพรวมมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือการสื่อสารในแนวนอน รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารใน แนวไขว้และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนตามลำดับ ซึ่งมีแนวทางในการแก้ไขโดยการมีการฝึกอบรม บุคลากรให้สามารถใช้ระบบการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารจาก ล่างขึ้นบน เพื่อมีสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึง

2.แนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะและความสอดคล้องกับประเด็น

ยุทธศาสตร์

จากการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการจัดอบรม การสัมมนา การ เชิญวิทยากรมาให้ความรู้ ซึ่งเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนเกิดทักษะที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อย่างมืออาชีพ ปัจจุบันสำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยได้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีความคิดเห็นว่า ในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะและความ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรม พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความ สอดคล้องในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดฝึกอบรมในการใช้โปรแกรมขึ้นรูปแผนที่ การเชิญ วิทยากรผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในการใช้กล้องเพื่อส่องวัดระยะที่ดิน การใช้โปรแกรมเพื่อคำนวณเนื้อ ที่ที่ดิน เป็นต้น โดยมีการจัดเป็นการศึกษาอบรมในระยะสั้นๆ ที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน การจัดทำสื่อให้ความรู้ e-Learning รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้ บุคลากรสนใจในการเรียนรู้ผ่าน ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เครื่องฉายอินเทอร์เน็ท อินทราเน็ต โดยผ่านการเรียนรู้ในรูปแบบ การเรียนออนไลน์ (On-line Learning), การเรียนการสอนบนเว็บ (Web-Based Learning) , การเรียนด้วยวิดีโอผ่านออนไลน์ เป็นต้น ส่งผลให้เกิดความสะดวกและ ประหยัดระยะเวลาในการพัฒนาทักษะให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้ทันที เนื่องจาก ในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร และการสืบค้นข้อมูลในการใช้ประโยชน์ของหน่วยงานภายนอกและประชาชนให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น ซึ่งในเพิ่มการให้ความรู้ในด้านสารสนเทศให้แก่บุคลากรภายในสำนักงานฯ เป็น การเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและพร้อมที่จะรองรับการพัฒนาการบริการแก่ ประชาชนคนไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในปริมาณมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 การบริหารราชการเพื่อบรรลุปเป้าหมายในข้อ 6 เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และในหมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 40 เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่งให้กระทรวงทุกแห่งให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้นและมีความสอดคล้องงานวิจัยของ สุภัสสร์ เสน่หา (2552:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรในเทศบาลตำบลโนนหัน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดขอนแก่น พบว่า สภาพการพัฒนากุศลกร พบว่ามีแผนการพัฒนากุศลกรรวมทั้งได้ปฏิบัติตามแผนพัฒนากุศลกรในหน่วยงาน โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน มีการประเมินโครงการพัฒนากุศลกรในแต่ละปีและมีการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาแต่ละระดับ โดยกระจายอย่างทั่วถึงและยุติธรรม มีการนำความรู้จากการอบรมหรือพัฒนาไปใช้ประโยชน์และการพัฒนากุศลกรสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของแต่ละคน โดยมีการส่งเสริมให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการทั้ง ระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทั่วไปเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์มีความต้องการใน ระดับมาก แนวทางในการแก้ไขควรมีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการในการศึกษา อบรม ของบุคลากรอย่างทั่วถึง โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับภาระงานที่ปฏิบัติตลอดจนต้องมีการจัดทำแผนการพัฒนากุศลกรทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการศึกษาดูงาน การสัมมนา เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละฝ่ายที่ปฏิบัติการ

3.แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ด้านประชาสัมพันธ์

จากการที่ผู้วิจัยได้หาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ในการณรงค์ให้มีการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โปร่งใส ใส่ใจในการบริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่ออย่างมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในหลักธรรมาภิบาลเพื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้วิจัยเห็นควรว่าควรมีการณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้มีการปฏิบัติตามโครงการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินเชียงใหม่ : Smile Office ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงขั้นตอนการเข้าใช้บริการแก่ประชาชน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้และสอบถามการเข้ามาใช้บริการของประชาชน อันเนื่องมาจากประเทศไทย

ในปัจจุบันได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำให้ประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการมากขึ้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีความคิดเห็นว่า ประการแรกควรจัดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ เช่น เครื่องขยายเสียง การจัดทำแผ่น CD ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องของการทำนิติกรรม/การยื่นขอรังวัด/การถือครองที่ดิน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประการที่สองควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้และสอบถามการเข้ามาใช้บริการของประชาชน เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐ อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนและประโยชน์สุขของประชาชน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายในข้อ 5 เพื่อมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และในหมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 40 เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่งให้กระทรวงทุกแห่งให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ดังนั้นในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการรับรู้และความเข้าใจในแนวคิดหลักธรรมาภิบาล เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จากการอภิปรายผลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการพัฒนาให้บุคลากรเกิดการรับรู้ และส่งเสริมแนวคิดหลักธรรมาภิบาลให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานที่ดินฯ ได้มีการส่งเสริมในรูปแบบโครงการที่ดีมีความเหมาะสม ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการชี้นำให้บุคลากรนำไปปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชน ในการยอมรับจากทุกภาคส่วน และเพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในเกียรติยศของความเป็นข้าราชการ พนักงานราชการที่ดีดีและทำดี อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนนโยบายในการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ประสบผลสำเร็จอย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมหรือ Mixed Method โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ศึกษากับบุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา จำนวน 244 คน เกี่ยวกับระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้เลือกใช้ประเภทการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัด ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 5 คน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย

6.2 สรุปผลการวิจัย

6.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

6.1 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยนำข้อมูลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาเป็นกรณีศึกษาในงานวิจัย รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการ

วิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา จำนวน 244 คน จากทั้งหมด 625 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัด ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งหมด 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 การสอบถามถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 การสอบถามถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ในส่วน of เครื่องมือที่ใช้วิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) จากนั้นจึงดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) เครื่องมือที่ใช้วัดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความถูกต้องของภาษา (Verbal Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของแต่ละข้อคำถามว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ สำหรับค่า IOC ของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา มีค่าดังนี้ ค่าIOC ของแบบสอบถามของงานวิจัยชิ้นนี้มีค่า 0.67 – 1 ข้อคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 30 ข้อ โดยค่า IOC มีค่าเท่ากับ 1 จำนวน 24 ข้อและ ค่า IOC เท่ากับ 0.67 จำนวน 6 ข้อ ซึ่งทุกข้อถือว่าผ่านเกณฑ์ค่า IOC และสำหรับค่า IOC ของแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษามีค่าดังนี้ ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 ข้อ โดยค่า IOC เท่ากับ 1 มีจำนวน 4 ข้อ ซึ่งทุกข้อถือว่าผ่านเกณฑ์ค่า IOC จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับแก้ไขจนเหมาะสมและถูกต้องไปทำการทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach'alpha coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คือ ชุดโปรแกรมสถิติเพื่อสังคมศาสตร์ (SPSS :Statistic Package for the Social Sciences) ในการคำนวณเกณฑ์ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามที่ระดับ Alpha ไม่ต่ำกว่า 0.70 ซึ่งค่า Alpha ของแบบสอบถามชุดนี้ คือ 0.952 ถือว่าผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ได้และหลังจากผู้วิจัยสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ผ่านเรียบร้อยแล้วต้องนำส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์บทที่ 1 ถึงบทที่ 3 พร้อมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-SSIRB) เมื่อผ่านการอนุมัติรับรองจึงสามารถดำเนินการในการเก็บข้อมูลขั้นต่อไป ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยก่อนที่จะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ให้ทุกท่านได้รับทราบเพื่อผลการสำรวจใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุดและดำเนินการขอสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาประมวลและวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อสังคมศาสตร์ (SPSS :Statistic Package for the Social Sciences)

6.2 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

6.2.1 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

6.2.1.1. ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ผลจากการศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = .731) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ด้านหลักความโปร่งใส รองลงมาคือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่าและด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ จากผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าระดับการรับรู้อยู่ในระดับดีมาก ดังนั้นจึงมีการพัฒนาเพื่อให้รักษาระดับการรับรู้ให้ดีตลอดไป เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรให้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จากผลการวิจัยแสดงรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม

ด้านหลักนิติธรรม พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ ได้มีการจัดประชุมประจำเดือน การอบรม การสัมมนา การประชุมในวาระต่างๆ ภายในสำนักงาน ซึ่งการประชุมจะเป็นการสร้างความเข้าใจ

การรับรู้ ในเรื่องกฎหมายที่ดิน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ บ้านเมืองส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในหลักนิติธรรมเพื่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้รักษาระดับการรับรู้ของบุคลากร ได้แก่ การสร้างความตระหนักในด้านนิติธรรม ด้วยการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้แก่บุคลากร ซึ่งเป็นการปลูกฝังให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ด้านหลักคุณธรรม

ด้านหลักคุณธรรม พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯได้ปลูกฝังให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการรับรู้แนวคิดหลักธรรมาภิบาลด้านคุณธรรมผ่านรูปแบบกิจกรรมต่างๆ จึงส่งผลให้บุคลากรมีการรับรู้หลักธรรมาภิบาลด้านคุณธรรมอยู่ในระดับมาก โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้รักษาระดับการรับรู้ของบุคลากร ได้แก่ การจัดกิจกรรมถือศีลภายในวัด การตัดสินใจให้รางวัลหรือบทลงโทษด้วยความตรงไปตรงมาอย่างยุติธรรม การรณรงค์ให้ใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีการรับรู้อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านหลักความโปร่งใส

ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ มีการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้มีการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา มีการชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัยและมีกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้บุคลากรมีการรับรู้หลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสสูงสุด โดยมีแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้รักษาระดับการรับรู้ของบุคลากร ได้แก่ การรณรงค์ปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นหัวใจในการทำงานของกรมที่ดินและส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในปฏิบัติงานให้มีระบบการทำงานความโปร่งใส อันก่อให้เกิดความเชื่อมั่นความศรัทธาจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 6 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลผ่านช่องทางต่างๆนอกจากนี้การบริหารงาน

ราชการภายในหน่วยงานยังได้เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการในการดำเนินการ จึงส่งผลให้บุคลากรมีการรับรู้หลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้รักษาระดับการรับรู้ของบุคลากร ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชนและบุคลากรภายในเข้ามามีส่วนร่วมโดยการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และให้ความรู้แก่ประชาชนและบุคลากรเพื่อให้ประชาชนและบุคลากรมีความเข้าใจในโครงการต่างๆของสำนักงานที่ดินฯ หากประชาชนและบุคลากรมีความเข้าใจแล้วจึงอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในหน่วยงานมากขึ้น

5. ด้านหลักความรับผิดชอบ

ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 4 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยมีกรอบการประเมินทั้งในระดับสำนักงานและระดับบุคคล เพื่อให้เกิดการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมจึงส่งผลให้บุคลากรมีการรับรู้หลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบร่วมอยู่ในระดับมาก โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้รักษาระดับการรับรู้ของบุคลากร ได้แก่ การสร้างการรับรู้ในวัตถุประสงค์ของงานให้มีความชัดเจน มีการให้รางวัลเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานส่งผลให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการทำงานและมีผลงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งแนวคิดในการพัฒนาดังกล่าวสำนักงานที่ดินฯ ได้มีการริเริ่มดำเนินการในปัจจุบันบ้างแล้วผู้วิจัยจึงมีความคิดให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ของงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. ด้านหลักความคุ้มค่า

ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 5 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ การรณรงค์ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด จึงส่งผลให้บุคลากรมีการรับรู้หลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้รักษาระดับการรับรู้ของบุคลากร ได้แก่ การประชาสัมพันธ์นโยบายการประหยัดพลังงานตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งเป็นการสร้างการรับรู้ให้บุคลากรเกิดความตระหนักในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

6.2.1.2. ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ผลจากการศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$, $SD = .407$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการรองลงมา คือ ด้านการพัฒนามูลฐาน โดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดินและด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามลำดับ จากผลการวิจัยแสดงรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1.ด้านการพัฒนามูลฐานโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

ด้านการพัฒนามูลฐานโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ในลำดับที่ 2 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ ได้จัดการให้ความรู้ในการจัดโครงการให้ความรู้ การสัมมนา ฝึกอบรม โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆจึงส่งผลให้บุคลากรมีปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการพัฒนามูลฐานโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์อยู่ในระดับมาก โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ การจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรให้ครอบคลุมและตรงความชำนาญในแต่ละฝ่าย ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดทักษะในการปฏิบัติงานอันส่งผลให้ประสิทธิภาพในผลสัมฤทธิ์ดีขึ้น

2.ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ

ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ จัดตั้งโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office จึงส่งผลให้บุคลากรมีปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ ซึ่งบุคลากรเกิดการรับรู้และเข้าใจในแนวคิดหลักธรรมาภิบาลแล้วจะแสดงพฤติกรรมออกมาในการปฏิบัติ จึงทำให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในงานบริการที่ได้รับ โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ การจัดการดำเนินโครงการ

อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเกิดความมั่นคง และเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ภาพลักษณ์ที่ดี ของหน่วยงาน

3. ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ มีการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง สมบูรณ์เป็นปัจจุบันและเปิดช่องทางทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน จึงส่งผลให้บุคลากรมีปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน สำนักงานที่ดินฯ มีการจัดประชาสัมพันธ์โดยการติดข้อมูลข่าวสารตามบอร์ด แจกเอกสารให้ความรู้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการให้มีรูปแบบที่น่าสนใจแต่ยังคงมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข้อมูลที่ดิน เช่น การนำเสนอเนื้อหาเป็นเรื่องราวรู้ต้น เรื่องตลกขบขัน การนำเสนอผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ฯลฯ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น และในส่วนการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของบุคลากร ประการแรกมีการเปิดวิทยุกระจายเสียงในช่วงเวลาเช้า กลางวัน เย็น ประการที่สองมีการจัดพูดคุยกันในช่วงเวลาพักกลางวันหรือช่วงเวลายาวมากขึ้น เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลภายในหน่วยงานและสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงานให้มีหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้แก่ ประการแรกมีเจ้าหน้าที่คอยบริการแนะนำและพูดคุยแก่ประชาชนโดยตรง ประการที่สองสื่อสารทางFacebook Instagram และโปรแกรมต่างๆ ให้มีเนื้อหาที่น่าสนใจ ประการที่สามมีการนำเสนอการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเข้าวาระการประชุม เพื่อให้หน่วยงานสามารถบรรลุผลสำเร็จภารกิจของกรมที่ดินจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดและเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในการให้ข้อมูลที่ดินไปใช้ประโยชน์ทางการบริหารจัดการและสนับสนุนงานโครงการต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

4. ด้านการพัฒนองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 เนื่องจากสำนักงานที่ดินฯ การพัฒนาองค์กรทั้งในด้านบุคลากร การบริหารจัดการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ และด้าน

ประชาชน จึงส่งผลให้บุคลากรมีปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อยู่ในระดับมาก โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ การส่งเสริมในการให้ความรู้ฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารหลักสูตรภาษาอังกฤษ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการในสำนักงานที่ดินฯ การจัดเอกสารเผยแพร่และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนและบุคลากรของสำนักงานที่ดิน เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมในการรองรับการพัฒนาองค์กรเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ

6.1.2 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผู้วิจัยจะขอสรุปรายละเอียดของผลการวิจัยตามสมมติฐาน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในผลการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล จากผลการวิจัยข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(5.43) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยด้านหลักความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.55 ด้านหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.54 ด้านหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.50 ด้านหลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.48 ด้านหลักความคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.47 และด้านหลักการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.41ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน โดยการรับรู้ประกอบไปด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า รวมทั้งหมด 6 ด้านนี้ โดยการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินได้อย่างชัดเจน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ ซึ่งค่าความสัมพันธระหว่างตัวแปรอิสระที่มีค่าตั้งแต่ .457 - .665 จากผลการทดสอบนอธีบายได้ว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้มีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับ

หลักธรรมาภิบาลให้บุคลากรเกิดความตระหนักในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยเน้นให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในสิทธิหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และการใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง รวมทั้งการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การฯ อันจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนได้อย่างประสบผลสำเร็จ โดยผู้วิจัยจะสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 สรุปผลตัวแปรของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลตามสมการพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

1) ด้านหลักความคุ้มค่า

ผลการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อทำการสร้างสมการพยากรณ์ พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ($\beta = .408$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอธิบายได้ว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีการชี้แจงเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานฯ เกิดการรับรู้ เมื่อบุคคลเกิดการรับรู้ ความเข้าใจ จากการกระตุ้นของสิ่งเร้าโดยรูปแบบในการสร้างการรับรู้ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา ได้แก่ การประชุมชี้แจงรับนโยบายการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การประชาสัมพันธ์ การสร้างความตระหนักในการคิดป้ายเตือนตามสถานที่ต่างๆ เป็นต้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้โดยการตอบสนองนโยบายของการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการองค์การในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมจากการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการจัดการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความคุ้มค่าจึงทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและมีการประพฤติปฏิบัติตามนโยบายในการบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อทำการสร้างสมการถดถอยพบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ($\beta = .485$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งอธิบายได้ว่า ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้เปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการยกย่องชมเชยบุคลากรและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่างๆของหน่วยงานให้เกิดการแก้ไขปัญหาจนประชาชนเกิดความพอใจ และมีส่วนร่วมในการผลักดันภารกิจนั้นเกิดผลสำเร็จอันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาของประเทศให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันดีขึ้น นอกจากนี้การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในโครงการ กระบวนการทำงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างสำเร็จลุล่วง ดังนั้นสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดการเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการส่งผลต่อการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3) ด้านหลักความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อทำการสร้างสมการถดถอยพบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ($\beta = .260$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งอธิบายได้ว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความตระหนักในการรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์และปรับปรุงงาน รวมทั้งได้มีการจัดการให้รางวัลเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความขยัน ความพากเพียรในการทำงานอันส่งผล

ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเองให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความพร้อมรับการประเมินในผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตลอดเวลาซึ่งเป็นการรักษาระดับการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจากตัวแปรของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ โดยทั้ง 3 ด้านมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ร้อยละ 42.8 โดยเกิดจากการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดทำกระบวนการสร้างการรับรู้ในรูปแบบการประชุม กิจกรรม โครงการต่างๆ อันเป็นผลให้กระบวนการแก้ไขปัญหาการรับรู้ที่จากเดิมบุคลากรไม่ทราบว่าตนเองได้ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ รวมทั้งจากการพัฒนาการรับรู้ในการจัดโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินอิมเอ็ม : Smile Office ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครอันส่งผลให้บุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากที่สุด

6.1.3 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

1. แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

เนื่องจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญยิ่ง ซึ่งเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน โดยรูปแบบการสื่อสารขององค์กรแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกันออกไป จะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและค่านิยมภายในองค์กร โดยปัญหาที่พบในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา คือ การขาดเวทีพูดคุยในการแลกเปลี่ยนความรู้ แม้ปัจจุบันมีการดำเนินโครงการเล่าสู่กันฟังอยู่แล้วแต่มีระยะเวลาในการพูดคุยกันน้อย ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา “มีการติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (one-way-communication) โดยเป็นการติดต่อสื่อสารในรูปแบบการสัมมนา การทำหนังสือเวียน ซึ่งการสื่อสารในระบบทางเดียวนี้อาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ไม่ตรงกันและไม่สามารถวัดผลได้ว่าบุคลากรมีการรับรู้เรื่องหลักธรรมาภิบาลมากน้อยเท่าใด” (ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์) จึงทำให้การสื่อสารอยู่ในระดับดี ดังนั้นเพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารที่ดีมากขึ้นควรมีการสื่อสารแบบระบบสองทาง (Two-way-communication) โดยที่ผู้ส่งหรือผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่มีการเจรจา

โต้ตอบกันไปมา โดยเป็นการผลักดันทำหน้าที่ผู้ส่งและผู้รับ จึงทำให้ทราบถึงข้อมูลย้อนกลับว่า บุคลากรเกิดการรับรู้ ความเข้าใจ ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ อันเนื่องมาจากแต่ละบุคคลมีพื้นฐานในการรับรู้ ประสบการณ์ ทักษะที่แตกต่างกัน(นุชนารถ คงหมื่นไวย ,2542) ดังนั้น สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาควรมีการส่งเสริมในการจัดเวทีให้มีการพูดขึ้นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากขึ้น เช่น การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ การได้เวที การแข่งขันการกล่าวสุนทรพจน์เกี่ยวกับประเด็นการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ดังกล่าวจะส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในแนวคิดหลักธรรมาภิบาล รวมไปถึงมีการรับรู้ในประเด็นต่างๆ ได้มากขึ้น เนื่องจากบุคลากรมีช่องทางให้เกิดการรับรู้ที่หลากหลาย

2. แนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะและมีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

จากการที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการจัดอบรม การสัมมนา การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ ซึ่งเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนเกิดทักษะที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อย่างมืออาชีพ ปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีความคิดเห็นว่า ในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะและมีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรม พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดฝึกอบรมในการใช้โปรแกรมขึ้นรูปแผนที่ การเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในการใช้กล้องเพื่อส่องวัดระยะที่ดิน การใช้โปรแกรมเพื่อคำนวณเนื้อที่ดิน เป็นต้น โดยมีการจัดเป็นการศึกษาอบรมในระยะสั้นๆ ที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การจัดทำสื่อให้ความรู้ e-Learning รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสนใจในการเรียนรู้ผ่าน ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต โดยผ่าน การเรียนรู้ในรูปแบบ การเรียนออนไลน์ (On-line Learning), การเรียนการสอนบนเว็บ (Web-Based Learning), การเรียนด้วยวิดีโอผ่านออนไลน์ เป็นต้น ส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดระยะเวลาในการพัฒนาทักษะให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้ทันที เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการสืบค้นข้อมูลในการใช้ประโยชน์ของหน่วยงานภายนอกและประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ซึ่งในเพิ่มการให้ความรู้ในด้านสารสนเทศให้แก่บุคลากรภายในสำนักงานฯ เป็นการ

เตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและพร้อมที่จะรองรับการพัฒนาการบริการแก่ประชาชนคนไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในปริมาณมากขึ้น

3. แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ด้านประชาสัมพันธ์

จากการที่ผู้วิจัยได้หาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ในการรณรงค์ให้มีการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โปร่งใส ใส่ใจในการบริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่ออย่างมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในหลักธรรมาภิบาลเพื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้วิจัยเห็นควรว่าควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้มีการปฏิบัติตามโครงการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม: Smile Office ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่องและมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงขั้นตอนการเข้าใช้บริการแก่ประชาชน อันเนื่องมาจากประเทศไทยในปัจจุบันได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำให้ประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการมากขึ้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีความคิดเห็นว่าการแรกควรจัดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ เช่น เครื่องขยายเสียง การจัดทำแผ่นCD ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องของการทำนิติกรรม/การยื่นขอรังวัด/การถือครองที่ดิน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประการที่สองควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้และสอบถามการเข้ามาใช้บริการของประชาชน เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐ อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนและประโยชน์สุขของประชาชน

6.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะจากผลการวิจัยโดยจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

6.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จากการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา พบว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้จัดกิจกรรมและโครงการการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ด้วย 18+9 รอยยิ้ม ที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดินและบุคลากร ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีและมีความเหมาะสมแล้ว ดังนั้นควรมีนโยบายให้เป็นต้นแบบแก่สำนักงานที่ดินจังหวัดต่างๆ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ อัน

ก่อให้เกิดผลดีในการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของการพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ หากประชาชนที่เข้ารับบริการเกิดรอยยิ้มจากความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐ อันเกื้อหนุนให้เกิดความมั่นคง และประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน

2) องค์กรควรมีการจัดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ เช่น มีเครื่องขยายเสียง หรือ แผ่น CD เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องของการทำนิติธรรม/การยื่นขอรังวัด/การถือครองที่ดิน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินที่มีการทำธุรกรรม นิติกรรมต่างๆกับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการ เช่น พักยา ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น อุตรดิตถ์ เป็นต้น

3) การรณรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โปร่งใส ใส่ใจในการบริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมากขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงานให้มีหลักธรรมาภิบาลให้มีรูปแบบที่น่าสนใจ เพื่อเป็นแรงจูงใจแก่บุคลากรและเกิดความเข้าใจได้ง่าย โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านการสร้างเนื้อหาแนวคิดหลักธรรมาภิบาลเป็นนิตยสารคู่มือเล่มสั้นๆ การสร้างสติ๊กเกอร์โปสเตอร์ไลน์เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล และการเปิดวิทยุเสียงตามสาย ในเวลาเช้า และเย็น อันส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ซึมซับแนวคิดหลักธรรมาภิบาลแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

6.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) จากนโยบายที่เพิ่มริเริ่มในการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ด้วย 18+9 รอยยิ้ม ควรมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักในการรับรู้ของบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลให้เป็นต้นแบบแก่สำนักงานที่ดินจังหวัดอื่นๆ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลจากภายในจิตใจของบุคลากรเอง อันเป็นการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคลากรให้เป็นข้าราชการที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตประพฤติมิชอบมีการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นหัวใจในการทำงานของกรมที่ดิน

2) ในการพัฒนาบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครควรมีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในทุกสำนักงาน โดยจัดครูเข้าสอนในวิชาภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาต่อยอดเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

3) การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาควรเพิ่มการจัดฝึกอบรม พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมเหมาะสม

กับการะงานที่ปฏิบัติเช่น การจัดฝึกอบรมในการใช้โปรแกรมขึ้นรูปแผนที่ การเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในการใช้กล้องเพื่อส่องวัดระยะที่ดิน การใช้โปรแกรมเพื่อคำนวณเนื้อที่ดิน เป็นต้น รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้เข้าร่วมการอบรมดังกล่าวมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการสืบค้นข้อมูลในการใช้ประโยชน์ของหน่วยงานภายนอกและประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น และพร้อมที่จะรองรับการพัฒนาด้านการบริการแก่ประชาชนคนไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในปริมาณมากขึ้น

6.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจศึกษาแนวทางการการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรมีการนำข้อมูลการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านที่พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมาศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นข้อมูลในการพัฒนาให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินจังหวัด เพื่อเป็นการศึกษาผลการรับรู้และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลว่ามีการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและมีการนำแผนการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2557 มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ การบริหารงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกรมที่ดินหรือไม่

ผู้วิจัยจึงคาดหวังว่าจะมีผู้สนใจที่จะทำการศึกษาถึงแง่มุมประเด็นดังกล่าวทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อไปในอนาคต

การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

THE PERCEPTION OF EMPLOYEES IN WORK PERFORMANCE ACCORDING TO THE PRECEPTS OF GOOD GOVERNANCE.

ทิพย์สุดา วนะวนานนท์ 5737858 SHPP/M

รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : วุฒิสพร ญัฐรุจิโรจน์, Ph.D., ศิริรัตน์ ชุมพลคล้าย, Ph.D., กฤษณ์ รักชาติเจริญ, Ph.D.,

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของระบบเศรษฐกิจ สภาพสังคม เทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมต่างๆ ของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันให้มีความคล่องตัว เกิดการขยายตัวและแข่งขันของนานาประเทศทั่วโลกมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจที่มีการค้าการลงทุนอย่างเสรี ทางด้านสังคมมีการตื่นตัวการเรียนรู้ที่รวดเร็วผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย และทางด้านการคมนาคมที่ดีมีความรวดเร็วในการเดินทาง เป็นต้น (นพปฎล สุทธนนท์, 2556) ซึ่งจากการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศด้อยพัฒนาทั้งหลายยังไม่มีความพร้อมในฐานเศรษฐกิจของแต่ละประเทศเนื่องจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาความยากจนที่เกิดขึ้นภายในประเทศได้ จึงทำให้ประเทศในแถบละตินอเมริกาและแอฟริกาประสบภาวะทางเศรษฐกิจอย่างหนัก จนต้องมีการกู้ยืมเงินจากธนาคารโลกเพื่อเข้าช่วยบรรเทาปัญหาความยากจนและทำการการฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยเร็ว จากการเกิดวิกฤติการดังกล่าวทำให้เกิดแนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ขึ้น

แนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มีการใช้ครั้งแรก เมื่อปีค.ศ. 1989 ในรายงานเรื่อง Sub-sahara Affrica from Crisis to Sustaninable Growth ของธนาคารโลก ซึ่งเป็นรายงานในยุคแรกที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และการ

ฟื้นฟูเศรษฐกิจ มีผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ประสบการณ์ของ IMF ในการให้ประเทศต่างๆ กู้เงินเพื่อทำการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน (รหัส แสงพ้อง 2547 อ้างถึงใน(อรพินท์ สฟโชคชัย, 2541) โดยธนาคารโลกได้ใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาอนุมัติให้กู้ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและการบริหารงานภาครัฐที่ดียิ่งขึ้น ยึดหลักนิติธรรมรวมทั้งการจัดคอร์ปชั่นในประเทศเหล่านั้นให้หมดไป และยังได้ให้คำนิยาม 'Good Governance' ว่าหมายถึง ลักษณะการใช้อำนาจเพื่อนำไปสู่การจัดการทรัพยากรเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และต่อมาองค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program UNDP) ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเอกสาร 'Governance for Sustainable Human Development' ส่งผลให้นับจากปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา แนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาล เริ่มได้รับความสำคัญมากขึ้นและกลายเป็นประเด็นสำคัญในบริบทการพัฒนาในระดับสากล (สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

ในปัจจุบันจากการจัดอันดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์ปชั่นในปี ค.ศ. 2014 ประเทศเดนมาร์กได้รับการจัดอันดับเป็นประเทศที่ 1 (สำนักข่าวมติชน(matichon online), 2557)ในการคอร์ปชั่นน้อยที่สุดในโลก การที่ประเทศเดนมาร์กได้รับการจัดอันดับเป็นระดับต้นนั้นมาจากการที่รัฐบาลมีความน่าเชื่อถือในการบริหารงานและการปลูกฝังเรื่องศีลธรรมตั้งแต่เด็ก รวมถึงการดำเนินการต่างๆ ของรัฐบาล เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องถูกตรวจสอบได้ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2558)และในแถบประเทศภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกประเทศสิงคโปร์ได้จัดอันดับอยู่ที่ 1 ในภูมิภาค โดยประเทศไทยนั้นอยู่อันดับที่ 85 จากการจัดอันดับทั้งหมด 175 ประเทศทั่วโลก(รายงานผลการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ 3 ปี ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559) จึงทำให้ประเทศทั่วโลกมีความตื่นตัวในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้มากขึ้นรวมถึงประเทศไทย ซึ่งประเทศไทยนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในปี พ.ศ. 2539 อันเนื่องมาจากประเทศไทยประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอย่างหนัก (ธีรยุทธ บุญมี, 2541) ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการขาดประสิทธิภาพของกลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองและการทุจริต ทำให้ภาครัฐเร่งแก้ไขปัญหาโดยคณะรัฐมนตรีได้มอบให้สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) ทำการศึกษาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ

จากปัญหาการทุจริตคอร์ปชั่นต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในประเทศไทยรัฐบาลยุคปัจจุบันโดยมีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีได้ให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความโปร่งใส ไม่มีการทุจริตภายในหน่วยงาน อีกทั้งควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและสนับสนุนการลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของประชาชนทุกคนให้สามารถเข้าถึง

หน่วยบริการของภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมเป็นธรรมและทั่วถึง หน่วยงานราชการจึงมีการนำแนวคิดของหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพและประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ เป็นการแยกหน่วยงานระดับสำนักหนึ่ง โดยมีหน้าที่บริการประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิ นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ วิสัยทัศน์ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ สู่การบริการที่เป็นเลิศ” จึงทำให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นผู้ให้บริการ ในการบริการได้คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งการปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ ซึ่งสำนักงานที่ดินฯ มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จากการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเห็นได้ว่าการเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล มีการกำหนดแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอุปสรรคของการนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติคือ บุคลากรมีการรับรู้ถึงหลักธรรมาภิบาลแล้วได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งแต่เดิมกรมที่ดินได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการและการปฏิบัติงานอยู่แล้วแต่อาจจะยังไม่เป็นรูปธรรม จึงทำให้บุคลากรยังไม่ทราบว่าตนเองได้ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ ทั้งนี้การรับรู้เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจให้บุคลากรสามารถมองเห็นทิศทางและวัตถุประสงค์ขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน โดยมองจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมนั้นสามารถวัดได้จากการสร้างตัวชี้วัดหลักธรรมาภิบาลให้เป็นรูปธรรม

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำงานวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อศึกษาถึงบุคลากรภายในองค์กรว่ามีการรับรู้และได้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ โดยมีการวัดระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมระบบคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองได้อย่างเหมาะสม

งานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นกรอบแนวคิด ในการวัดระดับ การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล และนำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินมาใช้เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

2. บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของ บุคลากรและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร 2.) เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากร เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3.) เพื่อศึกษา แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและ แบบสัมภาษณ์ โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและ สาขา จำนวน 244 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า 1.) ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ ด้านหลักความโปร่งใส(4.55) และการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ ด้าน การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ(4.37) 2.) การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มี อิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่าการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิ บาล โดยมีตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ การบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้ร้อยละ 42.8 3.) จากการศึกษา แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า หน่วยงาน ควรมีการพัฒนาการรับรู้ในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร และด้านประชาสัมพันธ์ และจากข้อค้นพบที่ว่า หน่วยงานได้จัดกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดินและบุคลากรได้อย่างเหมาะสม จึงควร มีนโยบายให้สำนักงานที่ดิน จังหวัดต่างๆ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นการเสริมสร้างการรับรู้ ของบุคลากรให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานให้แก่สำนักงานที่ดินทั่วประเทศ

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบ และ 6. หลักความคุ้มค่า

ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดิน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์
2. การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ
3. การพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
- และ 4. การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม หรือ Mixed Method การเก็บข้อมูลในงานวิจัยผู้วิจัยได้ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา ทั้ง 16 สาขา รวมทั้งหมด 17 สำนักงานจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 244 คน

2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสัมภาษณ์บุคคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครแบบเชิงลึก (in-depth interview) ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัด จำนวน 5 ท่าน

4.3 ขอบเขตด้านสถานที่การศึกษาและระยะเวลาที่ใช้ทำการวิจัย

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล นับตั้งแต่เดือนกันยายน 2558 – เดือนมิถุนายน 2559

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

- 1.หลักนิติธรรม
- 2.หลักคุณธรรม
- 3.หลักความโปร่งใส
- 4.หลักการมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า



การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- 1.การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์
- 2.การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ
3. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน
- 4.การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) คือเป็นทั้งเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังหัวข้อที่จะนำเสนอต่อไปนี้

6.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา จำนวน 625 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา จำนวน 244 คน โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973:125) ที่ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเป็นการสอบถามเรื่องการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 การสอบถามถึงการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 การสอบถามถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานกรมที่ดิน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นตอบข้อเสนอแนะต่างๆ

วิธีการตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความถูกต้องของภาษา (Verbal Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน นำผลการ

ตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน มารวมกันและคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วจึงหาค่า IOC ที่แต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 โดยแบบสอบถามงานวิจัยนี้ค่า IOC ที่ได้ อยู่ระหว่าง 0.67– 1.00 และข้อคำถามในการสัมภาษณ์มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ค่า IOC จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดิน นครปฐม ซึ่งมีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มของประชากรในการวิจัย จำนวน 30 คน จากนั้นนำไปหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach'alpha coefficient) ถือเกณฑ์การทดสอบที่ค่า Alpha มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งค่า Alpha ที่หาได้จากแบบสอบถามนี้มีค่าเท่ากับ 0.952 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการกระจายแบบสอบถามให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา จากนั้นจึงนำข้อมูลไปลงรหัสแล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research)วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ผู้วิจัยได้อธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติ มาวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)ผู้วิจัยใช้สถิติ ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน(Stepwise Multiple Regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญ0.05 มาวิเคราะห์ข้อมูลในการหาการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

6.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง(Purposive Selection)ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัด ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ เรื่องการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การสอบถามถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามจากคณะบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อส่งถึงสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในการแจ้งให้ทราบอย่างเป็นทางการและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและหัวหน้าฝ่ายรังวัด ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 5 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Content analysis หรือการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง สมุดบันทึก (Memo) และ การสังเกตการณ์ (observation)

7. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

7.1 การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

7.1.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = .731) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านหลักนิติธรรม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับ หลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักนิติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) เนื่องจากการมีการประชุม ซึ่งจะมีการชี้แจงข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรให้รับรู้ข้อบังคับ กฎระเบียบ จากการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราชศักดิ์ ทวีแสง (2552:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ระดับการรับรู้และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความเป็นหลักธรรมาภิบาล พบว่า ความเป็นธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรมอยู่ในลำดับมาก

ด้านหลักคุณธรรม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับ หลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักคุณธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้แนวคิดหลักธรรมาภิบาลจากหลายช่องทางทั้งการจัดฝึกอบรม การสัมมนา กิจกรรมทำบุญต่างๆ ทำให้นักุลากรเกิดการรับรู้ในแนวคิดหลักธรรมาภิบาลทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขงเทียนชัย นามวงษ์.(2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้และการปฏิบัติจริงในการบริหารการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์) พบว่า ด้านที่ปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติจริงตามหลักคุณธรรม

ด้านหลักความโปร่งใส ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักความโปร่งใสในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักความโปร่งใสมีระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา มีการนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการบริหารและปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในปฏิบัติงานให้มีระบบการทำงานความโปร่งใส โดยมีการจัดระเบียบเอกสารของ โฉนดที่ดินให้เป็นระเบียบเพื่อพร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ เป็นต้น และมีการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้มีการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา ยิ่งหาญ.(2556 :บทคัดย่อ)ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง การใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ระดับการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักความโปร่งใส มีการนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติมากที่สุด

ด้านหลักการมีส่วนร่วม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$) เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติของหน่วยงานผ่านกิจกรรมการให้คะแนนในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และในส่วนการบริหารงานราชการภายในหน่วยงานยังได้เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการต่างๆ ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา ชาวไร่ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การรับรู้การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{x} = 4.15$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านหลักความรับผิดชอบ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยมีกรอบการประเมินทั้งในระดับสำนักงานและระดับบุคคล เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กับแนวคิดของฉัตรยุพิน บ้ายเที่ยง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านหลักความคุ้มค่า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในด้านหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$) เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการณรงค์ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ผ่านการการประชุมและการประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรยุพิน บ้ายเที่ยง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า การรับรู้ของพนักงานด้านการบริหารจัดการโดย

หลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก

7.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานที่ดิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$, $SD = .407$) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดการให้ความรู้ การสัมมนา ฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เช่น การนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอพาดา สุวรรณโรจน์ (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า การรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ด้านองค์กรในองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีการเรียนรู้ การสร้างและถ่ายโอนความรู้ การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูงที่สุด

การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้จัดตั้งโครงการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ซึ่งเป็นโครงการที่นำไปใช้ภายใน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาต่างๆ เพื่อทำให้เกิดมาตรฐานการบริการที่เป็นฐานในให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในงานบริการที่ได้รับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

การพัฒนาระบบบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) สำนักงานที่ดินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ในพัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้จัดการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน และ เปิดช่องทางทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ชัยมัทธิม (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับปานกลาง

การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$)สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการพัฒนาองค์กรทั้งในด้านบุคลากร การบริหารจัดการ และด้านประชาชน เพื่อเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรสุดา โคตรพัฒน์ (2557:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ของประชาชนในอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย พบว่าโดยภาพรวมมีสภาพการรับรู้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเลือกให้ความสนใจข่าวสาร ในการเลือกเปิดรับข่าวสาร ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนสู่ประชาชน

7.2.การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ โดยเรียงลำดับของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ร้อยละ 42.8 ($R^2 \times 100$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.654 และความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E.est) เท่ากับ 0.557 โดยการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สามารถอธิบายโดยจำแนกออกได้ดังนี้

1.ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการชี้แจงเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานเกิดการรับรู้ ได้แก่ การประชุมชี้แจงรับนโยบาย การประชาสัมพันธ์ การติดป้ายเตือนตามสถานที่ต่างๆ เป็นต้น จากการจัดการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ และมีการประพฤติปฏิบัติตามนโยบายในการบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้เปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การยกย่องชมเชยบุคลากรภายในให้เป็นคนดี คนเก่งและมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโครงการ กระบวนการทำงานต่างๆ

3.ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาได้มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยกรอบการประเมินทั้งในระดับสำนักงานและระดับบุคคลซึ่งมีการกำหนดแผนการประเมิน เพื่อสร้างความตระหนักในการรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขามีการจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้เพื่อที่จะให้ตนเองสามารถนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนาการอบรม การสัมมนาต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์ที่ดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกรมที่ดิน พบว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมที่ดินได้อย่างชัดเจน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีค่าตั้งแต่ .457 - .665

7.3. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

1).แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารแบบระบบสองทาง (Two-way-comunication) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลย้อนกลับว่าบุคลากรเกิดการรับรู้ ความเข้าใจ ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ เช่น การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความรู้ การได้เวที เป็นต้น

2) แนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะและมีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์

ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรม พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความสอดคล้องในการปฏิบัติงานโดยมีการจัดเป็นการศึกษาอบรมในระยะสั้นๆ ที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการสืบค้นข้อมูลในการใช้ประโยชน์ของหน่วยงานภายนอกและประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

3) แนวทางในการพัฒนาการรับรู้ด้านประชาสัมพันธ์

ควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้มีการปฏิบัติตามโครงการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินอัมเย้ม : Smile Office ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงขั้นตอนการเข้าใช้บริการแก่ประชาชนจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้และสอบถามการเข้ามาใช้บริการของประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จากการศึกษารับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา พบว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้จัดกิจกรรมและโครงการการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินอัมเย้ม : Smile Office ด้วย 18+9 รอยยิ้ม ที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดินและบุคลากร ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีและมีความเหมาะสมแล้ว ดังนั้นควรมีนโยบายให้สำนักงานที่ดินจังหวัดต่างๆ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ อันก่อให้เกิดผลดีในการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของการพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

2) องค์กรควรมีการจัดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องของการทำธุรกรรมเรื่องที่ดินทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินของประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการ

3) การรณรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โปร่งใส ใส่ใจในการบริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมากขึ้น โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านการสร้างเนื้อหาแนวคิดหลักธรรมาภิบาลเป็นนัยการ์ตูนแอนิเมชันสั้นๆ และการเปิดวิทยุเสียงตามสาย ในเวลาเช้าและเย็น ส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ซึมซับแนวคิดธรรมาภิบาลแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) จากนโยบายที่เพิ่มริเริ่มในการดำเนินโครงการการพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office ด้วย 18+9 รอยยิ้ม ควรมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักในการรับรู้ของบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลให้เป็นต้นแบบแก่สำนักงานที่ดินจังหวัดอื่นๆ

2) ในการพัฒนาบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครควรมีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในทุกสำนักงาน โดยจัดครูเข้าสอนในวิชาภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาต่อยอดเพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

3) การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครควรเพิ่มการจัดฝึกอบรมพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมเหมาะสมกับภาระงานที่ปฏิบัติ

8.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการนำข้อมูลการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านที่พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมาศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นข้อมูลในการพัฒนาให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินจังหวัด เพื่อเป็นการศึกษาผลการรับรู้และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลว่ามีการนำแผนการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2557 มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ การบริหารงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกรมที่ดินหรือไม่

THE PERCEPTION OF EMPLOYEES IN WORK PERFORMANCE
ACCORDING TO THE PRECEPTS OF GOOD GOVERNANCE.

THIPSUDA VANAVANANON 5737858 SHPP/M

M.P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : WARUESPORN NATRUJIROTE, Ph.D.,
SIRIRAT CHOONHAKLAI, Ph.D., KRISH RUGCHATJAROEN, Ph.D.

EXTENDED SUMMARY

1. Introduction

The rapid changes in technology, the economy, society and environment in a globalized world result in daily facilities. It also increases international competitiveness of the various countries around the world in terms of economies with free trade and investment, social awareness in learning fast through advanced technology, and high speed transportation, etc. (Noppadal Soonthornon, 2013). The expansion and rapidly changing economy of developing countries and under developed countries are not ready because they have not resolved the poverty problem going on inside the country. As a result, countries in Latin America and Africa are experiencing hard economic condition up to the point of having to borrow from the World Bank to alleviate poverty and quickly recovery the economic. The crisis resulted in such good governance concepts.

The main good governance concept was first used in 1989 in the report on Sub-Sahara Africa from Crisis to Sustainable Growth of the World Bank, which was reportedly the first to mention its importance of practicing good governance and economic recovery. The results from an analysis of the experience of the IMF in providing loans to various countries to revive the economy (Rahat Saengphong, 2004, referred to in (Oraphin Sopchokchai, 1998) the World Bank has applied good

governance as an important condition for approving borrowers with the aims being to raise the quality of services and public administration, adhering to the principles of rule of law, including totally eliminating corruption in the countries. It also defined 'Good Governance' as the power to contribute to the management of resources for economic and social development of the country. Then the United Nations Development Program UNDP has analyzed the concept of 'Governance for Sustainable Human Development to be effective starting from 1990. The concept of good governance began to gain more significance and became the key issue in the context of international development. (The Board of Trade of Thailand, (n.d.)

In the current Corruption ranking in 2014, Denmark has been ranked no.1 (Matichon online, 2014) as the country with the least corruption in the world. Denmark having been ranked as such is due to the government's credibility in managing and cultivating moral in children. Additionally, the actions of the government and officials can be checked (Patran Suwanmongkhon, 2015). Singapore has been ranked the first in the Asia Pacific region, Thailand is ranked at 85th out of 175 countries (report on economic and social development for 3 years of the 11th plan, the Office of National economic and Social development 2555-2559 BE). This raised the awareness of countries worldwide in practicing good governance principles more. This includes Thailand. Thailand started to practice good governance in the year 2539 BE due to the economic crisis (Teerayut Bunmee, 2541 BE), which was caused in part by a lack of effective governance mechanism and corruption resulted in the cabinet assigning the Thailand Development Research Institute (TDRI) to study and solve the economic crisis problems.

The problem of corruption in Thailand's current government with Prime Minister Gen. Prayuth Chan Ocha to support and encourage the government to improve the system to be transparent with no corruption within the agency including there should be improvement on administrative efficiency in public services and inequality reduction to promote the strengthening of all citizens to access government services equally, fairly and thoroughly. Government has practiced the concept of good governance on the organization's management and operations for the organization to be sustainably efficient

Bangkok Land Office is an agency under the Department of Lands, Ministry of the Interior. The Bangkok Land Office is a separate unit with the duties of providing public service under the Land Code; right registration, legal documentation on Land and Property, etc. The vision of the Bangkok Land Office is "an information center and a national map of land to service excellence". The Bangkok Land Office recognizes the importance of the staffs as service providers. The facilities and requirements of the people must be considered when providing services with the aim being transparent government with fairness in providing service. The Land Office has continuously improved the service quality of. In order to thoroughly meet people's needs. From the performance of the personnel, it can be seen that there is a focus on personnel working under good governance. The Land Department has established an action plan for fiscal year 2014 in the fourth strategic development management organization based on the principles of good governance. The difficulty of adopting the strategic plan for the organization was personnel being made aware of the good governance but fails to practice it. Originally the land department has adapted good governance to guide the administration and operation, but may not have materialized resulting in people being not aware that their practice was that of good governance or not. This recognition is important to understand so that staffs can see the direction and purpose of the organization in the same direction. The performance of the personnel who work with integrity and ethics can be measured by establishing a concrete measurement of good governance principles.

For this reason, the researcher is interested in conducting this research on personnel awareness of working under good governance to study the personnel within the organization as to whether there is any awareness and practice of good governance or not. There will be measurement on the level of awareness on the good governance of staff to influence the principles of good governance practice based on strategic development, management system, and organizational governance principles by the Department of Land.

The study would also be conducted on the awareness development of personnel on working under good governance to serve as a guideline to appropriately promote ethics in the performance of personnel under the governance.

Therefore, the researcher has used the good governance as a concept framework to measure the level of awareness on the good governance. The development strategy management organization based on the principles of good governance of land was also used to study the staff performance based on the good governance.

2. Abstract

The objectives of the research were; 1) to determine the level of awareness on good governance of the personnel and working based on principles of good governance, 2) to study the personnel perception of good governance that influences working with good governance based on development strategies and organization management based on the principles of good governance, 3) to study ways to improve awareness of personnel working under good governance. This study was quantitative and qualitative research. The tools used for data collection were questionnaires and interviews. The data was collected from 244 staff at the Bangkok Land Office and branches. The data was analyzed using stepwise multiple regression analysis.

From the results, it was found that: 1) the level of awareness on good governance of the staff as a whole was at the highest level with the most average being the transparency principle ($\bar{x} = 4.55$), Operating under the good governance of the staff as a whole was at the highest level with the most average being the service standards development ($\bar{x} = 4.37$), 2) in the aspect of the staff perception on good governance that influences performance of good governance, it was found that the staff perception on good governance has 3 variables: the values, the principles involved, and primary responsibility could predict the performance of good governance based on development strategies and organization management based on the good governance principles at 42.8 %, 3) From the study on the development of awareness of personnel to practice good governance, it was found that agencies should develop recognition through communication within the organization on the development of staff competency and public relations. IT was found that the agency has arranged activities and projects that properly benefitted land office personnel ,and there should be a policy, implemented by provincial land offices, to guide ongoing

compliance. This will reinforce the staff perceptions on ethics and morale in performing works for the Office of land ,nationwide.

3. Reserch objectives

1. To study the level of personnel awareness on the good governance and practice under the good governance of personnel.
2. To study the perceptions of staffs on good governance that influence practicing good governance based on development strategy and organization management based on the principles of good governance.
3. To study ways to improve awareness of personnel working under good governance.

4. The scope of the study

4.1 The Scope of the Content

The study on awareness on good governance consisted of six main areas: 1. the rule of law, 2. moral principles, 3. Transparency, 4. involvement principles, 5. The responsibility principles, 6.value principles.

The study on practicing good governance based on development strategies and organization management based on the good governance principles of at the Land Department consisted of four aspects: 1. human resources development based on competencies and knowledge management in accordance with strategic issues, 2.service standard development, 3. the development of management systems and access to information, 4.organization development to be ready to enter the ASEAN community

4.2 The Scope of the Population

Since this is a mixed method, the researcher divided data collection into two parts:

4.2.1. The quantitative research method

The researcher selected questionnaires as tools for data collection. The questionnaire distributed to the personnel working inside Bangkok Land Office and the branch offices totaling 16 branches, total 17 offices and 244 participants.

4.2.2. The Qualitative research method

The researcher used in-depth interview conducted with staffs at the Bangkok Land Office: registrar chief, director chief, head of academy, and surveyor chief totaling 5 staffs.

4.3 The scope of the study and a research period

The period of data collection was September - June 2016.

5. The research conceptual framework

Independent Variables

Perceptions on good governance

1. Rule of law
2. Integrity principles
3. Transparency principles
4. Involvement principles
5. Responsibility principles
6. Value principles



Dependent Variables

Practicing good governance based on development strategies, organization management based on the principles of good governance.

1. Staff development based on competency and knowledge management in accordance with strategic issues.
2. Service standard development
3. Development of management and information access of the land Department.
4. Development Organization to be ready to enter the ASEAN community.

6. Research Methodology

This research is a mixed method; quantitative and qualitative with the method of research presented as follows:

6.1 The Quantitative Approach

Population and sample group

The population used in this study was 625 staffs working within the Land Office in Bangkok and branches and the sample group was 244 staffs within the Land Office in Bangkok and branches the sample group was determined by the formula of Taro Yamane (Taro Yamane, 1973: 125) that allows acceptable error to not exceed 0.05 %.

Research instrument

The questionnaire inquiring about the staff perception on practicing good governance divided into four parts:

The first part: question on the demographic data,

The second part: question on perception on good governance consisted of six main areas: 1. the rule of law, 2. moral principles, 3. Transparency, 4. involvement principles, 5. The responsibility principles, 6. value principles.

The third part: question on practicing good governance based on development strategy and organization management based on the principles of good governance at the land Department consisted of four aspects: 1) human resources development based on competencies and knowledge management in accordance with strategic issues, 2. service standard development, 3. the development of management systems and access to information, 4. organization development to be ready to enter the ASEAN community.

The fourth part: open-ended questions allowing respondents to make comment and suggestions.

Validation of the research instrument

The researcher tested the questionnaire for validity by testing the content validity, construct validity, and verbal validity by calculating the content validity from examination results by three experts then the IOC for each question must be less than

0.5. The questionnaire IOC in this research was between 0.67- 1.00 and the IOC for all questions in the interviews was 1, which was deemed to have passed the set IOC criteria. It then was tried with 30 staffs at Nakhon Pathom Land Office that have behavior consistent with the research groups of the population of people. The questionnaire reliability was then tested with Cronbach's alpha coefficient to end up with the alpha value at 0.70 and up. The Alpha for the questionnaire is equal to 0.952. Therefore, it was concluded that it could be used as a tool in this research.

The Data Collection

The researcher collected data by distributing questionnaires to staffs working in Bangkok and branch offices. The data was then coded and analyzed with statistical data software.

The Data Analysis

Quantitative research analyzed using descriptive statistics with the researcher describing the demographic characteristics of the population. The researcher used a statistical approach to analyze the frequency and Percentage to understand the basic nature of the data and inferential statistics. The researcher used stepwise Multiple Regression Analysis at the 0.05 significance level to analyze data on the recognition of the good governance that influence practicing good governance.

6.2 The Qualitative Approach

Informants

Purposive selection method was used by the researcher in the selection; Bangkok Metropolis Land Office staffs, Registrar Chief, Chief of the Directing Division, Head of Research, and Surveyor Chief, totaling 5 individuals.

The Research Instrument

An interview form on the staff recognition to perform work based on good governance principles to be used as a guideline in developing awareness of the personnel in the practice of good governance, divided into two parts:

Part 1: personal factors,

Part 2: inquiries on practicing the good governance principles according to 2014 and Department plan on practicing the good governance principles.

The Data Collection

The researcher requested permission from the Dean of the Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University to be submitted to and formally informing the Bangkok Metropolis Land Office staffs, Registrar Chief, Chief of the Directing Division, Head of Research, and Surveyor Chief, totaling 5 individuals. The data was then analyzed

The Data Analysis

The data obtained from in-depth interviews was analyzed using content analysis the accuracy of the data was then verified based on Triangulation by examining data from the memo and observation.

7. Results and discussions

7.1 The discussion on objective 1: the study on the staff level of awareness of the good governance principles and practices of good governance

7.1.1 the staff level of awareness of the good governance principles

The results of the analysis on the average overall opinion was at the highest level ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = .731), with details as follows.

The rule of law - the research results indicated that the level of staff awareness of the good governance in the field of the rule of law as a whole was at the highest level ($\bar{x} = 4.54$) due to the staff meetings with explanations and understanding to get them to know the rules and regulations. From the discussions mentioned above, the researcher found consistencies with the research conducted by Ratsak Thawisaeng (2009: abstract) on the recognition and practice of the good governance principles in the Selaphum sub-district municipality, Selaphum district, Roi Et Province revealed that there were numerous good governance principles that in the rule of law.

Virtue Principles- the research results indicated that the level of staff awareness on the good governance in the aspect of the Virtue principles as a whole was at the highest level ($\bar{x} = 4.50$) due to staffs are recognizing the good governance principles from multi-channels; trainings, seminars, and philanthropy activities resulted in staffs recognizing the good governance principles, both directly and indirectly. The researcher found consistencies with the research conducted by Thianchai Namwong (2010: abstract) on awareness and practice of good governance by executives and practitioners sub-district Administration Organization, Surin province), it was found that the most practiced was the implementation of the Virtue principles.

The transparency principle - research results indicated that the level of staff awareness of the good governance in the aspect of transparency principle overall was in the highest level ($\bar{x} = 4.55$) due to the Bangkok Metropolis Land Office and branch offices implemented good governance as a guide the management and operations to improve the performance and image in the system by organizing title deeds for the convenience of visitors, the service and the promotion of active duty personnel to be disclosed upfront as well as an opportunity for the public to clearly participate in the verification . The researcher found consistencies with the research conducted by Witthaya Yinghan (2013: abstract) studied research on the practice of the good governance by the District Administrative Office in Surin suggested that the use of principles of the overall practice on good Governance in the tambon administrative organization in Surin was in the high level in the aspect of transparency principle.

The involvement principle - research results indicated that the level of staff awareness of the good governance principles in the aspect of The involvement principle overall was in the highest level ($\bar{x} = 4.41$) due to the Bangkok Metropolis Land Office and branch having provided the public with opportunities to comment on the services provided through the activities of the agencies in customer satisfaction ratings on the performance of staffs. Additionally, the staffs are allowed to internally make comments and suggestions on the administration and other processes. The researcher found consistencies with the research conducted by Sanya Chaorai (2005: abstract) on the management awareness of the good governance in

school administrators and teachers, Office of Educational Service Roi Et region, it was found that the management perception on using good governance of school administrators and teachers, Office of Education offense. Overall and specific the average level ($\bar{x} = 4.05$). When considering each side, the involvement principles was found to be at the highest level ($\bar{x} = 4.15$).

Responsibility principle – research results indicated that the level of staff awareness of good governance principles in the aspect of Responsibility principle overall was at the highest level ($\bar{x} = 4.48$) due to the Bangkok Metropolis Land Office and branch have set the standard for performance assessment framework at both office and personal level to encourage staff to consistently practice good governance principles. The researcher found consistencies with the research conducted by Chatyuphin Baithiang,(2009: abstract) on Guidelines for management development by the good governance as perceived by the staffs in the Tha Chang local government district, Singburi found that awareness levels of management by the good governance in local government district. Tha Chang, Singburi The overall level.

The value principle - research results indicated that the level of staff awareness of the good governance principles in the aspect of in value principle overall was at the highest level ($\bar{x} = 4.47$) due to the Bangkok Metropolis Land Office and branches were with the campaign for personnel to save resources through meetings and public relations as a vehicle to achieve recognition policy management and to maximize the benefits to the public. The researcher found consistencies with the research conducted by Chatyuphin Baithiang (2009: abstract) on guidelines for management with good governance as perceived by the employees in the local administration organization, Tha Chang, Singburi having found that the perception of management by the good governance as perceived by the staffs in Tha Chang local government district, Singburi.

7.1.2 the staff level of good governance practice based on strategic development of organization management based on the principles of good governance Land.

The results of the overall opinion average level was in the highest level ($\bar{x} = 4.07$, $SD = .407$), detailed as follows.

Staff development based on competency and knowledge management in accordance with strategic issues - The research results indicated that the level of staff good governance practice as a whole was at the high level ($\bar{x} = 4.14$) due to the Bangkok Metropolis Land Office and branch management providing knowledge training seminars by guest speakers with expertise in various aspects such as practicing good governance cause staffs in the organization to perform its mission effectively function more effectively. This is consistent with the research conducted by Aphada Suwanronrot (2005: abstract) on the perception of the staffs in the educational organization, it was found that employee recognition was in the moderate level. The average score of the recognition of the organization in the field of educational technologies, the creation and transfer of knowledge and Teamwork was at the highest level.

The development of service standards - The research results indicated that the level of staff good governance practice as a whole was at the highest level ($\bar{x} = 4.37$) due to the Bangkok Metropolis Land Office has set up a project to improve the quality of service to be Smile Office, which was a project implemented within Bangkok Metropolis Land Office and Branches to create service standards that was the basis of a public service of the Bangkok Metropolis Land Office recognized by all sectors. As a result, the staffs are working effectively meeting the standards set. The users were satisfied with the service received. This is consistent with the research conducted by Noppharat Huanraluek (2008: abstract) on public opinion on the services of Huntra sub-district Administrative, Ayutthaya district, Ayutthaya province. It was found that the overall opinion of people who use the service to in all aspects; service providers, the facilities, the service speed, the building / location, and the public relation on the services.

The development of the system management and access to information - The research results indicated that the level of staff good governance practice overall was at a high level ($\bar{x} = 4.00$) Land Office is aware of the importance of the developments in information technology to more efficiently support the achievement of the operational goals. The Bangkok Metropolis Land Office and braches manage, monitor, and improve the data accuracy to be complete, updated, and accessible to the public. This is consistent with the research conducted by Sirirak

Chaimatchim (2008: abstract) on the participation of citizens in the information awareness of the Sub-district Administrative, Thung Fon District, Udon Thani Province. it was found that the level of participation of citizens in the information awareness of Sub-district Administrative, Thung Fon District, Udon Thani. Province was in a moderate level.

The development of the organization to be ready to enter the ASEAN community - The research results indicated that the level of staff good governance practice overall was at a high level ($\bar{x} = 3.79$) the Bangkok Metropolis Land Office and branches have developed the Organizations in both staff Management and the public To be prepared for the convenience of the public. The researcher found consistencies with the research conducted by Chatsuda Khotphat (2014: abstract) on ways to improve access to information on ASEAN for people in Muang Nong Khai district, Nong Khai province. It was found that the overall state of awareness was at a high level. When each aspect was considered, it was found that the aspect that was the highest was the decision to pay attention to the news. There should be more channels to disseminate information to the public about ASEAN.

7.2. The discussions on Objective 2: the study on the staff perception of the good governance that influences the practices of good governance based on organization management development strategy according to good Governance principles

From the study on staff perception the good governance that influences the practices of good governance based on organization management development strategy according to good Governance principles, it was found that the staff perception the good governance in the 3 aspects; value principles, involvement principles, and responsibility principle by order of the variables that influence the dependent variable more to less. The variables could predict good governance practice based on strategic development, management organization based on the principles of Good Governance at 42.8 % ($R^2 \times 100$) with the multiple correlation coefficient equaled to 0.654 and accuracy of forecasting (SE.est) equaled to 0.557. The staff perception the good governance that influences the practices of good

governance based on organization management development strategy according to good Governance. The discussion can be classified as follows.

1. In the aspect of value principle, it was found that the Bangkok Metropolis Land Office and branches have notifications to raise the office staff awareness with meetings policy, public relations, the warning signs posted at various locations. The various forms of communication from management make staffs understand and comply with the policies to manage resources effectively.

2. In the aspect of involvement principle, it was found that the Bangkok Metropolis Land Office and branches are open for the public suggestions with internal praises to staffs to be good and clever. The staffs were also allowed to be involved in projects processes.

3. In the aspect of responsibility principle, it was found that the Bangkok Metropolis Land Office and branches have set the standard in performance assessment framework both at the office level and individual level with the assessment plan to raise awareness of the responsibilities that were assigned. Additionally, the Bangkok Metropolis Land Office and branches have formed a committee to scrutinize the works. This is consistent with the strategic issues in the staff development based on competency and knowledge management in order to ensure they can apply the knowledge gained from the development program. Various seminars used to work for a great achievement.

The hypothesis testing result:: Researcher hypothesize that the staff perception on good governance influences good governance practice based on strategic organization management development based on the principles of good governance at the Land Office, it was found that the staff perception on good governance did clearly influence good governance practice based on strategic organization management development based on the principles of good governance at the Land Office in three aspects; the value principle, involvement principle, and responsibility principle with relationship between the independent variables were from .457 to .665.

7.3. The discussions on third objective 3: the study on ways to improve staff awareness of good governance practice

1) Guidelines on the development of awareness in the field of communication within the organization

The two-way-communication system to determine the past data that staff awareness and understanding was in the same direction or not such as knowledge exchange seminar, debate etc.

2) Guidelines on the development of personnel to be capable and aligned with the strategic issues

There should be trainings on Information Technology consistent with what are being used at work by providing education courses that are brief, update and relevant to the practice at present because modern technology is being used to facilitate the staff performance and information search by external agencies and the public.

3) Guidelines on The development of perceived public relations

There should be continuous campaigns and public relations on compliance with the Smile Office of the Bangkok Metropolis Land Office program: Smile Office of the Bangkok Metropolis Land Office. There should also be public relations on services processes to and arrangement of staffs waiting to provide answers to the public, both Thai and foreigners.

8. Recommendations

8.1 recommendation on policies

1) From the study on staff awareness of practicing principles good governance of the Bangkok Metropolis Land Office and branch offices, it was found that the land office has arrange activities and projects on the improvement of services to be the Smile Office with. 18 + 9 smiles that benefit the land office and personnel. This is already a good model and is appropriate so there should be policies for provincial Land offices to

implement the same project. This will cause a great impact on strengthen the corporate ethics to achieve the objectives.

2) The organization should have a budget in public relations to educate the public on the property transactions, both in Thailand and in English to accommodate both Thai people and foreigners who come to use the service.

3) There should be campaigns for staffs to pay attention while working with transparency and public conscious. This can be done by public relation through good governance content creation in the forms of short cartoon animations and audio in the morning and evening. This will result in staffs being aware of the good governance and applied in practice.

8.2 Practical recommendations

1) From the policy initiative project to develop the Land office to be a Smile Office with 18 + 9 smiles, the activities should be consistently implemented to raise the staff awareness on good governance practice to be the model for other land offices.

2) To develop the land office in Bangkok, there should be English curriculum in all offices with the teachers teaching English required for the operation and further development so that the lessons can be used to perform work.

3)To develop the Bangkok Metropolis Land Office staffs, there should increase training non Information Technology consistent with performing work and appropriate for the workload.

8.3 Recommendations for further research

1) There should be staff awareness of good governance in the areas that do not influence good governance practice should be studied qualitatively to understand the obstacles and problems in the development of an awareness of good governance effectively.

2) there should be a comparative study between the Bangkok Metropolis Land Office and provincial Land Offices to study whether the perception and good governance principles practice is being used as the guideline for the 2014 annual budget.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กมลศิลป์ แก้วยาศรี.(2548).การรับรู้และการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1. หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ,เลย
- กรมที่ดิน.(2557). แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.สืบค้นวันที่ 29 มิถุนายน 2558.www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER013/.../00000282
- กรมที่ดิน.(2557).โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ.สืบค้นวันที่ 21 สิงหาคม 2557 .แหล่งสืบค้นข้อมูล http://www.dol.go.th/dol/index.php?option=com_content&task=view&id=892&Itemid=207
- กรมที่ดิน.(2557).อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่.สืบค้นวันที่ 25 สิงหาคม 2557 .แหล่งสืบค้นข้อมูล http://bangkok.dol.go.th/bangkok/index.php?option=com_content&task=view&id=167&Itemid=171
- กฤษฎากาญจน์ โตพิทักษ์.(2558).ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์ **SOCIAL RESEARCH METHODOLOGY** .พิมพ์ที่ เจริญทองการพิมพ์.จำหน่ายโดย ดร.กฤษฎากาญจน์ โตพิทักษ์
- การจัดทำเนื้อหาองค์ความรู้ SMEs.(2556).องค์ความรู้ SMEs ภายใต้งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs **Knowledge Center ปี 2556**: หน้า217.สืบค้นวันที่ 11 กรกฎาคม 2558 . สืบค้นจาก www.ebtujournal.com/4PAdm/No%203%20Sep.../pdf/nitaya.pdf
- กิตติไชย คุณปลื้ม.(2554).การศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลระหว่างข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแสนสุข.หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี
- เกียรติศักดิ์ ศรีสมพงษ์.(2548). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี.วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ,กาญจนบุรี

- ขวัญจิตร์ บุญเย็น.(2551) . แนวทางการพัฒนาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักธรรมาภิบาล.หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น,ขอนแก่น
- จันทิมา งานโคกกรวดและคณะ.(2552) . การรับรู้ ทักษะและการนำไปใช้ปฏิบัติด้านจริยธรรมทางธุรกิจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับทุนอุดหนุนงบประมาณเงินบำรุงการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- จำเนียร ช่างโชติ.(2516).จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้= Psychology of perception and learning. มหาวิทยาลัยรามคำแหง,กรุงเทพฯ
- จุฑามาศ สิทธิขวา. (2542). ความต้องการรับรู้ข่าวสารของผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการจากงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,มหาสารคาม
- ฉลองนพ อัมพรรัตน์.(2550).การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอมลาลาย จังหวัดกาฬสินธุ์.หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,มหาสารคาม
- นัตริยุพิน บ่ายเที่ยง.(2552).แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางช้าง จังหวัดสิงห์บุรี.หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา,พระนครศรีอยุธยา
- นัตริสุตา โคตรพัฒน์.(2557).แนวทางการพัฒนาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประชามติอาเซียน ของประชาชนในอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย.หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,ราชภัฏอุบลราชธานี
- ชรินรัตน์ แผงดี.(2551).การนำเสนอรูปแบบการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนบึงพินาสามัคคี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 2.วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ,นครสวรรค์
- ชลดา ประยูรพาณิชย์. (2555).การศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับประชามติเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก.

วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ 1, ฉบับที่ 1 (ก.ค.-ธ.ค. 2555), หน้า 49-75.

ชาติรี พงษ์อำภา.(2549).ความคิดเห็นของประชาชนและเจ้าหน้าที่ต่อการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคในการนำระบบไปใช้ภายในศาลจังหวัดฉะเชิงเทรา.หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี

ชุดิมา บุรณชัย.(2552).การรับรู้ภาวะสุขภาพและความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเองของสตรีระยะใกล้หมดประจำเดือนและสตรีระยะหมดประจำเดือนในเขตจังหวัดมุกดาหาร.หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสร้างเสริมสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี

ณัฐพร ชินบุตร.(2547).การรับรู้ในบทบาทหน้าที่และความต้องการในการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น.หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ,ขอนแก่น

ณัฐ วิมลพิรพัฒนา.(2556).แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานองค์กรกระบวนการยุติธรรม:ศึกษากรณีกรมสอบสวนคดีพิเศษ.หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(อาชญวิทยาและงานยุติธรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม

เดชา กลิ่นจันทร์ .(2549). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้กับระดับการนำไปปฏิบัติตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของเกษตรกรในจังหวัดนครราชสีมา.หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา,นครราชสีมา

ถนอมจิต ชนะบุญ.(2552). การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน.วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,มหาสารคาม

ถวิลวดี บุรีกุล. ม.ป.ป .บทความ เรื่อง ธรรมาภิบาล: หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ . วันที่ สั บ คั น 1 1 ก ร ก ฎ า ค ม 2 5 5 8 . สั บ คั น ขั อ มู ล จ ำ ก

- ทรงกิจ อธิวาสนพงศ์.(2551) .การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการ
โทรศัพท์พื้นฐานประจำที่บริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพ
สตรี,ลพบุรี
- ทรงศักดิ์ โอชะคลัง. (2550).การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดี ด้านการมีส่วนร่วมของ
ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อำเภอ
พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร.หลักสูตรปริญญาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
ยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร
- ทศพร ศิริสัมพันธ์.(2549) . เรื่อง การบริหารราชการแนวใหม่: บริบทและเทคนิควิธี(พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด
- เทียนชัย นามวงษ์. (2553). การศึกษาและการปฏิบัติจริงในการบริหารการศึกษาตามหลักธรรมาภิ
บาลของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์.
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะกรรมการ
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์,สุรินทร์
- ไทยพับลิก้า. (2557).ผลการจัดอันดับคอร์รัปชันโลกปี 2557 ไทยได้ที่85 จาก175 ประเทศ ได้ 38
คะแนนจาก 100, สืบค้นวันที่ 14 ธันวาคม 2558. แหล่งสืบค้นข้อมูลThaiPublica.
<http://thaipublica.org/2014/12/cpi-2014-1/>
- ธีรยุทธ บุญมี.(2541). ธรรมนูญแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กู่หายหะประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์สายธาร
- นพพล สุรนักครินทร์.(2547) . การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตาม
ทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ . วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่ , เชียงใหม่
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551).ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. หลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
,พระนครศรีอยุธยา
- นุชนารถ คงหมื่นไวย.(2542).การรับรู้และการตัดสินใจของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่
ผ่านเรียนวิชา ส 032 เศรษฐศาสตร์ครอบครัว.หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น,ขอนแก่น

- บรรหาร แก้ววิเศษ.(2551). การศึกษาการรับรู้และการปฏิบัติตามกฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่นของ
คณะกรรมการเลือกตั้งประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา.
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราช
ภัฏนครราชสีมา,นครราชสีมา
- บัณฑิต แมลจิตร.(2540).การรับรู้และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้านในงานสาธารณสุขมูลฐานอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร.หลักสูตร
ปริญญา สาธารณ สุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- เบญจวรรณ วันดีศรี.(2546).การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลใน
จังหวัดร้อยเอ็ด.หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี .กรุงเทพมหานคร
- ปธาน สุวรรณมงคล.(2558).การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างหลักธรรมาภิบาล พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพฯ: บริษัท แก่นจันทร์การพิมพ์ จำกัด.
- ประดัด ยอดป๋องเทศ.(255).การรับรู้บทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมบริหารตามโครงสร้างของ
การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของคณะกรรมการสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานของ
โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4.หลักสูตรปริญญาครุสา
ศตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย,
เลย
- พนิดา อุดสาธุภูมิ.(2544).การพัฒนากระบวนสืบค้นข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับงาน
ใบอนุญาตขับรถของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม.หลักสูตรวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
,เชียงใหม่
- พรรณี กุลโน.(2553).การรับรู้ของผู้นำท้องถิ่นเกี่ยวกับงานสร้างเสริมสุขภาพขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลน้ำพาง อำเภอแม่ริม จังหวัดน่าน.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,เชียงราย
- พระราชกิจฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- พิทยา บวรรัตน.(2541).ประสิทธิผลของหน่วยงานในทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์.
เอกสารประกอบคำบรรยาย วิชาทฤษฎีองค์การภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,การ
ปรับเปลี่ยนระบบราชการไทย.กรุงเทพฯ :อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง

- พินิจนารถ ลำควน.(2552) .ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของ
ผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของครู
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. หลักสูตรปริญญาครุศา
สตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา,
พระนครศรีอยุธยา
- พิศเพลิน สาระสันต์.(2547).การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แนวทางการปฏิรูปการเรียนรู้
กับพฤติกรรมการสอนของครูในเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา.หลักสูตร
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา,พระนครศรีอยุธยา
- พิศสมัย หมกทอง.(2554).การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย
กรุงเทพมหานคร.หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร
- เพ็ญศรี อิ่มใจ.(2550).ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ในสิทธิ หน้าที่ และการมีส่วนร่วมในการบริหาร
จัดการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพะเยา จำกัด.หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย
- มณิรัตน์ คำศรีวงษ์.(2551). จริยธรรมของนักเรียนตามการรับรู้ของนักเรียน ครู และ ผู้ปกครอง
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยเชียงใหม่,เชียงใหม่
- มนัสชนก มั่นคง.(2556).การออกแบบแผนที่และป้ายสัญลักษณ์ให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของ
มหาวิทยาลัย.หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อศิลปะและการออกแบบ
สื่อ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- รพีพรรณ เยาว์ธานี.(2552) .บทบาทการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน
ในการปฏิบัติงานสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่ภาคเหนือ.บัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,เชียงใหม่
- รหัส แสงผ่อง.(2547). กระบวนการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของ
กรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดจันทบุรี. หลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราช
ภัฏรำไพพรรณี
- รัชดา ทองสุข.(2552).การรับรู้การบริหารจัดการสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

- และเขต 2. หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา
- ราชศักดิ์ ทวีแสง.(2552).ระดับการรับรู้และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบล
เสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี,อุบลราชธานี
- วรพันธ์ เศรษฐแสง.(2548).ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา.หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ
การพัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์,ฉะเชิงเทรา
- จิตรรา เป้นจันทร์.(2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร, กำแพงเพชร
- วิทยา ชิงหาญ.(2556).การใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ .
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารองค์กร
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์,สุรินทร์
- วินิจ คิ้วเจริญ.(2552).ความรู้และความเข้าใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร
สังกัดเทศบาลตำบลในเขตอำเภอดำรง จังหวัดกาญจนบุรี .หลักสูตรปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น วิทยาลัยปกครอง
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น,ขอนแก่น
- วิรัช พงศ์นารักษ์ .(2551).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิต
พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์.หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารและพัฒนา ประชาคมเมืองและชนบทมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์,อุดรดิตถ์
- วิไลภรณ์ แยมสวน.(2552).สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากร
ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย. หลักสูตรปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและการพัฒนาประชาคมเมืองและ
ชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์
- วิศรา รัตนสมัย.(2543).การรับข่าวสารเพื่อสร้างความตระหนักสำนึกของประชาชนเกี่ยวกับการ
ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จังหวัดสงขลา.
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวารสารศาสตร์และสื่อ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ

- ศรัณยา นิลประยูร.(2558).ศึกษาระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาล
ตำบลบางปร่อง อำเภอกอพระ จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน.
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์
- คันสนีย์ อรุณสินประเสริฐ. (2554). การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ปกครอง
นักเรียนโรงเรียนของรัฐต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี กรณีศึกษาโรงเรียนของรัฐ เขตพุทธ
มณฑล จังหวัดนครปฐม.หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐประศาสน
ศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล,นครปฐม
- ศิริชัย ไตรสารศรี.(2539).การรับรู้บทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมชุมชน: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกลองหลวง อำเภอนัญรี จังหวัด
ปทุมธานี.หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), กรุงเทพฯ
- ศิริรักษ์ ชัยมัทธิม.(2551).การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในอำเภอยะรัง จังหวัดอุดรธานี.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,กรุงเทพมหานคร
- ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย.(2544).ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 1.นนทบุรี.บริษัท
ออฟเซ็ท เพรส จำกัด
- สถาบันพระปกเกล้า.(2547).วัดระดับการบริหารจัดการที่ดี.นนทบุรี: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหาร
จัดการภาครัฐแนวใหม่.พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพฯ :อาทิตยโปรดักส์กรุ๊ป
- สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย.(ม.ป.ป.).ความเป็นมา ธรรมาภิบาลในองค์กรภาครัฐและเอกชน.
สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2558 . แหล่งสืบค้นข้อมูล
<http://www.thaichamber.org/scripts/detail.asp?nNEWSID=1219>
- สมชาย โภคสวัสดิ์.(2553).วัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของบุคลากรพนักงานสังกัดเทศบาลเมือง
มุกดาหาร.หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี
- สัญญา ชาวไร่.(2548).การศึกษาการรับรู้การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร
สถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด .
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต โปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษา คณะกรรมการ
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์,สุรินทร์

- สัมฤทธิ์ คุณปิติลักษณ์.(2548).การรับรู้บทบาทสมาชิกสภาเทศบาลของสมาชิกเทศบาลในจังหวัดอุดรธานี.หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี
- สำนักข่าวมติชน(matichon online).(2557).ไทยรั้งอันดับ 85 จาก 175 ประเทศ ที่มีการคอร์รัปชันสูงที่สุดในโลก.สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2558.แหล่งสืบค้นข้อมูล
http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1417679481
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.).(2543) .การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี(Dood governance) รายงานประจำปี2541-2543. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559.รายงานผลการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ 3 ปี ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11. สืบค้นวันที่ 29 เมษายน 2559.www.nesdb.go.th/download/content/report2015/yearend2015-book02.pd .
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2546).พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 .สืบค้นวันที่ 29 มิถุนายน 2558.จาก
http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=14&content_id=2969
- สิทธิพร ชูสิทธิ์ม.(2555).การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ(จตุรจักร)สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ(ถนนบรมราชินี)และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ(เอกมัย).หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล,นครปฐม
- สิโรต รุ่งคอนทราย.(2552). การรับรู้รูปแบบและผลกระทบของโครงการ CSR ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร กรณีศึกษาโครงการไทยเบฟร่วมใจด้านภัยหนาว บริษัทไทย เบฟเวอร์เรจ จำกัด (มหาชน) .หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม
- สุจิตรา บุญรัตพันธุ์. (2549).ประชาชนและธรรมาภิบาล: การสำรวจทัศนคติของคนไทยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ
- สุนทร พินิจลึก.(2549). การรับรู้การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิเขต 1-3.หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย

- สุภัทสร เสน่หา.(2552). ยุทธศาสตร์การพัฒนามุคกลางในเทศบาลตำบลโนนหัน อำเภอมุมแพ จังหวัดขอนแก่น .หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การ พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย,เลย
- สุรสิงห์ วรรณาลัย.(2551).การรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) . หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ,กรุงเทพฯ
- สุวกิจ ศรีปัดดา. (2545). การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันอุดมศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล, สถาบันพระปกเกล้า.
- แสงจันทร์ ไกล่ฝน.(2555).การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาลตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร.หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา.มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,สกลนคร
- อพาดา สุวรรณโรจน์.(2548).การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้.หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ
- อภิรมย์ ชัยประทุม.(2553).การศึกษาสภาพและปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองชัยภูมิ.หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ,ชัยภูมิ
- อมรา พงศาพิชญ์.(2543). “ธรรมนูญกับประชาสังคมและองค์กรประชาสังคม”.เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องสิ่งแวดล้อมในรัฐธรรมนูญ แปลงแนวคิดสู่การปฏิบัติ.กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
- อินทร์ตัน ยอดบางเตย. (2547). ธรรมนูญ. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้ากรุ๊ป
- อุดมศักดิ์ มหาวิวัฒน์. (2552 .). ประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในรูปแบบต่าง ๆ ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่เรียนวิชาแพศศึกษาและการเตรียมตัวเข้าสู่ชีวิตครอบครัว เรื่อง การสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง.เทศศึกษาการศึกษาและการสอน (อุดมศึกษา).วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,ปีที่ 28 ฉบับที่ 3 (ก.ค.-ก.ย. 2552),หน้า 337-345

อุบล ะไวทย์ณวิชัย.(2553).**การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในจังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
ศาสตร์** สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้,เชียงใหม่

อุบล สันเจริญทรัพย์ .(2549).**ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2558. แหล่งสืบค้น
ข้อมูล**http://tdc.thailis.or.th/tdc//browse.php?option=show&browse_type=title&titleid

ภาษาต่างประเทศ


- Crowther, Jonathan. (1995). **Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English. 5th ed. New York** : Oxford University Press.
- Darline Augustine1.(2012) . **Good Practice in Corporate Governance Transparency, Trust, and Performance in the Microfinance Industry.**สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558 .
แหล่งสืบค้นข้อมูล <http://bas.sagepub.com/content/51/4/659.abstract>
- G. J. Rossouw. (2005). **Business Ethics and Corporate Governance in Africa. University of Pretoria.** แหล่งสืบค้นข้อมูล <http://bas.sagepub.com/content/44/1/94>.สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558
- Hellriegel, Don, Slocum, John W. & Woodman, Richard W. (2001). **Organizational Behavior. Cincinnati** : South –Westem College.
- Marc van Essen, Peter-Jan Engelen and Michael Carney. (2012). **Does “Good” Corporate Governance Help in a Crisis? The Impact of Country- and Firm-Level Governance Mechanisms in the European Financial Crisis** . สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558.แหล่งสืบค้นข้อมูล<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/corg.12010/abstract>
- Porter-O'Grady T.(1991) . **Shared governance for nursing. Part II: Putting the organization into action.**สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558 .แหล่งสืบค้นข้อมูล
<http://bas.sagepub.com/content/51/4/659.abstract><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/203158>
- Robbins, Stephen P. (1998). **Organizational Behavior. New York** : Prentice-Hall.
- Sekuler, Robert. (1990). **Perception. New York** : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

	
Certificate of MU-SSIRB Approval	
★★★★★★★★★★	
Certificate of Approval No.:	2016/037.0202
MU-SSIRB No.:	2016/066 (B1)
Student ID:	5737858 SHPP/M
Title of Project:	THE PERCEPTION OF EMPLOYEES IN WORK PERFORMANCE ACCORDING TO THE PRECEPTS OF GOOD GOVERNANCE
Principal Investigator:	Miss Thipsuda Vanavananon
Major Advisor:	Lect.Dr.Waruesporn Natrujirote
Name of Institution:	Faculty of Social Sciences and Humanities
Approval includes:	1) MU-SSIRB Submission form version received date 1 February 2016 2) Participant Information sheet version date 1 February 2016 3) Informed consent form version 25 December 2015
The Committee for Research Ethics (Social Sciences) is in full compliance with International Guidelines of Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, and CIOMS Guidelines.	
Date of Approval:	February 2, 2016
Date of Expiration:	February 1, 2017
Chairman	Head of the Institute
	
(Emeritus Professor Dr.Santhat Sermisri)	(Assoc.Prof.Dr.Wariya Chinwanno) Dean of Faculty of Social Sciences and Humanities
Office of The Committee for Research Ethics (Social Sciences), Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon District, Nakhon Pathom 73170. Tel.(662) 441 9180 Fax.(662) 441 9181 Website: www.mu-ssirb.com ; e-mail: mussirb310@gmail.com	

ภาคผนวก ข



สำนักงานอธิการบดี / 473
 วันที่ ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๙
 โทรสาร ๐๒-๕๔๑-๕๗๓๔

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 ๔๔๔ ถ.พุทธมนทลสาย ๔ ต.ศาลายา
 อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐๒-๘๐๐-๒๔๔๐-๗๔ ต่อ ๑๐๐๐
 โทรสาร ๐๒-๕๔๑-๕๗๓๔

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒/๒๑๑๐
 วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวทิพย์สุตา วนะวนานนท์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบาย
 สาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล” โดยมี
 อาจารย์ ดร.วฤณสพร ญัฐสุริโรจน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และ
 เก็บแบบสอบถามกับหัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายรังวัด หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ และบุคลากร
 ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน
 มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๙ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการทำ
 วิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการดังกล่าวด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

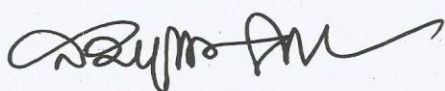
เรียน จพด. ส.กทม.
 เพื่อโปรดทราบ
 เฝ้านอกรให้ ร. กทม. ลง
 แยกทุกกลุ่ม นอกรให้ ร. รวบรวม
 ในกรณีให้ ร. รวบรวม ร. รวบรวม

(นายประเสริฐ ประภาพันธุ์)
 หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
 ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๙

ดำเนินการ

ติดต่อนักศึกษา นางสาวทิพย์สุตา วนะวนานนท์ โทรศัพท์ ๐๘๔ - ๓๓๖ - ๓๐๕ (นางสาวอติมา นิลกิจ)
 (นายอรรถพร พันธุโกวิท)
 เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
 ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๙

ขอแสดงความนับถือ


 (รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรธรศิริ)
 รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ
 ปฏิบัติงานแทนแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

คุณสมเกียรติ
 ดำเนินการ



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

๔๔๔ ถนนพหลโยธินสาย ๔ ต.ศาลายา

อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐๒-๔๐๐-๒๔๔๐-๗๔ ต่อ ๑๐๐๐

โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๔๗/๓๔

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒/๒๑๐๔

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตวิเคราะห์เก็บข้อมูล

เรียน เจ้าพนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวทิพย์สุตา วนะวนานนท์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล” โดยมี
อาจารย์ ดร.วฤณพร ธีรรุจิโรจน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขออนุญาตวิเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการเก็บ
แบบสอบถามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดิน โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่าง
เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๕๔ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๔ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบใน
การทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการดังกล่าวด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง


ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรณ์ศิริ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

ปฏิบัติงานแทนแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ติดต่อนักศึกษา นางสาวทิพย์สุตา วนะวนานนท์ โทรศัพท์ ๐๘๔ - ๓๓๖ - ๓๐๕๑



สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
 สาขาบางขุนเทียน
 เลขที่ 346
 ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๙
 ๕.๕๘๙

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 ๙๙๙ ถ.พุทธมณฑลสาย ๔ ต.ศาลายา
 อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๙๑๑๙๐
 โทรศัพท์ ๐๒-๘๐๐-๒๔๔๐-๙๘ ต่อ ๑๐๐๐
 โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๙๗/๓๔

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒/๖๑๐๙
 วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
 เรียน เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สำนักงานบางขุนเทียน

ด้วย นางสาวทิพย์สุตา วนะวานานท์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบาย
 สาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล” โดยมี
 อาจารย์ ดร.วฤณพร ญรรุจิโรจน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการเก็บ
 แบบสอบถามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่ดิน โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่าง
 เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๙ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบใน
 การทำวิทยานิพนธ์ต่อไป


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการดังกล่าวด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

เรียน เจ้าพนักงานที่ดิน
 เพื่อโปรดทราบ
 (นางสาวทิพย์สุตา วนะวานานท์)
 นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท
 สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ
 มหาวิทยาลัยมหิดล

(นางสาวทิพย์สุตา วนะวานานท์)
 ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๙

ติดต่อนักศึกษา นางสาวทิพย์สุตา วนะวานานท์ โทรศัพท์ ๐๘๔-๓๓๖-๓๐๕๑
 (นางสาวทิพย์สุตา วนะวานานท์)
 นักวิชาการที่ดินชำนาญการ รักษาการแทน
 เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน
 ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๙

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุรณ์ ศิริสรธีรบุญ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ
 ปฏิบัติงานแทนแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ภาคผนวก ก



แบบสอบถามสำหรับประชากรในการวิจัย

แบบสอบถามชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสอบถามความคิดเห็นถึงการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 การสอบถามความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาของนางสาวทิพย์สุดา วนะวานันท์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างยิ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านเลือกในแต่ละคำถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพศ☐ ชาย☐ หญิง**2. อายุ**☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป**3. สถานภาพ**☐ โสด☐ สมรส☐ หย่า / หม้าย/แยกทาง☐ อื่นๆ**4. ระดับการศึกษาสูงสุด**☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (ต่ำกว่า ม.6)☐ ม.6 (ปวช.) หรือเทียบเท่า☐ อนุปริญญา (ปวส.) หรือเทียบเท่า☐ ปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี**5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 - 30,000 บาท☐ 30,001 - 40,000 บาท ☐ 40,001 - 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท**6. ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน**☐ ต่ำกว่า 5 ปี☐ 5-10 ปี☐ 11-20 ปี☐ 21-30 ปี☐ 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ในแต่ละคำถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการ

(5 = การรับรู้มากที่สุด, 4 = การรับรู้มาก, 3 = การรับรู้ปานกลาง, 2 = การรับรู้น้อย, 1 = การรับรู้ น้อยที่สุด)

ประเด็นสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล	ระดับการรับรู้				
	การรับรู้มากที่สุด (5)	การรับรู้มาก (4)	การรับรู้ปานกลาง (3)	การรับรู้ น้อย (2)	การรับรู้ น้อยที่สุด (1)
1.ด้านหลักนิติธรรม					
1.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับด้วยความ เป็นธรรม					
1.2) ท่านรับรู้ว่าคุณควรไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
1.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการ จากสำนักงานที่ดินทราบถึงกฎเกณฑ์ในการเข้ารับ บริการอย่างชัดเจน					
2.ด้านหลักคุณธรรม					
2.1) ท่านรับรู้ว่าการรณรงค์และการดำเนินการให้มีการ ใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน					
2.2) ท่านรับรู้ว่าคุณควรปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ประชาชนด้วยความตั้งใจ เสียสละ ขยัน อดทน					
2.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรตัดสินใจให้รางวัลหรือ บทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิดท่านได้ตัดสินใจด้วย ความตรงไปตรงมาอย่างยุติธรรม					

ประเด็นสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล	ระดับการรับรู้				
	การ รับรู้ มาก ที่สุด (5)	การ รับรู้ มาก (4)	การ รับรู้ ปาน กลาง (3)	การ รับรู้ น้อย (2)	การ รับรู้ น้อย ที่สุด (1)
3. ด้านหลักความโปร่งใส					
3.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรปฏิบัติหน้าที่ของท่านจะต้องมีการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาและมีการชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัย					
3.2) ท่านรับรู้ว่าคุณหน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน					
3.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรให้บริการและพิจารณาเรื่องต่างๆด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม					
4.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติของหน่วยงาน					
4.2) ท่านรับรู้ว่าคุณหน่วยงานของท่านมีช่องทางในการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการต่างๆ					
4.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน เช่น ประชาชนให้ความร่วมมือเกี่ยวกับเรื่องที่คืนที่เจ้าหน้าที่แนะนำ ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียบายรายได้เมื่อมีการซื้อขายที่ดินในวันจดทะเบียนซื้อขาย ประชาชนให้ความร่วมมือในการแนะนำดูแลป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ เป็นต้น					

ประเด็นสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ การรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล	ระดับการรับรู้				
	การ รับรู้ มาก ที่สุด (5)	การ รับรู้ มาก (4)	การ รับรู้ ปาน กลาง (3)	การ รับรู้ น้อย (2)	การ รับรู้ น้อย ที่สุด (1)
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ					
5.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้					
5.2) ท่านรับรู้ว่าคุณควรแสดงจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะเมื่อเกิดปัญหาขณะท่านกำลังปฏิบัติหน้าที่					
5.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น					
6. ด้านหลักความคุ้มค่า					
6.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด					
6.2) ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีกฎระเบียบในการใช้ทรัพยากร					
6.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีความตระหนักในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด					

ส่วนที่ 3 การสอบถามความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามยุทธศาสตร์การ

พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ในแต่ละคำถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการ

(5 = ระดับการปฏิบัติตามมากที่สุด, 4 = ระดับการปฏิบัติตามเห็นด้วยมาก, 3 = ระดับการปฏิบัติตามปานกลาง, 2 = ระดับการปฏิบัติตามน้อย, 1 = ระดับการปฏิบัติตามน้อยที่สุด)

ประเด็นการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์					
1.1) ท่านได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาความรู้ทักษะ เช่น การฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการต่างๆ เป็นต้น					
1.2) ในการปฏิบัติงานท่านนำความรู้ที่ได้จากการฝึกทักษะ การอบรม การสัมมนาต่างๆมาสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ					
1.3) ท่านให้ความช่วยเหลือ ค้ำครองบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งและยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติตามจริยธรรม ข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน					
2.การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ					
2.1) ท่านยินดีให้บริการปรึกษา เรื่อง ข้อกฎหมาย ตอบข้อคำถามและให้คำแนะนำทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตแก่ประชาชน					
2.2) ท่านพยายามปฏิบัติงานให้เกิดข้อผิดพลาด และข้อร้องเรียนในการบริการน้อยที่สุด					
2.3) ท่านให้ความสำคัญคุ้มครองผู้บริโภคที่ดินจัดสรรและส่งเสริมให้ประชาชนได้อยู่อาศัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี					
3.การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน					
3.1) ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร					

ประเด็นการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.2) ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้สะดวกขึ้น					
3.3) ท่านให้บริการข้อมูลที่ดิน เพื่อใช้ประโยชน์ทางการบริหารจัดการและสนับสนุนงานโครงการต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร					
4.การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน					
4.1) ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสำนักงานที่ดิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ					
4.2) ท่านได้เข้าร่วมการพัฒนาบุคลากรเพื่อพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น ฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ(English office) การฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน การฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (verbal English for land registration) ฯลฯ					
4.3) ท่านมีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการแก่ประชาชนสำหรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนในการถือครองอสังหาริมทรัพย์ของคนต่างชาติ การจัดทำคู่มือแนะนำประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ จัดทำวารสารเผยแพร่ทางวิชาการ เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

.....

.....



แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ใช้ในการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล” เท่านั้น ในการวิจัยได้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลต่อการ

ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย
อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายรังวัดและหัวหน้าฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครจำนวน 3
ท่าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล
และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตาม
หลักธรรมาภิบาลเท่านั้น

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์

สถานที่สัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 2 การสอบถามถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลตามแผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.สำนักงานที่ดินมีกระบวนการให้บุคลากรเกิดการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2.สำนักงานที่ดินมีระบบหรือตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลของการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรภายในองค์กร และมีตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างไร

.....

.....

.....

3.ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

4.สำนักงานที่ดินมีแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างไร

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสัมภาษณ์

นางสาวทิพย์สุดา วนะวนานนท์ (นักศึกษาปริญญาโท)

สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาคผนวก ง

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

แบบสอบถามระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของท่าน ผู้เชี่ยวชาญ(ท่านที่)			ค่า IOC	แปร ผล
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
ด้านหลักนิติธรรม					
1.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับด้วยความ เป็นธรรม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
1.2) ท่านรับรู้ว่าคุณควรไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
1.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรแจ้งให้ประชาชน ผู้รับบริการจากสำนักงานกรมที่ดินทราบถึงกฎเกณฑ์ ในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
ด้านหลักคุณธรรม					
2.1) ท่านรับรู้ว่ามีจรรยาบรรณและการดำเนินการให้มี การใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
2.2) ท่านรับรู้ว่าคุณควรปฏิบัติหน้าที่ในการ ให้บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ เสียสละขยัน อดทน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรตัดสินใจให้รางวัลหรือ บทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิดท่านได้ตัดสินใจด้วย ความตรงไปตรงมาอย่างยุติธรรม	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

แบบสอบถามระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของท่าน ผู้เชี่ยวชาญ(ท่านที่)			ค่า IOC	แปร ผล
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
ด้านหลักความโปร่งใส					
3.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรปฏิบัติหน้าที่ของท่านจะต้องมีการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาและมีการชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.2) ท่านรับรู้ว่าคุณหน่วยงานของเรามีระบบการประเมินและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรให้บริการและพิจารณาเรื่องต่างๆด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านหลักการมีส่วนร่วม					
4.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.2) ท่านรับรู้ว่าคุณหน่วยงานของเรามีช่องทางในการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในการคิดแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจในกระบวนการต่างๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน เช่น ประชาชนให้ความร่วมมือเกี่ยวกับเรื่องที่ดินที่เจ้าหน้าที่แนะนำ ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีรายได้เมื่อมีการซื้อขายที่ดินในวันจด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

แบบสอบถามระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของท่าน ผู้เชี่ยวชาญ(ท่านที่)			ค่า IOC	แปร ผล
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
ทะเบียนซื้อขาย ประชาชนให้ความร่วมมือในการแนะนำดูแลป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะ ประโยชน์ เป็นต้น					
ด้านหลักความรับผิดชอบ					
5.1) ท่านรับรู้ว่าคุณควรแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.2) ท่านรับรู้ว่าคุณควรแสดงจิตสำนึกความ รับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะเมื่อเกิดปัญหาขณะ ท่านกำลังปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีความกล้าหาญที่จะ รับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านหลักความคุ้มค่า					
6.1)ท่านรับรู้ว่าคุณควรใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.2) ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีกฎระเบียบในการใช้ ทรัพยากร	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
6.3) ท่านรับรู้ว่าคุณควรมีความตระหนักในการใช้ ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

แบบสอบถามระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของท่าน ผู้เชี่ยวชาญ(ท่านที่)			ค่า IOC	แปร ผล
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
ด้านการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์					
1.1) ท่านได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาความรู้ทักษะ เช่น การฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการต่างๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
1.2) ในการปฏิบัติงานท่านนำความรู้ที่ได้จากการฝึกทักษะ การอบรมการสัมมนาต่างๆมาสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
1.3) ท่านให้ความช่วยเหลือ ค้ำครองบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งและยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติตามจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการกรมที่ดิน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
ด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ					
2.1) ท่านยินดีให้บริการปรึกษา เรื่อง ข้อกฎหมายตอบข้อคำถามและให้คำแนะนำทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตแก่ประชาชน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.2) ท่านพยายามปฏิบัติงานให้เกิดข้อผิดพลาดและข้อร้องเรียนในการบริการน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.3) ท่านให้ความคุ้มครองผู้ซื้อที่ดินจัดสรรและส่งเสริมให้ประชาชนได้อยู่อาศัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

แบบสอบถามระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของท่าน ผู้เชี่ยวชาญ(ท่านที่)			ค่า IOC	แปร ผล
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน					
3.1) ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.2) ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้สะดวกขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.3) ท่านให้บริการข้อมูลที่ดิน เพื่อใช้ประโยชน์ทางการบริหารจัดการและสนับสนุนงานโครงการต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน					
4.1) ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสำนักงานที่ดินเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการต่างชาติ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.2) ท่านได้เข้าร่วมการพัฒนาบุคลากรเพื่อพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น ฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ (English office)การฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนการฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ(verbal English for land registration) ฯลฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.3) ท่านมีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนในการถือครองอสังหาริมทรัพย์ของคนต่างชาติ การจัดทำคู่มือแนะนำ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของท่าน ผู้เชี่ยวชาญ(ท่านที่)			ค่า IOC	แปร ผล
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
ประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ จัดทำวารสารเผยแพร่ทางวิชาการ เป็นต้น					

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

แบบสัมภาษณ์ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของท่าน ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปรผล
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
1.สำนักงานที่คินมีกระบวนการให้บุคลากรเกิดการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.สำนักงานที่คินมีระบบหรือตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลของการรับรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรภายในองค์กร และมีตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.สำนักงานที่คินมีแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของCronbach (Cronbach’s Reliability Coefficient)
ได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางรวมแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบัคของแต่ละด้าน

รายการ	Cronbach’s Alpha
1.ด้านหลักนิติธรรม	.867
2.ด้านหลักคุณธรรม	.710
3. ด้านหลักความโปร่งใส	.884
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	.838
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	.938
6.ด้านหลักความคุ้มค่า	.787
7.การพัฒนาศักยภาพโดยยึดหลักสมรรถนะและบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	.872
8.การพัฒนาระบบมาตรฐานการบริการ	.751
9.การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมที่ดิน	.787
10.การพัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	.754
รวม	.952

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสาวทิพย์สุดา วนะวนานนท์

วัน เดือน ปีเกิด

24 ตุลาคม พ.ศ.2534

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

วุฒิการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ.2553 - 2556

การจัดการบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)

มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2557 - 2559

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

(นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

ที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 6 ซอยแก้วเงินทอง 24

แขวงคลองชักพระ เขตตลิ่งชัน

กรุงเทพมหานคร 10170

โทรศัพท์ 0-84336-3051

E-mail : aum.ji.ja@hotmail.com