

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานี่ ตำรวจภูธร อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกั เรื่องที่จะทำการศึกษาคือ

- ๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
- ๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
- ๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๔ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจ
- ๒.๕ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานี่ตำรวจภูธร อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหารมีจุดมุ่งหมาย การมีผลงานเกิดขึ้น การบริหารเป็นกิจกรรม การมีปัจจัยต่างๆ เป็นองค์ประกอบความสำเร็จการอาศัยพลังกลุ่ม การบริหารเป็นนามธรรมการบริหารต้องอาศัย เทคโนโลยีเข้ามาช่วย รวมถึงการมีผู้นำที่มีคุณภาพ

๒.๑.๑ ความหมายของการบริหาร

การบริหารเป็นกระบวนการที่ทำหน้าที่ตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมการทำงานให้กิจกรรมขององค์การดำเนินงานไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานปัจจัยในการผลิต ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลายทัศนะดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหาร (Administration) จะใช้กับผู้บริหารระดับสูง โดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริการรัฐกิจ (Public administration) หรือหน่วยที่ใช้ในราชการและคำว่า ผู้บริหาร จะหมายถึงผู้บริหารในองค์กรของรัฐหรือองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร คำว่าการบริหาร นั้น นอกจากจะใช้คำภาษาอังกฤษว่า Administration ยังมีคำหนึ่งที่ใช้แทนกันได้ คือคำว่า Management ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายเหมือนกันแต่ในทางวิชาการจะเลือกใช้คำว่า ผู้จัดการ

ซึ่งมีความหมายแคบจำกัดลงไป ว่าเป็นผู้บริหารงานขององค์การแห่งใดแห่งหนึ่ง หรือหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นเมื่อพูดถึงการบริหารงานโดยทั่วไป หรือการบริหารราชการจึงนิยมใช้ คำว่า Administration^๑ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่ว่า การบริหารเป็นเรื่องของการนำเอากฎหมาย และนโยบายต่างๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผล ซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ ด้วย ความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้^๒ ซึ่งมีความหมายที่สอดคล้องกันว่า การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ คือ มีหลักการ กฎเกณฑ์ และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการ บริหารงานโดยลักษณะเช่นนี้การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) ซึ่งเป็นศาสตร์ทางสังคม ที่อยู่กลุ่ม เดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยาและรัฐศาสตร์แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถประสบการณ์ และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุ เป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมแล้วการบริหารก็มีลักษณะเป็นศิลป์ (Art)^๓ และการบริหาร ต้องใช้ความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการบริหารงานต้องอาศัยการดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) อุปกรณ์ต่างๆ (Material) และการจัดการ (Management) และวิธีในการปฏิบัติงาน เป็น อุปกรณ์ในการดำเนินงาน^๔ การบริหารเป็นภาระหน้าที่ของผู้นำของกลุ่ม ซึ่งจะต้องจัดการให้ ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคน และวัสดุอุปกรณ์สามารถประสาน การทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อร่วมทำงาน เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ และในขณะเดียวกันก็ต้องจัดการนำองค์การให้มีความสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมภายนอกได้เป็นอย่างดี^๕ หรืออีกนัยหนึ่ง การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัย บุคคลอื่น และควรนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาเป็นเครื่องมือในการสร้างความมั่นคงทางจิตใจ^๖

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การร่วมมือกันทำกิจกรรมขององค์การให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้กระบวนการบริหารและใช้ทรัพยากร คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ ที่มี อยู่อย่างเหมาะสมในการบริหารงาน

^๑ สัมฤทธิ์ ท่าเหล็ก, “ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖), หน้า ๑๐.

^๒ พินยา บวรวัฒนา, การบริหารเชิงบูรณาการ, (เนทบุรี: สำนักงานข้าราชการพลเรือน, ๒๕๔๖), หน้า ๒.

^๓ จันทราณี สงวนนาม, เอกสารประกอบการสอนบรรยายหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง, (ม.ป.ท., ๒๕๓๖), หน้า ๔.

^๔ วีระ อำพันสุข, พุทธธรรมกับการบริหารบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: เอราวัฒนาการพิมพ์, ๒๕๒๖), หน้า ๑-๑๐

^๕ ธงชัย สันติวงษ์, องค์การและการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗), หน้า ๒๖.

^๖ สุวริย์ ศิริโกการภิมย์, การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพ สตรี, ๒๕๔๖), หน้า ๑๓๗.

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลความหมายเกี่ยวกับการบริหาร เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานีดารวจภูธร อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตาราง ที่ ๒.๑ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริหาร

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สัมฤทธิ์ ท่าเหล็ก, (๒๕๔๖, หน้า ๑๐)	การบริหาร (Administration) ใช้กับผู้บริหารระดับสูง
พิทยา บวรวัฒนา, (๒๕๔๖, หน้า ๒)	การบริหารเป็นเรื่องของการนำเอากฎหมาย และนโยบายต่างๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผล
จันทราณี สงวนนาม, (๒๕๓๖, หน้า ๔)	การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ
วีระ อัมพันธุ์, (๒๕๒๖, หน้า ๑-๑๐)	การบริหารต้องอาศัยการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) อุปกรณ์ต่างๆ (Material) และการจัดการ (Management)
สุรชัย ศิริโกการภิมย์, (๒๕๔๖, หน้า ๑๓๗)	การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

๒.๑.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

บริหารแยกออกได้เป็น ๓ กลุ่ม คือ ๑) การบริหารเป็นกระบวนการซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ๒) การบริหารเป็นศิลปะของการทำงานให้เสร็จโดยอาศัยผู้อื่น ๓) การบริหารเป็นงานของนักบริหาร ขอบเขตของการบริหารเกี่ยวข้องกับปัจจัยทั้งภายนอกและภายในองค์กร สำหรับหน้าที่ของการบริหารมี ๖ ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ หรือการอำนวยการ การประสานงานและการควบคุม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารไว้หลายทฤษฎีดังนี้

การบริหาร เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การและสั่งการควบคุม ความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ลักษณะที่สำคัญของการบริหารมีลักษณะที่สำคัญอยู่ ๘ ประการมีดังนี้คือ^๗

๑. การบริหารเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง มิใช่บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ถ้าจะกล่าวถึงบุคคลผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานเรียกว่าผู้บริหาร

^๗ สมยศ นาวิการ, การบริหารเชิงกลยุทธ์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, ๒๕๔๔), หน้า ๗๘.

๒. การบริหารเป็นงานที่มีจุดหมายทั้งนี้มีความหมายว่า ในการบริหารงานนั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดหมายไว้ก่อน ไม่ว่าจะกำหนดไว้อย่างชัดเจนหรือไม่ก็ตาม ส่วนการบริหารนั้นจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

๓. การบริหารเป็นแนวทางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสังคมภายใน และภายนอกองค์กรดังเช่น ถ้าผู้บริหารต้องการจะปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ก็อาจจะทำได้โดยการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมืออันทันสมัยมาใช้ รวมถึงการจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงานด้วย

๔. การบริหารเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มคนธุรกิจ เพื่อดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยกลุ่มคน มิใช่เป็นความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพราะว่าคนเราย่อมมีขอบเขตความสามารถที่จำกัด ทั้งด้านร่างกาย กำลังสมองและเวลา จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลมาช่วย

๕. การบริหารจะได้รับผลสำเร็จได้ดี ด้วยการร่วมแรงร่วมใจของบุคคลอื่นๆ นอกเหนือไปจากเจ้าของธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากบรรดาเจ้าของ เช่น ผู้ถือหุ้นอาจไม่มีเวลาหรือความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหาร ให้มาบริหารจัดการในองค์กร

๖. การบริหารจำเป็นต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและการฝึกอบรมทางด้านบริหารมาโดยเฉพาะ จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางเทคนิคในการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหาร อันได้แก่ การวางแผน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดองค์การ

๗. การบริหารเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สิ่งที่จะแสดงให้เห็นว่าการบริหารดำเนินไปอย่างไร ได้ผลดีเพียงใดนั้น ก็คือผลงานเพราะว่าผลงานจะเป็นเครื่องวัดความสามารถทางการบริหาร

๘. เจ้าของกิจการ ธุรกิจไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่บริหารด้วยตนเองโดยทั่วไปแล้ว คณะผู้บริหารมักจะเป็นกลุ่มบุคคลอื่นๆ ที่มีความสามารถทางการบริหารทำหน้าที่ในนามของเจ้าของธุรกิจ

ได้สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร กับกระบวนการการบริหารเกิดได้หลายแนวคิด เช่น โพสท์คอร์ด (POSDCORB) เกิดจากแนวคิดของลูเธอร์ กุลลิค (Luther Gulick) และ ลินดอน เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร ๗ ประการได้แก่^๔

๑. การวางแผน (Planning) เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

^๔วิช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น: สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย, (กรุงเทพมหานคร: โพธิ์เพช, ๒๕๔๕), หน้า ๓๙.

๒. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน

๓. การจัดบุคลากร (Staffing) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั่นเอง ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัด

๔. การอำนวยการ (Directing) เป็นภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation)

๕. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานให้ส่วนต่างๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น

๖. การรายงาน (Reporting) เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารในองค์การด้วย

๗. การงบประมาณ (Budgeting) เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง

การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ ทฤษฎีการบริหารเกี่ยวกับ การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ ประกอบไปด้วย ๖ ประการคือ^๙

๑. หลักเรื่องเวลาถือว่าการวัดความสามารถในการผลิต โดยการจัดเวลาในการผลิต และการตั้งเวลามาตรฐานสำหรับการผลิตทั้งหมด ซึ่งการวัดผลการผลิตของการทำงานนั้น ถ้าจะวัดให้ถูกต้องต้องใช้เวลาเป็นเครื่องในการตัดสิน และควรมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของเวลาที่ควรใช้

๒. หลักการกำหนดหน่วยงานค่าจ้างสำหรับบุคลากรนั้นต้องเหมาะสมกับผลงานและอัตราค่าจ้างควรพิจารณาโดยยึดหลักเกณฑ์ ข้อ ๑ นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานควรได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเองมากที่สุด

๓. หลักการแย่งงานวางแผนออกจากการปฏิบัติงาน คือ ฝ่ายบริหารควรทำหน้าที่ด้านการวางแผนและการประสานงาน เพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติงานทำงานได้อย่างคล่องตัว มีประสิทธิภาพไม่ควรให้ฝ่ายปฏิบัติเป็นฝ่ายรับผิดชอบในการคิดและวางแผนในการทำงาน ฝ่ายบริหารควรมีการวางแผน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการ เวลาและข้อมูลอื่นๆ ตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๑ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การปฏิบัติงานนั้นจะต้องสะดวกรวดเร็วขึ้นทันต่อเหตุการณ์นอกจากนั้นการทำงานต้องมีระบบและวิธีการที่เหมาะสม

๔. หลักการทำงานโดยวิธีทางวิทยาศาสตร์ ถือว่า วิธีการของการทำงานควรจะถูกกำหนดโดยฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริหารควรจะเป็นผู้รับผิดชอบ ในการจัดวิธีการทำงาน แสวงหาวิธีและเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ที่เหมาะสมและดีที่สุดมาใช้ และฝ่ายบริหารต้องอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มี

^๙ ภารดี อนันต์นาวิ, หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา, (ชลบุรี: บริษัทสำนักพิมพ์ มนตรี จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๑๕.

ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในการทำงานตามเทคนิคนั้นๆ โดยอาศัยวิธีทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงสุด

๕. หลักการควบคุมโดยฝ่ายบริหาร ถือว่า ฝ่ายบริหารควรได้รับการฝึกอบรมในด้านการบริหารซึ่งอยู่บนหลักพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และสามารถประยุกต์หลักวิทยาศาสตร์มาใช้ในการจัดการควบคุมให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น และฝ่ายบริหารต้องเป็นฝ่ายควบคุมการทำงานของฝ่ายปฏิบัติงานด้วย

๖. หลักการจัดระเบียบการปฏิบัติงาน มีการพิจารณานำหลักการบริหารแบบทหารมาใช้ ควรมีการจัดองค์การให้เหมาะสมที่สุดเพื่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและทำงานอย่างประสานสัมพันธ์กันระหว่างแผนงานต่างๆ ในองค์การนั้น โดยยึดถือความเคร่งครัดในระเบียบวินัยในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

มาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีการบริหารเกี่ยวกับ ทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow)

๑. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น จะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาขั้นสูงสุด

๒. ความต้องการของมนุษย์มีอย่างต่อเนื่อง จะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปถึงขั้นสูงสุด

๓. เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในระดับต่ำแล้ว ก็จะต้องมีความต้องการระดับสูงขึ้นไป หรือเมื่อต้องการระดับความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วอาจเกิดความต้องการในระดับต่ำอีกก็ได้

๔. ความต้องการของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่อง และซ้ำซ้อนกันอยู่แม้ความต้องการในระดับหนึ่งได้หายไปแล้วก็เกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่ แต่ความเป็นจริงความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้น

ระดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ขั้นที่ ๑ ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) คือความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต

ขั้นที่ ๒ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) คือความต้องการที่จะมีชีวิตที่มั่นคง ปลอดภัย

ขั้นที่ ๓ ความต้องการความรักและการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม (Love and Belonging Needs) มนุษย์เมื่อเข้าไปอยู่ในกลุ่มใดก็ต้องการให้ตนเป็นที่รักและยอมรับในกลุ่มที่ตนอยู่

ขั้นที่ ๔ ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Self -Esteem Needs) เป็นความต้องการในลำดับต่อมา ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ถ้าได้รับจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

ขั้นที่ ๕ ความต้องการในการเข้าใจและรู้จักตนเอง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ ซึ่งน้อยคนที่จะประสบได้ถึงขั้นนี้

หลักการบริหาร แบ่งออกเป็น ๑๔ ประการ ดังนี้

๑. การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) คือ การทำงานควรมีการแบ่งงานกันทำตามแต่ละฝ่ายงาน เพื่อส่งเสริมความสามารถ ความมั่นใจ และความถูกต้องแม่นยำในการทำงานที่จะช่วยให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

๒. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) คือ ในการทำงานผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานก็ควรจะได้รับอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานนั้นไปได้ด้วยดี อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจึงไปด้วยกัน

๓. ความมีระเบียบวินัย (Discipline) คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีระเบียบวินัยในการทำงานผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานใดก็ควรจะได้รับอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานนั้นไปได้ด้วยดี อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจึงไปด้วยกัน

๔. ความมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) คือ การทำงานในกลุ่มเดียวกันควรมีหัวหน้าในการดำเนินงานเพียงคนเดียว เพื่อเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา

๕. เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of Direction) คือ การทำงานในกลุ่มเดียว ควรมีหัวหน้าในการดำเนินการเพียงคนเดียว ภายใต้แผนงานและเป้าหมายที่กำหนด

๖. ประโยชน์ส่วนบุคคลถือเป็นรองส่วนประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง (Subordination of Individual Interests to General Interests) คือ ธุรกิจใดๆ ก็ตามผู้บริหารไม่ควรเห็นแก่ประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยจะต้องปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่าง ให้คำปรึกษาแนะนำและร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างทั่วถึง และไม่เห็นประโยชน์แก่ตนเองเป็นที่ตั้ง

๗. การให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) คือ เงินเดือน ค่าจ้างควรถือความยุติธรรมโดยคำนึงค่าครองชีพ สภาพทางเศรษฐกิจ ความต้องการด้านแรงงาน สถานภาพผู้ร่วมงาน เพื่อความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายทั้งนายจ้างและลูกจ้าง

๘. การรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centration) คือ เมื่อมีการรวมอำนาจให้ผู้บริหารคนใดแล้ว ก็สามารถควบคุม บังคับบัญชาหรือสั่งการได้โดยให้ผู้บริหารพิจารณาตามความเหมาะสมตามสถานการณ์ว่าควรกระจายอำนาจหรือรวมอำนาจ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การ บุคลิกภาพส่วนบุคคล และคุณค่าจริยธรรมของผู้บริหาร

๙. สายการบังคับบัญชา (Chain of Common or Scalar Chain) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งควรจัดให้มีช่องว่างของการบังคับบัญชาได้

๑๐. คำสั่ง (Order) คือ ในการบริหารงานนั้น จำเป็นต้องมีการสั่งการที่จะต้องออกเป็นคำสั่งหรือกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นลายลักษณ์อักษรวางไว้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติทราบและปฏิบัติตาม

๑๑. ความเสมอภาค (Equity) คือ หลักแห่งความยุติธรรมที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน รวมทั้งมีความเมตตากรุณา ความจงรักภักดีต่อทุกคนโดยเสมอภาค

๑๒. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of Tenure of Personnel) คือ การดำรงอยู่ในตำแหน่งที่มีความต้องการเวลาเรียนรู้งาน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ได้ดีบุคลากรจึงไม่ควรปรับออก หรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งก่อนเวลาอันควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์และความมั่นคงทั้งบุคคลและองค์กร

๑๓. ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผนและปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้เป็นผู้มีประสบการณ์และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ร่วมงานทุกฝ่าย ความคิดริเริ่มเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้บริหารทางธุรกิจ

๑๔. ความสามัคคี (Esprit de Corps) คือผู้บริหารต้องสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นการก่อให้เกิดความกลมเกลียวปรองดองความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

การบริหารเกี่ยวกับ การบริหารงานองค์กรแห่งอนาคต (The Future Organization) จะเป็นองค์กรที่ใช้หลักการบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความสำเร็จและต้องมีมาตรฐานสากล (ISO) เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ เนื่องจากการเดินทางไปทำธุรกิจและท่องเที่ยว จึงต้องมีแนวคิดใหม่ๆ ในการบริหารจัดการเพื่อให้ทันสมัย ลักษณะขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ (Success Organization) จำเป็นต้องมีลักษณะสำคัญๆ อย่างน้อย ๑๐ ประการ ดังนี้^{๑๐}

๑. มีความฉับพลันพร้อมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลง การปรับตัว การให้บริการลูกค้าที่ฉับไว การรับรู้สิ่งใหม่ๆ จากภายนอก โดยเฉพาะกลยุทธ์ และวิธีการให้บริการของภาคเอกชน

๒. มีการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารประเภทข้าหน้าข้าแค้นที่สุดจะต้องหมดไป เพราะไม่ว่าจะเก่งเพียงใดก็ไม่สามารถเก่งได้ทุกอย่าง จึงต้องอาศัยคนอื่นที่รู้ดีกว่าเข้ามาช่วย

๓. มีบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นยุคที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ช่วยกันคิดช่วยกันมองผลสำเร็จในอนาคต ไม่ใช่ทำงานแบบเข้าขามเยินขาม (Status Quo)

๔. มีการมอบอำนาจให้ผู้บังคับบัญชาระดับรองๆ ลงไปอย่างกว้างขวาง การมอบอำนาจ (Empowerment) จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนชอบเปลี่ยนแปลง ชอบของใหม่ ชอบท้าทาย ดังนั้นจึงต้องมีการปรับสายการบังคับบัญชาให้เป็นเชิงราบ (Flat Hierarchy) ลดความเป็นระบบราชการหรือระบบเจ้าขุนมูลนายลงให้เหลือน้อยที่สุดและพร้อมที่จะกล้าเสี่ยงมากขึ้น ต้องรู้จักคิดใหม่ทำใหม่ ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาในอดีตเคยทำมา

๕. มีการมอบหน้าที่ต่างๆ ให้คนในองค์กรได้ทำมากขึ้น เพื่อให้ทุกคนได้รู้งานซึ่งกันและกันคือเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น และพร้อมที่จะช่วยกันทำงานกันเป็นทีม สามารถทำงานแทนกันได้ แทนที่จะเน้นเรื่อง Specialization เพราะถ้าคนส่วนใหญ่สามารถทำงานแทนกันได้เมื่อจำเป็น ก็จะช่วยให้งานไม่ชะงักและใช้คนน้อยลง

^{๑๐} สมศักดิ์ เกียรติแก้ว, **ทฤษฎีองค์การและการจัดการ**, (เชียงใหม่: คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, ๒๕๕๔), หน้า ๖๕-๖๖.

๖. มีการตัดการติดต่อสื่อสารที่ไม่จำเป็นออก เนื่องจากมีความสิ้นเปลืองในเรื่องค่าใช้จ่าย และเวลา ปัจจุบันใช้วิธีสื่อสารผ่านทาง E-mail และนำระบบ Internet มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

๗. มีวัฒนธรรมองค์การที่สามารถปรับตัวได้ ระบบราชการเป็นระบบที่ยากแก่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ เช่น การลดความเป็นนายให้เป็นเพื่อนร่วมงานมากขึ้น คือต้องลดความเป็นเจ้าขุนมูลนายให้น้อยลง เน้นในเรื่อง Participating Management มากขึ้น เป็นต้น

๘. มีการประเมินผลโดยอาศัยเทคนิคการประเมินที่มีประสิทธิภาพ และสามารถวัดได้ ผู้บังคับบัญชาต้องเลิกมีอคติ เลิกระบบประจบสอพลอ นายต้องเป็นตัวของตัวเองสามารถยืนอยู่ได้ด้วยขาของตัวเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องเอาลูกน้องมาทำหน้าที่เป็นเสาหลัก ระบบของเอกชน เช่น Balanced, Scorecard และ Benchmarking มาใช้ทั้งนี้เพื่อการยอมรับในระดับสากล

๙. ต้องพยายามสร้างมาตรฐานการทำงาน โดยเฉพาะมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ การให้บริการต้องให้ได้ในระดับสากล เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ มีชาวต่างประเทศเข้ามาติดต่อกับหน่วยราชการมากขึ้นเรื่อยๆ และแทบทุกหน่วยงานที่ต้องให้บริการ

๑๐. มีการลดขนาดขององค์การให้เล็กลง ด้วยการนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ และทำหน้าที่แทนมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการประเมินบุคลากรนั้น จะต้องทำอย่างจริงจัง ตรงไปตรงมา คนที่ไม่มีศักยภาพต้องประเมินออกเพื่อให้ได้คนดีเข้ามาแทนที่ เพื่อขวัญและกำลังใจของพนักงานดี และเพื่อลดค่าใช้จ่ายด้วย

การบริหารที่ดี

การบริหารมีความสำคัญในหลายด้าน คือ การบริหารเป็นการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยมีหลักการดังนี้^{๑๑}

๑. ต้องมีองค์การ(Organization) และองค์การนั้นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) อันแน่ชัด

๒. ต้องมีคนทำงานร่วมกัน คนเป็นส่วนสำคัญในการบริหารหรือการทำงาน

๓. ต้องมีทรัพยากรในการบริหารงาน ซึ่งนอกจาก คน (Man) แล้วจะต้องมีทรัพยากรอื่นๆ ได้แก่ เงิน (Money), วัสดุ (material), ในการทำงาน

๔. ต้องมีการจัดการในการบริหารหรือการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์

ความสำคัญของการบริหารงานบุคคล สภาพองค์การในทุกวันนี้ นับว่ามีปัญหาถูกระทบจากอิทธิพลการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมเป็นอันมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารงานบุคคล ในองค์กรโดยตรง การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เท่าที่เห็นกันอยู่ในปัจจุบัน ล้วนแล้วแต่เห็นได้ชัดว่ามี

^{๑๑}ประทาน คงฤทธิ์ศึกษาการ, **สุขาภิบาลในฐานะปกครองตนเอง**, (กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๙), หน้า ๑๗๖.

ผลกระทบทำให้การบริหารงานบุคคลากรต้องมีความสำคัญขึ้นกว่าแต่ก่อนเป็นอันมาก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานบุคคลากรในองค์การคือ^{๑๒}

๑. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลง และความผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศที่เกือบจะควบคุมและแก้ไขไม่ได้ ทำให้สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนลำบากมากขึ้นและทำนองเดียวกัน ปัญหาทางด้านรายจ่ายค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับบุคลากร กลายเป็นปัญหาหนักที่ทุกหน่วยงานจะต้องรับผิดชอบ

๒. ปัญหาทางด้านเทคนิควิทยาการ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากของเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เทคนิควิธีการทำงานต้องเปลี่ยนแปลงไป มีผลกระทบโดยตรงต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรมากกว่าแต่ก่อน เครื่องจักรสมรรถนะสูง และเครื่องมืออัตโนมัติหลายชนิดได้ถูกยอมรับและนำเข้ามาทำงานแทนคนด้วยเหตุผลความจำเป็นหลายประการ ซึ่งในกรณีเช่นนี้ ต้องแก้ไขให้การอบรมและจัดสรรหน้าทีงาน ตลอดจนปรับปรุงกำลังคนในจุดต่างๆ ใหม่นับว่าเป็นสิ่งที่ต้องทำ ซึ่งปัญหาด้านการออกแบบงานใหม่ให้ถูกต้อง หรือการเร่งพัฒนาบุคลากร ให้มีความสามารถในช่วงเวลาสั้นๆ นับได้ว่าเป็นสิ่งที่ยุ่งยากใช้เทคนิคต่างๆ และการดำเนินงานด้วยวิธีการพิเศษหลายๆ ประการ จึงจะได้ผล

๓. ปัจจัยทางด้านสังคม เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนี้ จะมีความสำคัญมากเป็นพิเศษ ในสังคมปัจจุบันมีคนมีการศึกษามากขึ้น ความต้องการต่างๆ ย่อมมีมากขึ้นและเปลี่ยนชนิดไป ความพอใจในงานและคุณภาพชีวิตนับว่าเป็นปัญหาสำคัญที่สุดของคนในสังคมยุคปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้มีผลทำให้ทัศนคติและค่านิยม ตลอดจนสิ่งจูงใจต่างๆ ของคนในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะคนหนุ่มสาวต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมาก การเข้าใจได้ถูกต้องและมีศิลปะในการจูงใจที่จะไม่ซ้ำแบบเดิมว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องดำเนินการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การที่จะสามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ท้าทายเหล่านี้ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรส่วนมากต้องพยายามมุ่งสนใจในสิ่งที่เกี่ยวกับงานทางด้านการบริหารงานบุคคล

ความสำคัญของผู้บริหารในอดีตมองมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในองค์การ เป็นเพียงสิ่งของ วัสดุ หรือเครื่องจักร ที่ช่วยให้งานนั้นมีคุณค่าที่องค์กรต้องธำรงรักษาให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี โดยผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลในองค์การล้วนมีความรู้ความสามารถและศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่ องค์การ นอกจากนี้ยังยอมรับว่า การทำงานในองค์การจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์การและได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก^{๑๓} ได้สอดคล้องกับความสำคัญของการบริหาร ที่ให้ความสำคัญกับคน ว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหาร เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร หากไม่มีคนหรือคนไม่มีคุณภาพการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายของ

^{๑๒} ธงชัย สันติวงศ์, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๒), หน้า ๑๘-๑๙.

^{๑๓} พะยอม วงศ์สารศรี, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร: สุภากรพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า ๕.

องค์การย่อมดำเนินไปด้วยความยากยิ่ง การจะได้คนดีมีคุณภาพเข้ามาทำงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารบุคลากรที่ดี^{๑๔}

ซึ่งสอดคล้องกับความสำคัญของการบริหาร เป็นการใช้องค์ความรู้และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) มาประกอบกันตามกระบวนการ การบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นว่าการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้^{๑๕}

๑. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
๒. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
๓. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
๔. การบริหารมีลักษณะเป็นการดำเนินการเป็นกระบวนการ
๕. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
๖. การบริหารอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของบุคคล ฉะนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือ เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม ในอันที่จะทำให้ภารกิจบรรลุตามเป้าหมาย
๗. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
๘. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
๙. การบริหารไม่มีตัวตนมีแต่อิทธิพลต่อความเป็นมนุษย์

การบริหารที่มีความสำคัญว่า การบริหารคือกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำงานร่วมมือกันดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายๆ อย่างรวมกันโดยประกอบไปด้วยส่วนต่างที่สำคัญดังนี้^{๑๖}

๑. มีบุคคลรวมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไป
๒. ต้องมีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน มีเป้าหมายเดียวกัน
๓. มีวัตถุประสงค์ในการกระทำร่วมกันอย่างเด่นชัด กำหนดเป้าหมายที่ตรงกันในกลุ่มบุคคลผู้ร่วมกระทำในองค์การ

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินที่เกี่ยวกับบุคคล นับตั้งแต่การกำหนดนโยบายบริหารงานบุคคล การวางแผน กำลังคน การสรรหาและเลือกสรร การพัฒนาให้บุคลากรก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอรวมถึง การควบคุม การประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้พ้นจากงานในวิธีต่างๆ ตั้งแต่ โอน ย้าย ปลดออก ไล่ออก และเกษียณอายุ เป็นต้น เพื่อให้ได้

^{๑๔} สมคิด บางไม้, **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา**, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๔), หน้า ๙๑.

^{๑๕} สมพงษ์ เกษมสิน, **การบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖), หน้า ๔๑.

^{๑๖} บรรจบ เนียมธรรม, **หลักการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๒๓), หน้า ๒๑๖.

คนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คงอยู่กับองค์การมานานเท่านั้น การบริหารได้ให้ความสำคัญกับคน และทรัพยากร แต่การบริหารในทางพุทธศาสนาเน้นหลักธรรมของพระพุทธเจ้ามาปรับใช้กับการบริหารงานแบบตะวันตก และเสริมการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร และผลการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักในการบริหาร เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานีดารวจภูธร อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตาราง ที่ ๒.๒ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษานโยบายทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สมยศ นาวิการ, (๒๕๔๔, หน้า ๗๘)	การบริหาร เป็นกระบวนการของการวางแผน ความพยายามและการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้
วิรัช วิรัชนิการวรรณ, (๒๕๔๕, หน้า ๓๙)	ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารโพสต์คอรบ (POSDCoRB) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร ๗ ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และ การงบประมาณ
ภารดี อนันต์นาวิ, (๒๕๕๒, หน้า ๑๕)	การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ ให้ความสำคัญของเวลา เพราะเวลาเป็นเครื่องในการตัดสินใจ และควรมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของเวลา
สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว, (๒๕๕๔, หน้า ๖๕-๖๖)	ทฤษฎีการบริหารงานองค์การแห่งอนาคต ต้องมีมาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ และมีแนวคิดใหม่ๆ ในการบริหารจัดการเพื่อให้ทันสมัย
ประทาน คงฤทธิ์ศึกษาการ, (๒๕๒๙, หน้า ๑๗๖)	การบริหารเป็นการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การมีหลักการดังนี้คือ ต้องมีองค์การ ต้องมีคนทำงานร่วมกัน ต้องมีทรัพยากรในการบริหารงาน ต้องมีการจัดการในการบริหาร
ธงชัย สันติวงศ์, (๒๕๔๒, หน้า ๑๘-๑๙)	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานบุคลากรในองค์การคือ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัญหาทางด้านเทคนิควิทยาการ ปัจจัยทางด้านสังคม
พะยอม วงศ์สารศรี, (๒๕๔๒, หน้า ๕)	ผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลในองค์การล้วนมีความรู้ความสามารถและศักยภาพที่องค์การจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์การ

ตารางที่ ๒.๒ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สมคิด บางมี, (๒๕๔๔, หน้า ๙๑)	ความสำคัญของการบริหาร ที่ให้ความสำคัญกับคน ว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหาร
สมพงษ์ เกษมสิน, (๒๕๒๖, หน้า ๔๑)	การบริหารเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรมาใช้ในการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
บรรจบ เนียมธรรม, (๒๕๒๓, หน้า ๒๑๖)	การบริหารคือกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมมือกันดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

การปกครอง การบริหาร การจัดการการควบคุมดูแล กิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน

๒.๒.๑ ความหมายเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นกฎเกณฑ์การปกครองบำรุงรักษาสังคมบ้านเมืองที่ดี การจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุกๆ ด้าน และทุกๆ ระดับรวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล (independent organizations) องค์กรเอกชน ธรรมาภิบาลนี้นับเป็นคำที่นิยมใช้กันค่อนข้างกว้างขวางมากคำหนึ่ง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ดังนี้

นักวิชาการได้อธิบายถึงธรรมาภิบาลในหัวข้อเรื่อง พระพุทธศาสนากับหลักธรรมาภิบาลว่า ธรรมาภิบาลต้องมียอดประกอบ ๓ ด้านคือ

๑) ธรรมาภิบาลด้านธุรกิจคือ (Economic Good Governance) ประเทศไทยเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ เพราะมีปัญหาด้านเศรษฐกิจเรียกว่า ธรรมาภิบาลด้านธุรกิจบกพร่อง

๒) ธรรมาภิบาลด้านการเมือง คือ (Political Good Governance) การเมืองลุ่มๆ ดอนๆ ปัญหากฎหมายรัฐธรรมนูญใช้ไม่ต่อเนื่องเรียกว่า ธรรมาภิบาลด้านการเมืองบกพร่อง

๓) ธรรมาภิบาลด้านข้าราชการ คือ (Bureaucracy Good Governance) พัฒนาประเทศที่ไร้อุปสรรคการทุจริตคอร์รัปชัน เราไม่ต้องพูดถึงก็รู้กันดีด้านข้าราชการ เรียกว่าธรรมาภิบาล ด้านข้าราชการบกพร่อง ทั้ง ๓ ด้านนี้ หมายถึง (Processes) ของการตัดสินใจที่ดีเป็น

กระบวนการของการตัดสินใจหรือคำสั่งหรืออำนาจสั่งการที่ดีจะเป็น (Good Governance) คือต้องมี ธรรมะประกอบ^{๑๗} ซึ่งได้สอดคล้องกับ หนังสือเรื่อง หลักธรรมาภิบาลและประมุขศิลป์ มีใจความตอนหนึ่งว่า การปกครองการบริหารแบบบูรณาการ (Integration) ของฝ่ายหัวหน้าบริหาร (CEO-Chief Executive Officer) ขององค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของทางราชการ ในส่วนกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ดี องค์กรรัฐวิสาหกิจก็ดี จะให้บังเกิดผลสำเร็จด้วยดีมีประสิทธิภาพสูง จะต้องมีการบริหารที่ชื่อว่า การบริหารการปกครองที่ดี (Good Governance) นั้นประมวลรวมลงย่อใน “หลักธรรมาภิบาล”^{๑๘} ธนากรโลก ได้อธิบายความหมายธรรมาภิบาล ว่าเป็นลักษณะ และวิถีทางของการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมืองโดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ระบบราชการมีฝ่ายนิติบัญญัติและสื่อที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม^{๑๙} ธรรมาภิบาล เป็นคำที่ประกอบด้วยศัพท์ ๒ ศัพท์ด้วยกันคือ ธรรมกับอภิบาล ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ให้ความหมายว่า “ธรรม” หมายถึง ความยุติธรรม ความถูกต้อง กฎเกณฑ์ กฎหมาย สิ่งดีงาม ส่วนคำว่า “อภิบาล” หมายถึง การดูแล การปกครอง การบริหาร การปกป้อง การสร้างภูมิคุ้มกันบำรุงรักษา หรือคุ้มครอง^{๒๐} ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นการปกครองที่ดีโดยรัฐและรัฐบาลเป็นไปด้วยหลักรัฐ และรัฐบาลมีระบบและการใช้กฎหมายที่ยุติธรรม มีความรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม มีความโปร่งใส มีความคงเส้นคงวา สามารถตรวจสอบได้^{๒๑} ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance คือ วิธีที่จะทำให้รัฐกับประชาคม รัฐกับสังคม หรือรัฐกับชุมชนนั้นมีรูปแบบความสัมพันธ์ มีการปฏิบัติต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจะให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชน^{๒๒} ส่วนธรรมรัฐ คือ การวางกรอบการทำงานในระบบราชการ เพื่อให้เกิดระบบที่ดีที่เอื้อต่อคนดีให้อยู่ในระบบที่ดี และไม่ให้คนเลวดำรงตำแหน่งที่ดีในวงราชการ ซึ่งเป้าหมายสำคัญของการปฏิบัติราชการ ธรรมรัฐจะเป็นตัวเชื่อมให้สังคมที่มีการแยกส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน และองค์กรเอกชนเกิดความสัมพันธ์กัน

^{๑๗} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), “พระพุทธศาสนากับธรรมาภิบาล”, พุทธจักร, ปีที่ ๖๑ ฉบับที่ ๘, (สิงหาคม ๒๕๕๐), หน้า ๖.

^{๑๘} พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงฺคโล), หลักธรรมาภิบาลและประมุขศิลป์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ชัยมงคลพริ้นติ้ง, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑๕.

^{๑๙} นฤมล ทับจุมพล, แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วย “ธรรมรัฐแห่งชาติ” ในการจัดการปกครอง (Governance), บรรณาธิการ ม.ร.ว. พุทธิสถาน ชุมพล, (กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๑๕.

^{๒๐} อรพินท์ สฟโชคชัย, “สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี”, รายงานทีดีอาร์ไอ, ฉบับที่ ๒๐, (มกราคม ๒๕๔๑), หน้า ๓.

^{๒๑} ชัยอนันต์ สมุทรวณิช, Good Governance กับการปฏิรูปการศึกษา การปฏิรูปการเมือง, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๑), หน้า ๑๒๓.

^{๒๒} ประมวล รุจนเสรี, Good Governance การบริหารที่ดีในนายอำเภอในฝัน, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., ๒๕๔๑), หน้า ๙๖.

ทุกส่วนให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อเป็นการตอบสนองต่อสังคม^{๒๓} ดังนั้น ธรรมาภิบาล Good Governance จึงเป็น ระบบโครงสร้างและกระบวนการต่างๆ ที่วางกระบวนการต่างๆ หลักเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศเพื่อที่ภาคต่างๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข^{๒๔}

ดังนั้นสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารงานที่เป็นหุ้นส่วนกันในการบริหาร และการปกครองโดยรัฐ ประชาชนและเอกชน ซึ่งกระบวนการนี้ทำให้เกิดหุ้นส่วนกันในการบริหาร และการปกครองโดยรัฐ ประชาชนและเอกชน ซึ่งกระบวนการนี้ทำให้เกิดความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความยุติธรรม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนดี ซึ่งแนวคิดนี้เกิดจากการที่ประชาชนเห็นว่าระบบราชการที่ล่าช้าหลังทุกส่วนต้องการปฏิรูป ต้องมีการปรับโครงสร้างราชการให้ดีขึ้น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลความหมายเกี่ยวกับธรรมาภิบาล เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานitäารวจอุตร อำเภอดง จังหวัด เชียงใหม่ โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตาราง ที่ ๒.๓ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของธรรมาภิบาล

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), (๒๕๕๐, หน้า ๖)	พระพุทธศาสนากับหลักธรรมาภิบาล ต้องมีองค์ประกอบ ๓ ด้านคือ ธรรมาภิบาลด้านธุรกิจ ธรรมาภิบาลด้านการเมือง ธรรมาภิบาลด้านข้าราชการ
พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงฺคโล), (๒๕๔๘, หน้า ๑๑๕)	หลักธรรมาภิบาลและประมุขศิลป์ เป็นการปกครองการบริหารแบบบูรณาการ
นฤมล ทับจุมพล, (๒๕๔๑, หน้า ๑๕)	ธรรมาภิบาลเป็นลักษณะ และวิถีทางของการใช้อำนาจทางการเมือง
อรพินท์ สฟโชคชัย, (๒๕๔๑, หน้า ๓)	ธรรมาภิบาล เป็นคำที่ประกอบด้วยศัพท์ ๒ ศัพท์ด้วยกัน คือ ธรรมกับอภิบาล
ชัยอนันต์ สมุทรวานิช, (๒๕๔๑, หน้า ๑๒๓)	ธรรมาภิบาล เป็นการปกครองที่ดีโดยรัฐและรัฐบาล เป็นไปด้วยหลักรัฐ
ประมวล รุจนเสรี, (๒๕๔๑, หน้า ๙๖)	ธรรมาภิบาล คือ วิธีที่จะทำให้รัฐกับประชาคม รัฐกับสังคม หรือรัฐกับชุมชนนั้นมีรูปแบบความสัมพันธ์กัน

^{๒๓}ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์, ปฏิรูประบบราชการเพื่อความอยู่รอด, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน, ๒๕๔๑), หน้า ๒๓.

^{๒๔}บรรศักดิ์ อวรรณโณ, การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๖๔.

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ทิพาชาติ เมฆสุวรรณค์, (๒๕๔๑, หน้า ๒๓)	ธรรมรัฐ คือ การวางกรอบการทำงานในระบบราชการ เพื่อให้เกิดระบบที่ดีที่เอื้อต่อคนดีให้อยู่ในระบบที่ดี
บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, (๒๕๔๒, หน้า ๑๖๔)	ธรรมาภิบาล Good Governance จึงเป็น ระบบโครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกระบวนการต่าง ๆ หลักเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นการบริหารงานที่เป็นหุ้นส่วนกันในการบริหารและการปกครองโดยรัฐ ประชาชนและเอกชน ซึ่งกระบวนการนี้ทำให้เกิดหุ้นส่วนกันในการบริหารและการปกครองโดยรัฐ ประชาชนและเอกชน ซึ่งกระบวนการนี้ทำให้เกิดความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความยุติธรรม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนดี ซึ่งแนวคิดนี้เกิดจากการที่ประชาชนเห็นว่า ระบบราชการที่ล้าหลังทุกส่วน ต้องการปฏิรูป ต้องมีการปรับโครงสร้างราชการให้ดีขึ้น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

ธรรมาภิบาลหรือที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี^{๒๕} เป็นการบริหารงานที่ดีงามตามหลัก ๖ ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า ได้มีส่วนงานราชการและนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงหลักธรรมาภิบาลไว้ดังนี้ แนวคิดการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในประเทศไทย แนวคิดธรรมาภิบาลนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ภายหลังจากที่ประเทศไทยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ และหลังจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นต้นมา ทั้งนี้เนื่องจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจากกองทุนระหว่างประเทศ (IMF) ที่ระบุให้รัฐบาลไทยให้คำมั่นสัญญาว่าจะสร้าง (Good Governance) ให้เกิดขึ้นในการบริหารกิจการภาครัฐในสังคมไทยโดยรัฐบาลในขณะนั้นได้พิจารณาเห็นความจำเป็น ที่ประชาชาติต้องมีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบูรณะสังคมและประเทศเพื่อพลิกฟื้นภาวะทางเศรษฐกิจ สร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ของประเทศ เพื่อสามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้ทันการณัฐบาลได้มีหนังสือลงในวันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ (TDRI) ในการดำเนินการค้นคว้า วิจัยเพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสม ได้มีการระดมแนวคิดเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาประเทศในระยะสั้นและระยะยาวให้ยั่งยืน ซึ่งคณะทำงานดังกล่าว ได้จัดทำเอกสารข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลไทยและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ซึ่งมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยได้ระดมแนวคิดในประเทศไทย

^{๒๕} สำนักงานคณะกรรมการการพลเรือน, คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี, (ม.ป.ท., ๒๕๔๒), หน้า ๑.

หลายสาขาที่อาสาสมัครมาร่วมทำงาน และคณะทำงานได้จัดทำเอกสารข้อเสนอเพื่อแนวทางแก้ไข ปัญหาทางวิกฤติเศรษฐกิจ และคณะทำงานได้จัดทำเอกสารข้อเสนอเพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทย เมื่อวันที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๔๒ นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้เลขาธิการคณะกรรมการราชการ พลเรือน จัดทำบันทึก ข้อกำหนดเรื่องนี้เป็นวาระแห่งชาติ โดยเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและให้ความ เห็นชอบ เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ และวันที่ ๒๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบให้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยนายกรัฐมนตรีได้ลงนามในระเบียบดังกล่าว เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๖ ตอนที่ ๖๓ง เมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ส่วนคำว่า ธรรมรัฐ เป็นคำที่ใช้แทนคำว่า Governance โดยให้คำจำกัดความหมายว่าหมายถึง การปกครอง ประเทศที่มีการบริหารที่เน้นการกระจายอำนาจ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น ทั้งยัง เป็นการเปลี่ยนเป้าหมาย วิธีการ ทศนคติของการบริหารของประเทศมาเน้นที่ประชาชนผู้รับบริการ เน้นความเป็นพลเมือง เน้นความเป็นชุมชน เน้นผลงานมากกว่าผลผลิตการจะเกิดธรรมรัฐได้จะต้องมี การปฏิรูปสังคม คำว่า ธรรมรัฐ จึงเป็นคำที่รู้จักอย่างกว้างขวาง โดยการเปิดเผยข่าวเมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๔๑ เรียกร้องให้รัฐบาลนายชวนหลีกภัย นายกรัฐมนตรีขณะนั้นสร้าง ธรรมรัฐแห่งชาติ หรือ (Governance) โดยการระดมผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้นำสถาบันหลักและเครือข่ายทางสังคมมาร่วมกัน แก้ไขวิกฤติเศรษฐกิจไทย นับจากนั้นมามีการใช้คำว่า ธรรมรัฐเป็นคำแปลของคำว่า (Good Governance) ในภาษาไทย ในช่วงแรกดูจะสร้างความคลุมเครือมากกว่าความกระจ่างชัด ด้วยความไม่ ครอบคลุมของศัพท์ที่เป็นการผสมคำ ธรรม กับคำว่า รัฐ และต่อมาคำว่าธรรมาภิบาล ได้ถูกบัญญัติ ใช้เป็นความหมายของคำว่า (Good Governance) หรือธรรมาภิบาล^{๒๖} ส่วนการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดที่ได้มีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางหลังจากมีเหตุการณ์วิกฤติการณ์ทาง เศรษฐกิจในประเทศไทย และในเอเชียตะวันออก โดยแนวคิดเรื่องการจัดการปกครองและการจัดการ ที่ดีนั้นได้รับการรณรงค์อย่างมากโดยสถาบันทางเศรษฐกิจและการเงินระดับโลก และดังที่ทราบแล้ว ว่าแนวคิดนี้ได้มีการค้นพบมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๔๓๒ แต่ถึงกระนั้นก็ได้มีคำว่า (Good Governance) มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกล่าวได้ว่า (Good Governance) เพิ่งมีการนำมาใช้อย่างเป็นจริงเป็นจัง มาเมื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทย^{๒๗} พัฒนาการของการใช้คำว่า (Good Governance) เพิ่ง ปรากฏและมีการนำมาใช้ในวงวิชาการของนักวิชาการที่สนใจการพัฒนาการปกครองและการ ปกครองของสังคมเมื่อไม่นานมานี้เองส่วนคำว่า (Governance) นั้นได้ปรากฏอยู่ในพจนานุกรมและมี ผู้ใช้กันมานานแล้วโดยพจนานุกรมได้ให้ความหมายของคำว่า (Governance) ดังนี้ (Governance Means) (๑) (The act, Process, or power of governing : government) (๒) (The state of being Governed)ซึ่งแปลกันตรงๆ ว่าหมายถึง การกระทำ กระบวนการหรืออำนาจในการบริหาร การปกครอง ซึ่งเมื่อใช้กับรัฐก็น่าจะมีความหมายใกล้เคียงเกี่ยวข้องกับคำว่าภาครัฐ (State) ซึ่งอาจ

^{๒๖} ชีรยุทธ บุญมี, “ธรรมรัฐกับการปฏิรูปสังคมไทยในขั้น ๒”, วารสารกรมประชาสัมพันธ์, ปีที่ ๒ (มกราคม ๒๕๕๑) : ๑๑.

^{๒๗} พงทิสาณ ชุมพล, คำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย (Concept in Contemporary Political Science), (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๓๐.

หมายถึงทั้งรัฐบาล (Government) และระบบราชการ (Civil service)^{๒๘} ธรรมเนียมปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้ระบุถึงหลักการสำคัญของธรรมาภิบาล ๖ หลัก คือ^{๒๙}

๑. หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมอันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น

๒. หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

๓. หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุง กลไกการทำงานขององค์การทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบการทำงาน

๔. หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้วยการแสดงความคิดเห็น การประชาพิจารณ์ และประชามติ

๕. หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง

๖. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารทรัพยากรและใช้ทรัพยากรอย่างมีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ความสำคัญของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในระบบราชการ และภาคเอกชน จะเห็นได้ว่าในส่วนของประเทศไทย ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้าง ธรรมเนียมปฏิบัติให้เกิดขึ้นในสังคม การนำระบบธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ และภาคเอกชน รวมถึงในแวดวงวิชาการได้ให้ความสำคัญต่อแนวคิดธรรมาภิบาลอย่างแพร่หลาย ดังนั้น การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้มีการกำหนดหลักการพิจารณาเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลดังนี้^{๓๐}

^{๒๘} อรพินท์ สฟโชคชัย, “สังคมเสถียรภาพและกลไกประชาธิปไตยที่ดี”, รายงานที่ตีพิมพ์, ฉบับที่ ๒๐ (มกราคม ๒๕๔๑) : ๒.

^{๒๙} อรุณ กสิกร, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๒), หน้า ๘-๑๐.

^{๓๐} เขวณะ ไตรมาส, การนำระบบบริหารธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์กับการบูรณาการการบริหารจัดการเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางพิสัยสามารถของคนในองค์กร, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๗), หน้า ๑-๘.

๑. หลักนิติธรรม หลักการที่ควรพิจารณาคือ

- ๑.๑ มีกฎหมายที่เป็นรองรับโดยไม่ให้กฎหมายทำลายกฎหมายเอง
- ๑.๒ มีการบังคับใช้
- ๑.๓ ผลการใช้กฎหมายมีความถูกต้อง โดยไม่ให้สนองเป้าหมายของผู้ถือและใช้กฎหมายเองเหนือกว่าเป้าหมายของกฎหมาย

๒. หลักคุณธรรม หลักการที่ควรพิจารณา

- ๒.๑ มีกรอบกำหนดจรรยาบรรณที่เป็นรูปธรรม โดยไม่เพียงแต่คาดหวังเฉพาะจากจิตสำนึกในความเป็นคุณธรรมที่เป็นนามธรรมเท่านั้น
- ๒.๒ มีมาตรการกำกับควบคุมให้ต้องปฏิบัติยึดถือตาม โดยไม่เพียงแต่พึ่งพาอาศัยเฉพาะบรรทัดฐานของข้อห้ามและความเชื่อทางศีลธรรม
- ๒.๓ มีมาตรฐานพิสูจน์ความผิดกำหนดความผิดและการลงโทษ โดยไม่เพียงแต่การใช้มาตรฐานทางความรู้สึกเป็นเครื่องวัดและไม่มิบหลงโทษ

๓. หลักความโปร่งใส หลักการที่ควรพิจารณา คือ

- ๓.๑ มีการจัดโครงสร้างองค์การ การจัดการและขั้นตอนไหลเวียนของงานแบบเปิด โดยออกแบบโครงสร้างและการทำหน้าที่ขององค์การแบบเปิด ครอบคลุมทั้งองค์การ
- ๓.๒ มีการจัดระบบงาน และข้อมูลข่าวสารแบบเปิด โดยการออกแบบระบบงาน และข้อมูลข่าวสารแบบเปิดกระจายทั่วทั้งระบบ และมีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ
- ๓.๓ มีกระบวนการ การทำงานและกระบวนการตัดสินใจแบบเปิด โดยการออกแบบกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจให้เป็นแบบเปิดตลอดในทุกขั้นตอนที่สำคัญ

๔. หลักการมีส่วนร่วม หลักการที่ควรพิจารณาคือ

- ๔.๑ การเข้าถึงข่าวสาร นโยบาย แผนงานและงบประมาณ โดยการเข้าร่วมในมิติของข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นเนื้อหาของการเข้าร่วมในระดับของการรับรู้
- ๔.๒ การเข้าถึงการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจ โดยการเข้าร่วมในมิติของการตกลงใจ ซึ่งเป็นเนื้อหาของการเข้าร่วมในระดับของการกระทำหรือการปฏิบัติการ
- ๔.๓ การเข้าถึงการกำกับควบคุมผลกระทบ มาตรฐาน เป้าหมาย และผลกระทบ โดยการเข้าร่วมในมิติของการคาดหวังผลซึ่งเป็นเนื้อหาของการเข้าร่วมในระดับของการปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์

๕. หลักความรับผิดชอบรับการตรวจสอบสาธารณะ มีหลักประกันสามารถตรวจสอบได้ หลักการที่ควรพิจารณาคือ

- ๕.๑ มีการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานที่ชัดเจนเป็นพันธะสัญญา โดยวางกรอบความรับผิดชอบให้มีขอบเขตชัดเจนและมีข้อมูลผูกพันที่แน่นอน
- ๕.๒ มีมาตรการกำกับควบคุมที่แน่นอนสม่ำเสมอ โดยสามารถรักษากรอบที่กำหนดไว้ให้ดำเนินอย่างต่อเนื่อง

๕.๓ มีการติดตามประเมินผลที่ต่อเนื่องและน่าเชื่อถือ โดยรักษามาตรฐานไว้ให้อยู่ในกรอบที่ยอมรับได้

๖. หลักความคุ้มค่า หรือหลักประกันประสิทธิภาพและประสิทธิผลหลักการที่ควรพิจารณาคือ

๖.๑ มีการเพิ่มความสามารถในการทำงาน โดยให้มีการเพิ่มในเรื่องของความสามารถมีส่วนที่มากกว่าการเพิ่มของต้นทุนที่เป็นมูลค่าและเป็นคุณค่า

๖.๒ มีการวัดการสร้างความสามารถและศักยภาพการทำงาน เพื่อผลิตผลโดยการให้เพิ่มของผลิตผลมีส่วนที่ผันไปในทางบวกตามต้นทุนในการเพิ่มความสามารถ

๖.๓ มีการวัดเพิ่มผลผลิตการทำงาน การควบคุมความเสี่ยงและการลดความสูญเสียเพื่อเพิ่มมูลค่าและประโยชน์ที่ได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า การใช้หลักธรรมาภิบาล เป็นหลักในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล กิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรมนอกจากนี้ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชนธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือหาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล และผลการศึกษานักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับธรรมาภิบาล เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานีดารวจธร อำเภอบางบาล จังหวัด เชียงใหม่ โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตาราง ที่ ๒.๔ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (๒๕๕๒, หน้า ๑)	ความเป็นมาเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่นำมาใช้ใน ประเทศไทย เป็นการบริหารงานที่อิงตามหลัก ๖ ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และ หลักความคุ้มค่า
ธีรยุทธ บุญมี, (๒๕๕๑, หน้า ๑๑.)	ธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครองประเทศที่มีการบริหารที่ เน้นการกระจายอำนาจ เน้นการมีส่วนร่วมของ ประชาชนให้มากขึ้น เป็นการเปลี่ยนเป้าหมาย วิธีการ ทักษะของการบริหารของประเทศ และต่อมาคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้ถูกบัญญัติใช้ แทนที่คำว่าธรรมาภิบาล

ตารางที่ ๒.๔ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พฤทธิสาณ ชุมพล, (๒๕๔๖, หน้า ๑๓๐)	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดหลังจากมีเหตุการณ์วิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจในประเทศไทย และในเอเชียตะวันออกเฉียง โดยแนวคิดเรื่องการจัดการ
ธีรพล อรุณะสิกร, (๒๕๔๒, หน้า ๘-๑๐)	ธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้ระบุถึงหลักการสำคัญของธรรมาภิบาล ๖ หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า
เชาวนะ ไตรมาศ, (๒๕๔๗, หน้า ๑-๘)	การกำหนดหลักการพิจารณาเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมีความสำคัญของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในระบบราชการ และภาคเอกชน ทั้ง ๖ หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสนองแบบมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกที่ไม่พอใจไม่ต้องการ ดังนั้นความรู้สึกในทางบวกจะเป็นความรู้สึกที่เป็นความพึงพอใจมากที่สุดและต้องการมากที่สุดของมนุษย์

๒.๓.๑ ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ ต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในสิ่งต่างๆ ของงานได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม^{๓๑} ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจว่า หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกนั้นๆ นำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการ ซ้ำๆ จนในที่สุดเกิดความคิด ตัดสินใจต้องการใช้บริการธุรกิจนั้นให้นานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ความจงรักภักดีเกิดขึ้นแล้ว^{๓๒} ความพึงพอใจจึงเป็น ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

^{๓๑} กิตติมา ปรีดีติติก, **ทฤษฎีบริหารองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร: ชนะการพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๑๓.

^{๓๒} ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, **การตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๑๔๑.

ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง^{๓๓} สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จะเกี่ยวกับลักษณะของงานปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำได้แก่ความสำเร็จในการยกย่อง ลักษณะงานความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยเหล่านี้ยิ่งต่ำจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความท้าทายความรับผิดชอบความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก^{๓๔} ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลการตอบแทน คือ ผลที่เป็นความสำเร็จ เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้^{๓๕} ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับมาความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกสลับซับซ้อนและ ความสุขนี้จะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ^{๓๖} ความพึงพอใจว่าเป็นการประเมินสินค้าและบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังหรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังตอนแรกลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ^{๓๗} ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของภาครัฐการส่วนราชการต้องคำนึงถึงคุณภาพรวดเร็วของบริการ ความถูกต้องและอัธยาศัยในการบริการ คือ บริการด้วยความ รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนมารับบริการอย่างมีความสุข ในหลักการเดียวกันกับการบริการของภาคเอกชน^{๓๘} ซึ่งได้สอดคล้องกับความหมายที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่แบ่งเป็น ๒ นัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อ สถานการณ์หนึ่ง มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ และ ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น

^{๓๓} ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการการกำจัดอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๓๖, หน้า ๕๖.

^{๓๔} ธนียา ปัญญาแก้ว, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาการเมืองการปกครอง), (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑), หน้า ๑๒.

^{๓๕} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหมิตร ออฟเซท จำกัด, ๒๕๓๕), หน้า ๑๔๓.

^{๓๖} วีระยุทธ วนิชปัญจพล, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาอุดรธานี”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔), หน้า ๗-๘.

^{๓๗} สมวงศ์ พงศ์สถาพร, การบริหารการตลาด, (กรุงเทพมหานคร: เลพแอนด์สัฟ, ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

^{๓๘} รุ่ง แก้วแดง, รีเอนจิเนียร์ระบบราชการไทย: ข้อเสนอจากประสบการณ์ การบริหารงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๗ (กรุงเทพมหานคร: มติชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๑๖.

เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่งหรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งว่าความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง^{๓๙}

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกในด้านบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับในพระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจไม่ว่าจะเป็นเงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียง ที่อยู่อาศัย และหน้าที่การงานการได้รับการยอมรับจากสังคมได้รับการยกย่องนับถือซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจให้กับมนุษย์เราทั้งสิ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานitäรรวจธรรพ์ อำเภอดงดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตาราง ที่ ๒.๕ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
กิตติมา ปรีดีติลล, (๒๕๒๙, หน้า ๒๑๓)	ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจในด้านต่าง ๆ
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, (๒๕๔๗, หน้า ๑๔๑)	ความพึงพอใจว่า หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกนั้น ๆ นำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำๆ
ชรีณี เดชจินดา (๒๕๓๖, หน้า ๕๖)	ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในสิ่งต่างๆ
ธनिया ปัญญาแก้ว, (๒๕๔๑, หน้า ๑๒)	ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกนั้นๆ นำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำๆ จนในที่สุดเกิดความคิด ความจงรักภักดีเกิดขึ้น
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, (๒๕๓๕, หน้า ๑๔๓)	ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลการตอบแทน

^{๓๙} จิตตินันท์ เตชะคุปต์, เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒ (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙), หน้า ๑๑๙.

ตารางที่ ๒.๕ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
วีระยุทธ วนิชปัญญพล, (๒๕๔๔, หน้า ๗-๘)	ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข
สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (๒๕๔๗, หน้า ๕๙)	ความพึงพอใจว่าเป็นการประเมินสินค้าและบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังหรือไม่
รุ่ง แก้วแดง, (๒๕๔๒, หน้า ๑๑๖)	ราชการส่วนราชการต้องคำนึงถึงคุณภาพรวดเร็วของบริการความถูกต้องและอรรถาธิบายในการบริการ
จิตตินันท์ เตชะคุปต์, (๒๕๓๙, หน้า ๑๑๙)	ความพึงพอใจที่แบ่งเป็น ๒ นัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก และความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก

๒.๓.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นทำให้เกิดการแสดงผลออกมาไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความรู้สึกต่อสิ่งเร้า ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้^{๔๐}

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจด้านต่างๆ กัน

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงต่ออาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจที่สามารถทราบความพึงพอใจโดยสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยาท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

^{๔๐} ภาณุดา ชัยปัญญา, ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย, วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต, (สาขาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔), หน้า ๒๘.

สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในสองมิติคือ ๑) มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) ๒) มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ความพึงพอใจเป็น สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความสุขความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง ซึ่งใกล้เคียงกับความหมายของความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยาว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมาย โดยมีแรงกระตุ้นจากความหมายตามที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก เนื่องจากจิตสำนึกของคนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้สึกความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจกับสิ่งนั้นเพราะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส ทั้งนี้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึกไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ^{๔๑}

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบไปด้วยหลายประการดังนี้^{๔๒}

๑. ความพึงพอใจของความสะดวกที่รับจากการบริการ
๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
๖. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การทำงานในลักษณะของการจูงใจ การจูงใจคือความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมาย เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์การ แต่ในอีกความหมายหนึ่งการจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้นๆ ดังนั้น การจูงใจประกอบไปด้วย^{๔๓}

๑. ความต้องการ (Need) เกิดขึ้นจากความไม่สมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจซึ่งมีความหมายว่าเป็นสภาวะในร่างกายที่ก่อให้เกิดความประทับใจในผลของการกระทำหนึ่ง หากความต้องการที่เกิดขึ้นได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะผ่อนคลาย หากความต้องการที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกตึงเครียดตามปกติพื้นฐานของความต้องการจากความขาดแคลน

^{๔๑} นัด จันทรช่วง, “ความพึงพอใจของพระสงฆ์ฆราวาสที่มีต่อจริยธรรมของนักการเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๐.

^{๔๒} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, ๒๕๓๘), หน้า ๑๘.

^{๔๓} เสนาะ ดิเียว, หลักการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๒๐๘-๒๐๙.

๒. พลัง (Force) ที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดลง พลังที่เกิดขึ้นจากร่างกายเกิดจากความขาดแคลน พลังที่เกิดจากจิตอาจอธิบายยาก แต่พลังที่เกิดขึ้นทั้งสองมีความสัมพันธ์กันว่ามุ่งไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งจูงใจที่ตนต้องการ

๓. ความพยายาม (Effort) เป็นสิ่งที่ใช้ความเข้มหรือความหนักเบาของการจูงใจ ซึ่งเป็นการวัดทั้งปริมาณ และคุณภาพของการจูงใจ พลังที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของคนบางคนสูงคือมีความพยายามมุ่งมั่นสูง

๔. เป้าหมาย (Goal) สิ่งสุดท้ายของการจูงใจคือ เป้าหมายหรือสิ่งจูงใจซึ่งมีความหมายว่าสิ่งใด ๆก็ตามที่บรรเทาความต้องการให้น้อยลงและลดพลังลง ดังนั้น เป้าหมายคือการบำรุงหรือการทำให้ความสมดุลของร่างกายจิตใจกลับสู่ที่เดิมและลดพลังในการจูงใจลง

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความต้องการที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่างซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล^{๔๔}

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด

๒. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับขั้นความต้องการพื้นฐาน

๓. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นๆ ต่อไป

พัฒนาการทางบุคลิกภาพทฤษฎี (Maslow's Hierarchy of needs Theory) แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ซึ่งมีพลังมากที่สุด เพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตตัวอย่างเช่น ความต้องการอากาศ อาหาร ยารักษาโรคหากความต้องการขั้นแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยากที่จะพัฒนาสู่ขั้นอื่นๆ ได้

๒. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดเมื่อขั้นแรกได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองหากไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว หนาวสั่นไม่มั่นคง

๓. ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เมื่อ ๒ ขั้นแรกได้รับการสนองความต้องการแล้วมนุษย์จะสร้างความรักและความผูกพันกับผู้อื่น

๔. ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

^{๔๔}Maslow, Abraham Harold, **Motivation and Personality**, 2nd, (New York : Harper & Row, 1970), p.15.

๔.๑ ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเองความสามารถและความสำเร็จมีความเคารพนับถือตนเอง

๔.๒ ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem from others) คือ ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ การยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

๕. ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนกับประพฤติดีปฏิบัติตนตามความสามารถ และสูงสุดความสามารถ โดยพึงเล็งประโยชน์ของคนอื่นและของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ

ความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโดยสรุปดังนี้^{๔๕}

๑. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การคือ หน่วยงาน

๒. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและหน่วยงานหรือองค์การ

๓. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงานหรือองค์การ

๔. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน

๕. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ ระเบียบและข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัย

๖. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงานอยู่

๗. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ

สอดคล้องกับความพึงพอใจหรือทัศนคติ เจตคติเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่วัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นลักษณะการจัดการทั่ว ๆ ไป โดยเสนอว่าเทคนิคของลิเคิร์ต(Likert) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง^{๔๖}

^{๔๕} ตรีภูมิตู สวรรณดี, “ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจของผู้ช่วยบริหาร ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา ๙”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๘), หน้า ๓๐-๓๑

^{๔๖} บุญเรียง ขจรศิลป์, ศักยภาพการบริหารงาน, (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๘), หน้า ๑๓๗.

ความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้วัดเหตุการณ์ที่สำคัญของบุคลากร ดังนี้^{๔๗}

๑. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
๒. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
๓. ความตั้งใจเอาใจใส่และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
๔. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดงานของตนคือไม่ขาดหรือหยุดงาน
๕. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
๖. ความพร้อมเพรียง ในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงานและการแก้ปัญหา

ต่าง

ความสำคัญของความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แล้วยังจำเป็นจะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้า ของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการเพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารบริการองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด^{๔๘} ดังนั้นความสำคัญของพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารเพราะจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่องานและองค์การ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีแนวทางดังนี้^{๔๙}

๑. สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
๒. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
๓. สร้างความสามัคคีธรรมในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า พลัง สัมผัสสะ สามัคคีอันจะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
๔. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
๕. เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ขององค์การ
๖. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

^{๔๗} สมบูรณ์ พรธนาภาพ, หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน, (กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ, ๒๕๔๒), หน้า ๒๑.

^{๔๘} สาโรจน์ ไสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, ๒๕๔๑), หน้า ๗.

^{๔๙} เสถียร เหลืองอร่าม, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: แพรวพทยา, ๒๕๔๒), หน้า ๑๑.

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อ สิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะของทิศทางบวกหรือทิศทางลบ ความพึงพอใจเป็นเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจของคนให้คน พยายามทำสิ่งที่ตนปรารถนาหรือคาดหวังไว้ให้ประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตของตน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานีดารวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัด เชียงใหม่ โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตาราง ที่ ๒.๖ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษานำมาคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ภนิดา ชัยปัญญา, (๒๕๔๔, หน้า ๒๘)	การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต
นัด จันทร์ช่วง, (๒๕๕๐, หน้า ๑๐)	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๓๘, หน้า ๑๘)	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการ
เสนาะ ดีเยาว์, (๒๕๔๖, หน้า ๒๐๘-๒๐๙)	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การทำงานในลักษณะของการจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการ พลัง ความพยายาม เป้าหมาย
Maslow Abraham, (1970, p. 15)	พัฒนาการทางบุคลิกภาพทฤษฎี (Maslow's Hierarchy of needs Theory) แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ ๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย ๒. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ๓. ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ ๔. ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ ๕. ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง

ตารางที่ ๒.๖ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ตระกูล สุวรรณดี, (๒๕๒๘, หน้า ๓๐-๓๑)	ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้คือ ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน
บุญเรียง ขจรศิลป์, (๒๕๒๘, หน้า ๑๓๗)	ความพึงพอใจหรือทัศนคติ เจตคติเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง
สมบูรณ์ พรรณนาภาพ, (๒๕๔๒, หน้า ๒๑)	ความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากร
สาโรจน์ ไสยสมบัติ, (๒๕๔๑, หน้า ๗)	ความสำคัญของความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ
เสถียร เหลืองอร่าม, (๒๕๔๒, หน้า ๑๑)	ความสำคัญของพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารเพราะจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กรต่องานและองค์การ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

๒.๔. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจ

จากการศึกษาทบทวนงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์กรตำรวจได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจไว้ดังนี้

๒.๔.๑ ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจ

ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ เป็นที่พึ่งของประชาชนในยามที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลืออำนาจหน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติจึงมีมากมาย เพื่อรักษาความสงบสุขของประชาชนในประเทศ จึงมีนักวิชาการรวมถึงตำรวจชั้นผู้ใหญ่ได้อธิบายเกี่ยวกับความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจไว้ดังนี้

นักวิชาการรวมถึงตำรวจชั้นผู้ใหญ่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจไว้ว่า สังคมไทยกำลังมีปัญหาเรื่องคุณภาพคนอย่างหนัก คนไทยนั้นมีคุณสมบัติในแง่ดีอยู่มากมายแต่

คุณสมบัติในแง่รายนั่นก็มาก ในการมุ่งติตติง วิพากษ์วิจารณ์เพื่อหวังเชิงสร้างสรรค์ เราจะต้องช่วยกันดูแล อาจจะต้องมองในแง่ร้ายให้มาก ลักษณะโดยรวมของคนไทยทั้งประเทศในปัจจุบันมีดังนี้^{๕๐}

๑. เป็นคนประมาทคือเป็นคนหลงระเหิงเพลิดเพลินปล่อยตัว ไม่รู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ไม่เร่งจัดทำเรื่องที่ควรทำ เฉื่อยชา ขอบผัดวันประกันพรุ่งเสมอ

๒. เป็นคนขาดความรู้

๓. เป็นคนอ่อนแอ อาจเรียกว่าไม่สู้ยิ่งยากก็ได้ สังคมไทยกำลังมีปัญหาเรื่องคุณภาพคนอย่างหนัก ต้องรีบช่วยกันแก้ไขเป็นการด่วน

สอดคล้องกับความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจและแนวคิดของการแก้ไของค์ประกอบของการพัฒนาจริยธรรมให้ครบทุกด้านทั้งภายในคือตนเอง และภายนอกคือสภาพแวดล้อมเพื่อการฝึกฝนทางจริยธรรมสำเร็จได้โดยกล่าวไว้ ๓ ประการคือ^{๕๑}

๑. สร้างจิตสำนึกในการศึกษา หมายถึง การฝึกฝนพัฒนาคน โดยยึดหลักด้านพัฒนาทางร่างกาย พัฒนาการด้านอารมณ์ พัฒนาการด้านสังคม และพัฒนาทางด้านปัญญา

๒. สร้างแรงจูงใจ ให้ใฝ่เรียนใฝ่รู้ โดยเปลี่ยนแรงจูงใจแบบตันทามาณะ ให้มาเป็นใฝ่รู้ใฝ่เรียนที่เรียกว่า ฉันทะ แทน

๓. สร้างคนให้รู้จักพึ่งพาตนเองได้ รู้จักคิดเป็น คิดแบบยล ไม่รอคอยโชคชะตาว่าสนาพึ่งพาตนเองสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ได้ด้วยการฝึกฝนอาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจการสร้างจรรยาบรรณก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆมากมายในหลายสาขาวิชาชีพจรรยาบรรณ^{๕๒}

๑. จรรยาบรรณก่อให้เกิดความเชื่อถือ

๒. จรรยาบรรณก่อให้เกิดความทุ่มเทอุทิศตน

๓. จรรยาบรรณก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเองและต่อหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่

๔. จรรยาบรรณก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

๕. จรรยาบรรณก่อให้เกิดการลดหย่อนทางตัวบทกฎหมาย

๖. จรรยาบรรณช่วยควบคุมมาตรฐานรับประกันคุณภาพ และปริมาณที่ถูกต้องในการประกอบวิชาชีพ

^{๕๐}พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ป.อ. ปยุตโต), การศึกษากับการวิจัยเพื่ออนาคตของประเทศไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสหธรรมิก, ๒๕๔๒), หน้า ๘๗.

^{๕๑}พระธรรมปิฎก(ประยุทธ์ ป.อ. ปยุตโต), การพัฒนาจริยธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทสหธรรมิก, ๒๕๔๐), หน้า ๗๙-๘๑.

^{๕๒}ปราศญา กล้าผจญ, คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง, ๒๕๔๘), หน้า ๒๓๓.

๗. จรรยาบรรณช่วยควบคุมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพ และผู้ผลิตสินค้า

๘. จรรยาบรรณช่วยลดปัญหาอาชญากรรม ลดปัญหาการฉ้อฉล คดโกง ปลอมปน เอา รัดเอาเปรียบ เห็นแก่ตัว มั่งง่าย และมักได้ ความใจแคบและไม่ยอมเสียสละ

๙. จรรยาบรรณ ช่วยทำหน้าที่พิทักษ์ตามกฎหมายสำหรับผู้ประกอบอาชีพ ให้เป็นไป อย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

จริยธรรมในวิชาชีพตำรวจไทย^{๕๓} หลักการและเหตุผลจริยธรรมวิชาชีพของตำรวจไทย นั้น ในสังคมย่อมมีกลไกในการควบคุมดูแลสมาชิกในสังคม ในการสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข และเป็นที่ยอมรับกันว่า สังคมได้พัฒนากฎหมายขึ้นมาเป็นเครื่องมือควบคุมพฤติกรรมของคน ในสังคม การบังคับใช้กฎหมายจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาใช้กฎหมาย ให้เป็นผล รัฐจึงต้องจัดระบบให้มีผู้รับผิดชอบดูแลคนในสังคมให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ให้มีรูปแบบ ชัดเจน โดยดำเนินการควบคุมดูแลและกำหนดแนวทางที่คนในสังคมประพฤติปฏิบัติหรืองดประพฤติ ปฏิบัติต่อกัน มีการกำหนดโทษผู้ฝ่าฝืน การปฏิบัติต่อผู้ฝ่าฝืนไว้อย่างชัดเจน โดยมีพันธะสัญญาต่อ สังคมว่าจะดำเนินการด้วยความยุติธรรม รวดเร็ว และมีการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค สังคมไทย นั้นมีการพัฒนารูปแบบของระบบงานยุติธรรมตลอดมา ในปัจจุบันระบบงานยุติธรรมของไทยซึ่งอยู่ใน การควบคุมของรัฐบาลมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ความยุติธรรมแก่คนใน สังคม คือมีตำรวจทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย อัยการเป็นทนายความแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสำนวนสอบสวนของตำรวจและส่งฟ้องคดีความต่างๆ ต่อ ศาล ศาลเป็นผู้พิจารณาข้อเท็จจริง เพื่อจะได้รู้หรือพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ว่า ใครเป็นผู้กระทำความผิดแล้ว ลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด ในระบบงานยุติธรรมอย่างคร่าวๆ ที่กล่าวมานี้มีสิ่งหนึ่งที่ต้องพิจารณา กันเป็นพิเศษคือการกระทำความผิดหรือผู้กระทำความผิดกฎหมายอาญาจะเข้ามาสู่กระบวนการ กระทำความผิด ไม่เช่นนั้นหน่วยงานอื่นๆ ในกระบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจเป็นกลไกที่มีความสำคัญ มากหน่วยหนึ่ง เนื่องมาจากบทบาทความรับผิดชอบของตำรวจนั้นได้มีส่วนเกี่ยวพันในการสร้าง พื้นฐานความถูกต้องในการปฏิบัติตนของคนในสังคมร่วมกัน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ในฐานะ หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย เกี่ยวเนื่องกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมซึ่งมีความเป็นอยู่ และความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไปตามสภาพ การประกอบอาชีพในวิถีประจำวัน หรือมีผลประโยชน์ ชัดแย้งกันเป็นธรรมดาปกติวิสัย นับเป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเหนียวยากตรากตรำ ตลอดเวลา และไม่อาจจะสะดุดลงได้แม้แต่เสี้ยววินาที โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบัน ดังนั้นบุคคลในสังคมจึงคาดหวังบทบาทของตำรวจไว้ว่าจะเป็นผู้มีความสามารถและมีความประพฤติที่ดีพอจะให้ความยุติธรรมแก่เขาได้ จริยธรรมจึงเป็นส่วนสำคัญของ อาชีพตำรวจที่ขาดเสียมิได้ และจะต้องเป็นเรื่องที่สังคมหยิบยกขึ้นมาวิพากษ์วิจารณ์อยู่ตลอดเวลา

จริยธรรมของตำรวจคือหลักคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและ การบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งจะต้องมีหลักเกณฑ์และความหมายสูงกว่าจริยธรรมทั่วๆ ไป ประกอบกับ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะเจ้าหน้าที่ที่บังคับใช้กฎหมายนั้นมีความกว้างขวาง และเป็นการ

^{๕๓} วิชา ชินวรรณ, จริยธรรมในวิชาชีพ, (กรุงเทพมหานคร: ชวนพิมพ์, ๒๕๔๖), หน้า ๒๑๘.

ติดต่อกับประชาชน ถ้าไม่มีหลักจริยธรรมในวิชาชีพแล้วโอกาสที่จะตกอยู่ในอิทธิพลหรือภาวะที่
ล่อแหลมต่อการตัดสินใจ ให้ความเป็นธรรมเสมอหน้ากับคนในสังคมย่อมมีได้มาก ด้วยเหตุนี้องค์กร
ตำรวจทุกระดับจึงต้องเน้นความสำคัญของจริยธรรมในอาชีพ เป็นกลไกส่งเสริมจิตใจและเจ้าหน้าที่ให้
ปฏิบัติปฏิบัติชอบสอดคล้องกับค่านิยม วัฒนธรรมและศีลธรรมอันดีงามของสังคม

หลักจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจอังกฤษ ระบบตำรวจอังกฤษตั้งอยู่บนพื้นฐานร่วมกัน
รับผิดชอบร่วมกันระหว่างตำรวจและประชาชน ส่งเสริมให้ระบบคุณธรรมประกอบกับการคัดเลือก
บรรจุแต่งตั้งและการกวดขันอย่างการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อนำที่
และสังคมโดยมีหลักการ ๙ ข้อดังนี้

๑. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจเพิ่มรักษาความ
สงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองไว้

๒. ตำรวจต้องได้รับความเคารพนับถือยกย่องจากประชาชนอย่างแท้จริง ไม่แสดง
พฤติกรรมน่ารังเกียจทำนองกดขี่รีดไถประชาชน

๓. การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นการชักนำให้ประชาชนเคารพยำเกรง
ตำรวจ พฤติการณ์หรือการกระทำใดๆ อันไม่เคารพกฎหมายบ้านเมือง เป็นการกระทำที่ขาดความ
รับผิดชอบต่อความเคารพต่อกฎหมายและตำรวจ

๔. การปฏิบัติหน้าที่เชิงบังคับขู่เข็ญของตำรวจจะเป็นผลให้ประชาชนสนับสนุนกิจการ
ของตำรวจน้อยลงเป็นสัดส่วนกัน ตำรวจพึงเข้าใจการใช้ศิลปะเข้าใจถึงจิตใจของประชาชนของตำรวจ
เปรียบเสมือนหนึ่งเป็นแม่แรงจัดภาวะอันหนักอึ้งของตำรวจไปสู่ความสำเร็จในการรักษากฎหมายและ
การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นอย่างดี

๕. ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเที่ยงธรรม เสมอภาคตามหลัก
กฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยไม่หวั่นเกรงสั่นคลอนตามอิทธิพลหรือภาวะครอบงำของผู้อื่น

๖. ตำรวจพึงใช้กำลังอาวุธในกรณีจำเป็นสุดวิสัยซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้แล้ว ควรจะใช้
อาวุธเพื่อรักษาศักดิ์สิทธิ์แห่งกฎหมายและความสงบเรียบร้อยของสังคมเท่านั้น

๗. ตำรวจและประชาชนเปรียบเสมือนบุคคลคนเดียวกัน คือตำรวจมีหน้าที่คุ้มครอง
ความปลอดภัยของประชาชน และในทำนองเดียวกันประชาชนต้องให้ความร่วมมือแก่ตำรวจในการ
ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักพลเมืองดี

๘. ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย ในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย ดังนั้นจึง
เป็นการจำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจต้องใช้องการวินัยสั่งการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีความอดทนและ
เข้มแข็งต่อต้านในสิ่งยั่วยุต่าง ๆ อย่างมั่นคงไม่หวั่นไหวเอนเอียง

๙. สังคมที่ปลอดจากอาชญากรรมและมีความสงบเรียบร้อยเป็นการทดสอบ
ประสิทธิภาพของตำรวจ หลักการนี้เป็นการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ โดยพิสูจน์ถึง
ประสิทธิภาพการรักษาความสงบเรียบร้อยแก่ชุมชน รวมทั้งความสามารถของตำรวจที่จะรักษาความ
ศักดิ์สิทธิ์แห่งกฎหมายให้คงไว้เป็นหลักเกณฑ์วินัยประกอบกันไปด้วย

การศึกษาเปรียบเทียบหลักจริยธรรมของตำรวจไทยและอังกฤษใน พ.ศ. ๒๕๔๘ อุดมคติตำรวจ ซึ่งสามารถเทียบเคียงได้กับจริยธรรมของตำรวจได้รับการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในสมัยที่พลตำรวจเผ่า ศรียานนท์ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ มี ๙ ข้อคือ^{๕๔}

๑. เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
๒. กรณุปราณีต่อประชาชน
๓. อุดหนุนต่อความเจ็บใจ
๔. ไม่หวั่นต่อความยากลำบาก
๕. ไม่มักมากในลาภผล
๖. มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
๗. ดำรงตนในยุติธรรม
๘. กระทำด้วยปัญญา
๙. รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

สรุปได้ว่า ตำรวจมีทั้งหน้าที่และอำนาจของตำรวจตามพุดินัย ตำรวจมีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ ตามประเพณีที่เป็นแบบอย่างดังนี้ ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและมีอำนาจจะสอบสวน จับกุมคุมขังปราบปราม เป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ อำนาจเหล่านี้สามารถสร้างคุณและโทษได้เท่าๆ กัน สุดท้ายการใช้ ตำรวจทุกคนจึงจำเป็นต้องควบคุมจิตใจให้มั่นคง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานตำรวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๗ ได้ดังนี้

^{๕๔}พ.ต.ท.หญิง ลัดดาวัลย์ ภูติอนันต์, “ศึกษาวิเคราะห์พุทธจริยธรรมของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร หลักสูตรผู้กำกับการ รุ่นที่ ๔๓: กรณีศึกษาโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชาจริยศึกษา: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๖), หน้า ๑.

ตารางที่ ๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการ
บริหารงานของตำรวจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระธรรมปิฎก(ประยุทธ์ ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๒, หน้า ๘๗)	สังคมไทยกำลังมีปัญหาเรื่องคุณภาพคนอย่างหนัก ลักษณะโดยรวมของคนไทยทั้งประเทศในปัจจุบันมีดังนี้ เป็นคนประมาท เป็นคนขาดความรู้ และเป็นคนอ่อนแอ
พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๐, หน้า ๗๙-๘๑)	การบริหารงานของตำรวจและแนวคิดของการแก้ไข องค์ประกอบของการพัฒนาจริยธรรมให้ครบทุกด้านทั้ง ภายในคือตนเอง และภายนอกคือสภาพแวดล้อม เพื่อ การฝึกฝนทางจริยธรรมสำเร็จ
ปราชญา กล้าพันธุ์, (๒๕๔๘, หน้า ๒๓๓)	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจการสร้าง จรรยาบรรณก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ มากมายในหลาย สาขาวิชาชีพจรรยาบรรณ
วริยา ชินวรรณ, (๒๕๔๖, หน้า ๒๑๘)	หลักจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจอังกฤษ ระบบตำรวจ อังกฤษตั้งอยู่บนพื้นฐานร่วมกันรับผิดชอบร่วมกันระหว่าง ตำรวจและประชาชนมี
ลัดดาวัลย์ ภูติอนันต์ (๒๕๔๖, หน้า ๑)	การศึกษาเปรียบเทียบหลักจริยธรรมของตำรวจไทยและ อังกฤษใน พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งสามารถเทียบเคียงได้กับ จริยธรรมของตำรวจ ได้รับการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์ อักษร

๒.๕ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธร อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

๒.๕.๑ ที่ตั้งอำเภอหางดง

จังหวัดเชียงใหม่ มีเส้นทางคมนาคมที่สามารถติดต่อกับอำเภอต่างๆ ภายในจังหวัด
โดยสะดวกหลายเส้นทางเช่นถนนสายเชียงใหม่-ฮอด ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๘,
ถนนสาย สันป่าตอง-ลำพูน ตามเส้นทางหลวงจังหวัดหมายเลข ๑๐๑๕, ถนนสายหางดง-สะเมิงตาม
เส้นทางหลวงจังหวัดหมายเลข ๑๒๖๙ และถนนวงแหวนรอบที่ ๓ (หางดง-สารภี) อำเภอหางดง
มีเนื้อที่ประมาณ ๓๐๙.๒๒ ตารางกิโลเมตร สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ ๓๑๐ เมตร และห่างจาก
ตัวเมืองเชียงใหม่ประมาณ ๑๕ กิโลเมตร^{๕๕}

^{๕๕} พันตำรวจเอก ทวีศักดิ์ ศรีทองสุข, บรรยายสรุป ของสถานีตำรวจภูธรหางดงจังหวัดเชียงใหม่,
(เชียงใหม่: สถานีตำรวจภูธรหางดงจังหวัดเชียงใหม่, ๒๕๕๑), หน้า ๖-๘๖.

๒.๕.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นบริเวณเนินเขาในทางทิศเหนือและทางทิศตะวันตกของอำเภอมีสภาพเป็นป่าและภูเขาสลับซับซ้อนประมาณ ๒ ใน ๓ ของพื้นที่ทั้งหมดเป็นป่าสงวนแห่งชาติบางส่วนอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ – ปุยและทางทิศตะวันออกของอำเภอประมาณ ๑ ใน ๓ ของพื้นที่ทั้งหมดเป็นที่ราบลาดเอียงไปทางทิศตะวันออกจรดแม่น้ำปิงส่วนทางตอนใต้ของอำเภอเป็นบริเวณที่ราบลุ่ม

๒.๕.๓ อาณาเขต

ทิศเหนือ	มีเขตติดต่อกับอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
ทิศใต้	มีเขตติดต่อกับอำเภอสันป่าตองจังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันออก	มีเขตติดต่อกับอำเภอเมืองเชียงใหม่อำเภอสарภีและอำเภอเมืองลำพูน
ทิศตะวันตก	มีเขตติดต่อกับอำเภอสะเมิงจังหวัดเชียงใหม่

๒.๕.๔ การเมืองการปกครอง

การเมือง

๑. การแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นการเลือกตั้งทั่วไป ในส่วนของอำเภอหาดงอยู่ในเขตเลือกตั้งที่ ๑, มี ๔ อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองเชียงใหม่, อำเภอหาดง, อำเภอสาร์ภี และอำเภอสันกำแพง สามารถเลือกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ ๓ คน และเลือกระบบสัดส่วนได้ ๑ คน ซึ่งมี

๒. การแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดงแบ่งเป็น ๒ เขตซึ่งเป็นการเลือกตั้งตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดงและเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองตอง

การปกครอง

การปกครองอำเภอหาดงแบ่งการปกครองออกเป็น ๑๑ ตำบล ๑๐๙ หมู่บ้าน ในส่วนของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบ ๙ ตำบล ๘๖ หมู่บ้าน

ส่วนราชการ

๑. ส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคจำนวน ๙ หน่วยงาน
๒. ส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลางโดยตรงแต่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอหาดงมี ๙ หน่วยงาน

รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ หน่วยงาน

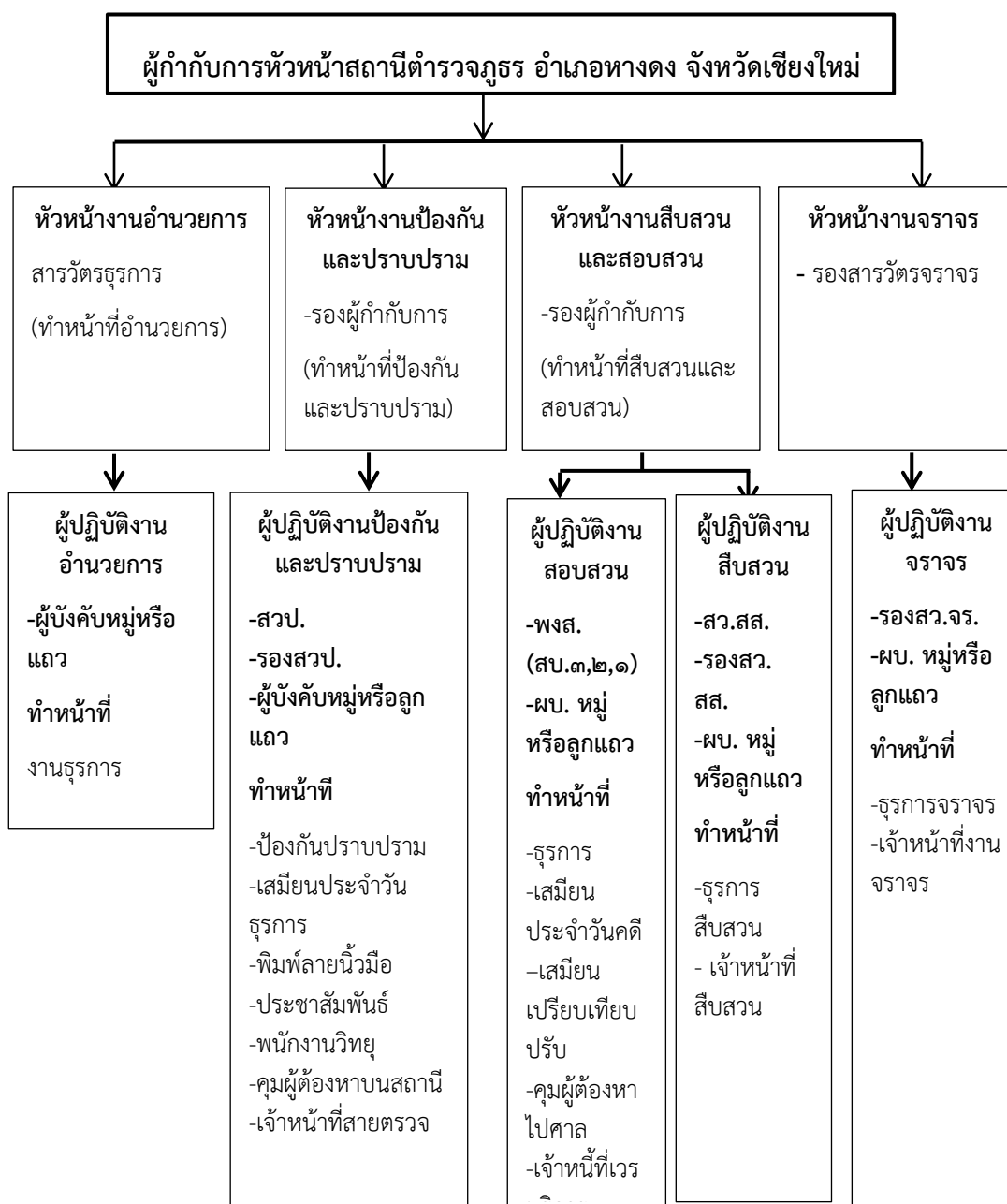
องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและพื้นที่รับผิดชอบ

๑. เทศบาล จำนวน ๒ แห่ง
๒. องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๙ แห่ง

๒.๕.๕ ประวัติสถานีดำรงจตุรทางดง จังหวัดเชียงใหม่

ได้รับการจัดตั้งครั้งแรกเมื่อประมาณปี พ.ศ.๒๔๒๒ มีที่ตั้งทำการแห่งแรกที่บ้านหมูที่ ๓ ตำบลทางดงอำเภอทางดงจังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่บนทางหลวงแผ่นดินที่ ๑๐๘ เนื้อที่ตั้งประมาณ ๑ ไร่ ๑ งาน ๒๕ ตารางวา สภาพที่ทำการครั้งแรกเป็นเรือนไม้ไผ่ซึ่งปลูกสร้างแบบชั่วคราวมีสืบทำรวจโทปา ไม่ทราบนามสกุล เป็นหัวหน้าสถานี ปี พ.ศ.๒๔๘๕ ได้รับการยกฐานะเป็นกองตำรวจจตุรเมืองที่ ๔ มีร้อยตำรวจตรีปิ้ว กมลติลก เป็นผู้บังคับกองเมืองที่ ๔ ปี พ.ศ.๒๔๖๑ ได้รื้ออาคารหลังเก่าและได้นำเอาตัวอาคารของสถานีดำรงจตุรแม่วาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มาปลูกสร้างอาคารหลังใหม่ขึ้นแทนลักษณะอาคารเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวทรงปั้นหยา มีร้อยตำรวจโทสว่าง เสตสุหส์ เป็นผู้บังคับกองร้อยปี พ.ศ.๒๔๖๖ ได้เปลี่ยนชื่อใหม่ โดยยกฐานะเป็นสถานีดำรงจตุรอำเภอทางดง ปี พ.ศ.๒๕๔๙

๒.๕.๖. โครงสร้างของสถานีตำรวจภูธร อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่



แผนภาพที่ ๒.๑ แสดงโครงสร้างของสถานีตำรวจภูธร อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

๒.๕.๗ การจัดระบบการบริหารงานและการบริการประชาชน

สถานีตำรวจภูธรหาดงได้จัดระบบการบริหารงานเพื่อให้การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ของทางราชการและสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามโครงสร้างการปรับปรุงสถานีตำรวจ ตามคำสั่งตร.ที่ ๖๕๕/๒๕๕๐ ลง ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๐ โดยจำแนกงานบริหาร และการบริการประชาชน ออกเป็น ๓ ด้าน คือ

ด้านอำนวยการ มี ผกก. เป็นหัวหน้างาน โดยรับผิดชอบ

๑. งานอำนวยการ
๒. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ

ด้านป้องกันและปราบปราม มี รอง ผกก.ปป. เป็นหัวหน้างาน โดยรับผิดชอบ ๓ งาน ดังนี้

๑. งานปกครองป้องกัน
๒. งานสืบสวนปราบปราม
๓. งานจราจร

ด้านสืบสวนสอบสวน มี รอง ผกก.สส. เป็นหัวหน้างานโดยรับผิดชอบ ๒ งาน ดังนี้

๑. งานสืบสวน
๒. งานสอบสวน

และได้ดำเนินการบริหารงานตามนโยบายของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๒.๕.๘ ด้านยุทธศาสตร์สถานีตำรวจภูธร อำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่

ได้ดำเนินการตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแผนยุทธศาสตร์ของตำรวจภูธร ภาค ๕ ดังนี้

๑. การรักษาความมั่นคง สถานีตำรวจภูธรหาดงได้ยึดหลักในการรักษาความมั่นคงของประเทศไทยและราชบัลลังก์ โดยได้ดำเนินการทุกรูปแบบเพื่อเทิดทูลไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์และดำรงไว้ซึ่งการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ตลอดจนสนับสนุนและนำแนวทางตามพระกระแสพระราชดำรัส และโครงการพระราชดำริไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจังรวมทั้งการถวายถวายปลอดภัยแด่ องค์สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, สมเด็จพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ โดยยึดถือเป็นภารกิจที่สูงที่สุด

๒. การทำตนให้เป็นที่พึงของประชาชน

๑) ได้เน้นย้ำข้าราชการตำรวจในสังกัดในการให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการประชาชน และยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งจัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ บริเวณเดียว (One Stop Service) พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจ ในการให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

๒) เพื่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยใช้หลักการป้องกัน นำการปราบปราม ด้วยการพัฒนาการข่าว งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจ

๓) การดำเนินการในการปราบปรามยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเชิงรุกเพื่อสร้างพลังแผ่นดิน ทั้งการป้องกัน ปราบปราม บำบัดรักษาและฟื้นฟู ตามนโยบายของรัฐบาลให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับการปฏิบัติ เน้นการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกระแสต่อต้านยาเสพติด

๔) การดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพล รวมถึงเครือข่ายและผู้สนับสนุนการกระทำความผิดตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันและบังเกิดความสงบสุขของสังคม

๕) การดำเนินการในการ เข้มงวด กวดขัน ปราบปราม แหล่งอบายมุขทุกประเภท รวมทั้งสนับสนุนนโยบายการจัดระเบียบสังคม โดยควบคุมพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน ในการกวดขันสถานบริการสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

๑) ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวน ให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณและความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

๒) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานสืบสวน สอบสวน เทคโนโลยี ให้มีความเชี่ยวชาญ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

๓) ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ ได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลยหรือเลือกการปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคล หรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม

๔. การพัฒนาสถานีและการบริหาร

๑) ปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่ รวมทั้งระบบการบริหารงาน ให้มีความทันสมัย เพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยมีสายการบังคับบัญชาที่สั้นและรวดเร็ว การให้ความสำคัญกับงานอำนวยการ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะต้องรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน

๒) การจัดหาสวัสดิการและค่าตอบแทนให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัดอย่างเหมาะสมและทั่วถึง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำรงชีพให้อยู่ในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง มีความเรียบง่าย ประหยัด ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

๒.๕.๙ ด้านการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรทางดง จังหวัดเชียงใหม่

ได้ดำเนินการพัฒนาสถานีตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้ง ปี พ.ศ.๒๕๔๑ ซึ่งทางสถานีได้ดำเนินการทั้งด้านการบริการและด้านการบริหารรวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติของระดับสถานีมาโดยตลอด

การพัฒนา

๑. ได้ปรับปรุงระบบการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและสามารถตอบสนองและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในกระแสโลก และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

๒. ปรับปรุงบทบาทของภาครัฐ จากผู้ปฏิบัติและควบคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก และให้การสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชนและประชาชน โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนสามารถมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ เพื่อวางแนวทางการดำเนินการให้ชัดเจนและต่อเนื่อง

๓. ปรับกระบวนการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการข้อมูลข่าวสารอย่างกว้างขวาง รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน

๔. พัฒนาคุณภาพของข้าราชการตำรวจในสังกัด ให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชนรวมทั้งทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่นมีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการประเมินผลที่เป็นระบบและเป็นธรรม

ด้านการส่งเสริมและปรับปรุง

๑. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการบริหาร ในลักษณะร่วมกันคิดร่วมกันวางแผนร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิดในฐานะที่สถานีถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

๒. ปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

๓. ปรับปรุง แกไขกระบวนการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจสิ้นสุด ณ บริเวณเดียว(One Stop Service)ให้มากที่สุด

๔. ได้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากรที่มีอยู่และความต้องการของประชาชน เพื่อให้การ

บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดเป็นพันธะสัญญาในการบริการประชาชน รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่ข้าราชการตำรวจ ทั้งจากสถานีและประชาชน

๕. กระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจ ออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึงตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมยาเสพติด และอบายมุขทุกประเภทในการบริหารงานและการปฏิบัติราชการ ภายในสถานีตำรวจภูธรทางดงได้มอบหมายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติราชการเป็นไปตามระเบียบคำสั่งและกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนให้ระดับรองผู้กำกับการแต่ละสายงานปฏิบัติหน้าที่ในการปฏิบัติราชการแทนในการควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกงานและได้จัดการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกงานตามโครงสร้างการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดบุคคลกรในการปฏิบัติงานธุรการอำนวยการได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงานให้รับผิดชอบงานในหน้าที่และให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้นๆหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒.๕.๑๐ การดำเนินการในด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจภูธร อำเภอทางดง จังหวัด เชียงใหม่

จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น อุปสรรคส่วนใหญ่ได้แก่

ด้านกำลังพล

๑. กำลังพลยังไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งในสภาวะปัจจุบันและอนาคตเนื่องจากในพื้นที่รับผิดชอบมีหมู่บ้านจัดสรรเกิดขึ้นมาก รวมทั้งสถานที่ท่องเที่ยวตามแหล่งต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย

๒. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เช่น งานด้านการสอบสวน, งานด้านงบประมาณการเงินและบัญชี, งานด้านวิทยาการต่าง ๆ รวมทั้งความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ด้านยานพาหนะ

๑. มีหลายงานที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ยานพาหนะ ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งในปัจจุบันยังมีไม่เพียงพอทำให้การปฏิบัติในการบริการประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๒. การจัดสรรงบประมาณในส่วนของน้ำมันเชื้อเพลิงจากหน่วยเหนือ ในสภาวะปัจจุบันยังได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอตามสภาพ และปริมาณงานที่เพิ่มสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลาด้านสวัสดิการบ้านพักอาศัยบ้านพักอาศัย มีไม่เพียงพอกับกำลังพลที่มีอยู่ในปัจจุบัน และอนาคต

พื้นที่ในการก่อสร้างบ้านพักอาศัยมีจำกัดไม่เพียงพอในการสร้างบ้านพักเพิ่ม และถ้าหากเป็นไปได้ควรที่จะต้องสร้างอาคารบ้านพักในรูปแฟลต ๔-๕ ชั้น ซึ่งเปลืองเนื้อที่น้อยและมีห้องเช่าพักอาศัยได้มาก

ด้านงบประมาณ

ในการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยเหนือ ยังไม่เพียงพอในการสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มศักยภาพ รวมทั้งในส่วนของการบริหารการจัดการต่างๆ ของหน่วยงานดำเนินการไปอย่างไม่ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยซึ่งอาจทำให้การบริการประชาชนด้อยลงไป อีกทั้งการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยเหนือยังเป็นระบบ TOP-DOWN

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีดารวจภูธร อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย เป็น ๘ หมู่บ้านประกอบด้วยหมู่บ้าน หมู่ ๑ บ้านท่าคำวัง, หมู่ ๒ บ้านร้อง, หมู่ ๓ บ้านกำแพงงาม, หมู่ ๔ บ้านทรายมูลใต้, หมู่ ๖ บ้านดงหลวง, หมู่ ๗ บ้านป่าแป๋, หมู่ ๘ บ้านกอง, หมู่ ๙ บ้านดงน้อย ในส่วนของ การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลและข้อเสนอแนะในการบริหารงานของสถานีดารวจภูธร อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำไปวางแผนกำหนดนโยบายการบริหารในด้านต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับหลักการบริหารงานของสถานีดารวจภูธร อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพที่องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาใช้ในการบริหารงานขององค์การได้มีผู้ศึกษางานวิจัยดังนี้

พระสุรศักดิ์ มหาบุญโญ (จันทบุตร) ศึกษาเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขนาดกลางขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ตำบลตะเคียนเลื่อนอำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่า^{๕๖}

๑. ประชาชนมีแนวคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนเลื่อน อำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (=๓.๐๗)

๒. ผลการเปรียบเทียบแนวคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนเลื่อน อำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีแนวคิดโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งในส่วนของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแนวคิดต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕๒ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Sig= ๐.๘๑๔)

^{๕๖}พระสุรศักดิ์ มหาบุญโญ (จันทบุตร), “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขนาดกลางขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ตำบลตะเคียนเลื่อนอำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

๓ แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารงานสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะบุคลากรฝ่ายบริหารที่ต้องเป็นผู้นำที่มีความรอบรู้ทั้งทางด้านความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดหลักความถูกต้องเป็นที่ตั้งเป็นธรรมกับประชาชนทุกหมู่บ้าน และมีความเสมอภาคต่อโครงการพัฒนา ด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่สำคัญ และมีส่วนร่วมทุกมิติครอบคลุมขอบเขตชัดเจน ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งระบบ ตามหลักธรรมาภิบาล จนนำภาคองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแบบยั่งยืน

พระสกล ฐานธมโม (อินทร์คล้าย) ศึกษาเรื่อง“การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา ในจังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๘ มีกลุ่มอายุ มากกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๓ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ ตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนมากเป็นครูผู้สอน จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๔ และระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ๑๐-๒๐ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (=๔.๐๑) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านหลักความโปร่งใส (=๔.๐๖) ด้านหลักความรับผิดชอบ (=๔.๐๖) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (=๔.๐๔) ด้านหลักความคุ้มค่า (=๔.๐๔) ด้านหลักคุณธรรม (=๓.๙๙) ด้านหลักนิติธรรม (=๓.๘๘) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ สำหรับในด้าน เพศ, อายุ, ตำแหน่งปัจจุบัน, และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ คือ การสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ด้าน ที่กล่าวมานั้นควรให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงานสถานศึกษาอย่างแท้จริง ผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อข้าราชการครู ที่อยู่ภายใต้การปกครองได้ให้เห็นเป็นแบบอย่าง และคอยกระตุ้นข้าราชการครูให้มีการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในสถานศึกษาของตนเอง เมื่อข้าราชการครูในสถานศึกษาเกิดความรู้และเข้าใจในการบริหารงานของผู้บริหาร

สถานศึกษาและบริบทต่างๆ ก็จะมี ความเข้าใจที่ตื้นเขินก่อให้เกิดการบริหารงานและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ^{๕๗}

พระจักรพงษ์ กิตติภทโท (สร้อยจิตร) ศึกษาเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาในพื้นที่เขตอำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์”^{๕๘} ผลการศึกษาพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๔ มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๕ มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๗ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๘ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๓๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔

๒. ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (= ๓.๓๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๓. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล แตกต่างกันตาม อายุ และวุฒิการศึกษา ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

๔. ปัญหา และข้อเสนอแนะในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ๑) บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกฎหมายหรือข้อบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล ๒) บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม และบางส่วนยังเห็นแก่พวกพ้องของตนเอง ๓) การบริหารงานในบางเรื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความชัดเจนในเรื่องของงบประมาณที่นำไปใช้ และผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ๔) การทำงานในบางเรื่องไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ๕) บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานตามความรู้สึกของตนเอง โดยไม่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และไม่คำนึงถึงผลงานที่ออกมา ๖) การจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความทั่วถึงไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตการปกครอง

^{๕๗} พระสกล ฐานธมโม (อินทร์คล้าย), “การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา ในจังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

^{๕๘} พระจักรพงษ์ กิตติภทโท (สร้อยจิตร), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาในพื้นที่เขตอำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

พระสมณีก ธีรปญโญ (กลับน้อม) ศึกษาเรื่อง“การบริหารราชการส่วนภูมิภาคตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวยจังหวัดนนทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า

๑. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (=๓.๕๔) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารราชการส่วนภูมิภาคตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า บุคลากรที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนสถานภาพ และรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารราชการส่วนภูมิภาคตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. การศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้ด้านปัญหา พบว่าบุคลากรยังขาดการถ่ายทอดนโยบายจึงทำให้บุคลากรระดับล่างที่ไม่ได้ร่วมงานอย่างใกล้ชิดไม่มีโอกาสรับรู้ ยังขาดความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ ผู้บริหารเลือกใช้งานเลือกปฏิบัติในแต่ละบุคคลมีเส้นสาย ขาดความยุติธรรม มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ การตรวจสอบภายในยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร ความโปร่งใสยังไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

ด้านอุปสรรค พบว่า ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งยังล้าสมัย การทำงานยังไม่มีมาตรฐานเดียวกัน มีการกระจายอำนาจในการบริหารงานยังไม่ทั่วถึง มีการรวมศูนย์อำนาจอยู่แค่ผู้บริหารเพียงคนเดียวเท่านั้น และมีผู้บริหารไม่ค่อยเอาใจใส่ในการมีส่วนร่วม

ด้านข้อเสนอแนะ ได้แก่ ผู้บริหารควรมีความใกล้ชิดกับบุคลากร ถ่ายทอดความรู้ในด้านการบริหารงานโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล และผู้บริหารของแต่ละองค์กรควรคำนึงถึงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลให้ครบทั้ง ๖ ด้าน เพราะหลักธรรมาภิบาลยึดหลักการทำงานที่มีหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า ซึ่งเป็นการบริหารการปกครองที่ดีที่ทุก ๆ ส่วนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม เหมาะที่จะนำมาใช้ในการจัดการบริหารงาน ทำให้หน่วยงานนั้นสามารถพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพได้^{๕๙}

นวพล ทรัพย์คง ศึกษาเรื่อง“การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของวัดโสธรวราราม จังหวัดฉะเชิงเทรา”^{๖๐} ผลการศึกษาพบว่า

^{๕๙} **พระสมณีก ธีรปญโญ (กลับน้อม)**, “การบริหารราชการส่วนภูมิภาคตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวยจังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๖๐} **นวพล ทรัพย์คง**, “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของวัดโสธรวราราม จังหวัดฉะเชิงเทรา”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

๑. วัดโสธรวราราม จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (=๓.๓๘) และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณธรรมและด้านความคุ้มค่าอยู่ในระดับมากสำหรับด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๒. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของวัดโสธรวราราม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า พระภิกษุสามเณรภายในวัดมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลาง (=๓.๓๘) และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณธรรมและด้านความคุ้มค่าอยู่ในระดับมากสำหรับด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๓. ศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของวัดโสธรวราราม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ด้านหลักนิติธรรม ผู้บริหารควรวางตัวเป็นกลางและยึดหลักยุติธรรมเป็นที่ตั้งในการบริหารวัด ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดผู้บริหารควรปฏิบัติงานด้วยเหตุและผล ควรปรับปรุงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ให้เข้ากับยุคสมัยและคำนึงถึงสิทธิหน้าที่ของพระภิกษุสามเณรภายในวัด ควรนำหลักการกระจายอำนาจในการปกครองพระภิกษุสามเณรมาใช้ภายในวัด

ด้านหลักคุณธรรม ผู้บริหารปฏิบัติควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทยึดถือประโยชน์ของวัดเป็นสำคัญ ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน ปฏิบัติต่อพระภิกษุสามเณรภายในวัดโดยเท่าเทียมกัน

ด้านหลักความโปร่งใส ทำงานอย่างมีระบบขั้นตอนมีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ พร้อมรับการตรวจสอบอยู่เสมอ การดำเนินงานทุกโครงการควรมีการนำเสนอประชาสัมพันธ์ระเบียบขั้นตอนพร้อมวัตถุประสงค์ของการทำงาน

ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้พระภิกษุสามเณรและพุทธศาสนิกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์งานที่ดีร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นของพระภิกษุสามเณรที่มีความเห็นแตกต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการวัด

ด้านหลักความรับผิดชอบ รับผิดชอบและส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ที่ตนเองและพระภิกษุสามเณร จัดตั้งขึ้น ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่พระภิกษุสามเณรที่มีผลการเรียนดีและประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

ด้านหลักความคุ้มค่า มีการจัดการและบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่า และประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุดเมื่อจะดำเนินการบูรณปฏิสังขรณ์วัดวาอารามหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับ

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลทำให้องค์การต่างได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารที่คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดขององค์การรวมทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์การเป็นหลัก จึงทำให้องค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลผล งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธร อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๘ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้แต่งหรือ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑.	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขนาดกลางขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตพื้นที่ตำบลตะเคียนเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัด นครสวรรค์	พระสุรศักดิ์ มหาบุญ โณ (จันทบัตร์) (มจร.)	๒๕๕๖	ปริมาณ/ คุณภาพ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง แนวการบริหารงานโดยเฉพาะบุคลากรฝ่าย บริหารที่ต้องเป็นผู้นำที่มีความรอบรู้มีความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสมอภาคการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบมีส่วนร่วม ร่วมตรวจสอบ
๒	การบริหารสถาน ศึกษาตามหลัก ธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา ในจังหวัดนครสวรรค์	พระสกล ฐานธมโม (อินทร์คล้าย) (มจร.)	๒๕๕๖	ปริมาณ / คุณภาพ	การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารต้องทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อ ข้าราชการครู และคอยกระตุ้นข้าราชการครูให้มีการ พัฒนาการเรียนการสอนและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
๓	การบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาในพื้นที่เขตอำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์	พระจักรพงษ์กิตติภท โท (สร้อยจิตร) (มจร.)	๒๕๕๓	ปริมาณ/ คุณภาพ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง ปัญหา ข้อเสนอแนะบุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานตาม ความรู้สึกรู้สึกของตนเองเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมน้อย

ตารางที่ ๒.๘(ต่อ)

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้แต่งหรือ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๔	การบริหารราชการส่วนภูมิภาคตาม หลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวยจังหวัดนนทบุรี	พระสมนึก อีรปญโญ (กลับน้อม) (มจร.)	๒๕๕๓	ปริมาณ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารเลือกปฏิบัติ ขาด ความยุติธรรม ระเบียบ คำสั่งยังล้าสมัย ผู้บริหารควรนำหลัก ธรรมาภิบาล มาใช้ในการบริหารอย่างจริงจัง ทำให้หน่วยงาน นั้นสามารถพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพได้
๕	การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของ วัดโสธรวราราม จังหวัดฉะเชิงเทรา	นวพล ทรัพย์คง (มจร.)	๒๕๕๕	ปริมาณ/ คุณภาพ	การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ข้อเสนอแนะผู้บริหารทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ยึด หลักยุติธรรม มีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศพร้อมรับการ ตรวจสอบ เปิดโอกาสให้พระภิกษุและพุทธศาสนิกชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ มีการจัดการและบริหาร ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อ ส่วนรวมด้านหลักความคุ้มค่า มีการจัดการและบริหาร ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อ ส่วนรวมมากที่สุดเมื่อจะดำเนินการบูรณปฏิสังขรณ์วัดวา อารามหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของตำรวจ

การบริหารงานของตำรวจมีขอบเขตที่กว้างขวาง มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานมากมาย ต้องทำงานกับมวลชลและต้องทำงานตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงมีผู้สนใจศึกษาการบริหารงานของตำรวจดังนี้

พ.ต.ท.บริสุทธิ์ อธิจิต ศึกษาเรื่อง“ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จังหวัดนครสวรรค์”^{๖๑} ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๗ นาย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๔ มีอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๕๖ นาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๕ การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน ๕๖ นาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๕ ระดับชั้นยศ จำสิบตำรวจ จำนวน ๔๐ นาย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ ตำแหน่ง งานป้องกันปราบปราม จำนวน ๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๒ มากกว่า ระดับเงินเดือน ๒๐,๐๐๐ - ๒๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๘ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักพรหมวิหาร ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (=๓.๘๘) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาประยุกต์ใช้ ในการบริหารจัดการบุคลากรให้อยู่ด้วยกันอย่างสันติสุข การกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกและสายบังคับบัญชาภายในองค์กรมีการแบ่งงานกันทำและการกระจายอำนาจการทำงานเป็นทีมงานบุคลากร เป็นการสรรหาบุคลากรใหม่ การพัฒนาบุคลากรและการใช้คนให้เหมาะสมกับงานการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กรรวมทั้งกระบวนการแก้ปัญหาภายในองค์กรเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จึงมีลักษณะจำกัด ผลการศึกษาที่ได้อาจไม่ครอบคลุมหรือเป็นตัวแทนได้ทั้งหมด ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเพื่อเปรียบเทียบต่อไป

ดาบตำรวจ วัฒนา ภัคสังข์ ศึกษาเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”^{๖๒} ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (=๓.๙๑) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (=๓.๙๓) ในด้านทานและ

^{๖๑}พ.ต.ท.บริสุทธิ์ อธิจิต, “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

^{๖๒}ดาบตำรวจ วัฒนา ภัคสังข์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

ด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($=3.87$) ในด้านอัตถจริยาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ สำหรับ อายุและการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้า ในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจเลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือ ประชาชน ที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ของสถานีดารวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรพัฒนา ด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดย นำหลักธรรม เข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมา ซึ่งความพึงพอใจ แก่ ผู้รับบริการ และการส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการสมกับคำว่า “บริการดุจญาติ พิตักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส.ต.ท. หญิงมารินทร์ พลพัฒน์ ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ของข้าราชการตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์”^{๖๓} ผลการศึกษา พบว่าการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ของข้าราชการตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ ข้าราชการตำรวจควรนำหลักฆราวาสธรรม ๔ มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อสร้างความซื่อสัตย์ ฝึกตน ช่มใจ อุดหนุน เสียสละ ลดละกิเลส ข้าราชการตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๖ ส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ของข้าราชการตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.35$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในด้านสัจจะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.65$) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu=3.75$) ในด้านจาคะ

ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ของข้าราชการตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน แต่ละท่านไม่เท่ากัน บางท่านมีความความซื่อสัตย์ดี บางท่านอยู่ในกฎเกณฑ์ไม่ซื่อสัตย์ ยังขาดการฝึกอบรมด้านวิชาการอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาด้านกฎหมาย ยุทธวิธีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานขาดความอดทน อุดหนุน ในความโลภ ขาดความอดทน อุดหนุนต่อการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นเห็นประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ของผู้อื่นข้อเสนอแนะ

^{๖๓} ส.ต.ท.หญิง มารินทร์พลพัฒน์, “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ของข้าราชการตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

ควรจัดสรรรายได้ให้กับข้าราชการตำรวจให้เพียงพอเหมาะสมกับรายจ่ายในปัจจุบัน ควรสร้างจิตสำนึกให้ข้าราชการทุกท่าน ทุกหน่วย ได้รับในอาชีพ เกิดความซื่อสัตย์ในอาชีพ ลดละอบายมุขต่างๆ ควรมีการฝึกอบรมด้านกฎหมายเพิ่มมากขึ้นสำหรับอาจารย์ และครูฝึกตำรวจ ควรจัดให้มีการฝึกทักษะ และยุทธวิธีตำรวจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความคล่องตัวในการสอนและการนำไปใช้ในชีวิตจริง เพิ่มรายได้ให้กับข้าราชการตำรวจ เพื่อลดปัญหาความโลภ ฝึกสมาธิเพื่อทำให้จิตใจเย็นลง รู้จักใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหามากกว่ากำลังปลูกจิตสำนึกการบำเพ็ญประโยชน์ จัดกิจกรรมสัมพันธ์เชื่อมความรักความสามัคคีต่อเพื่อนร่วมงานและประชาชน

จำลองตำรวจ อนุรักษ์ศักดิ์ แสนสุข ศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๒๕๕๓)”^{๖๔} ผลการศึกษาพบว่า

๑. ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= ๔.๑๙) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒. การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้ทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ การแทรกแซงในการพิจารณาความดีความชอบ และขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรเน้นการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม โดยการนำหลักฆราวาสธรรม ๔ มาประยุกต์ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีจริยธรรม และเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการต่อไป

ดังนั้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจต้องทำงานกับมวลชน ต้องปฏิบัติด้วยความสุภาพ กับประชาชนที่มาขอรับบริการและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องพูดจาไพเราะ ต้องกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความประทับใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรพัฒนา ด้านการ

^{๖๔}จำลองตำรวจ อนุรักษ์ศักดิ์ แสนสุข, “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔: กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๒๕๕๓)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

บริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดย นำหลักธรรม เข้ามาประยุกต์ใช้โดยในการปฏิบัติงาน

ร้อยตำรวจตรี พชรพล แสงพุ่ม ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก (๒๕๕๖)”^{๖๕} ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ตามปัจจัยแวดล้อมในด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านอำนาจการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.51$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยแวดล้อม ด้านบุคลากร และด้านอำนาจการ มีประสิทธิผลการบริหารงานมาก ส่วนด้านการบริหารจัดการ ยังอยู่ในระดับปานกลาง ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยภาพรวมปัจจัยแวดล้อม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.51$, $S.D. = 0.541$) เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ด้านบริหารจัดการ พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.35$, $S.D.=0.552$)

๒. ด้านบุคลากร พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.55$, $S.D. = 0.611$)

๓. ด้านอำนาจการ พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านอำนาจการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.64$, $S.D. = 0.670$) ประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ใน ด้านการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ด้านการปฏิบัติงานมีความถูกต้องรวดเร็ว ด้านการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสเป็นธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.49$, $S.D. = 0.503$) เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านการ ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.30$, $S.D. = 0.626$)

๒) ด้านการปฏิบัติงานมีความถูกต้องรวดเร็ว พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านการปฏิบัติงานมีความถูกต้องรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.83$, $S.D. = 0.577$)

๓) ด้านการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสเป็นธรรม พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.35$, $S.D. = 0.552$)

^{๖๕} ร้อยตำรวจตรี พชรพล แสงพุ่ม, “ประสิทธิผลการบริหารงานสถานีดำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ด้านการบริหารจัดการ พบว่างบประมาณในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ยานพาหนะสำหรับเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอมากที่สุด ขาดงบประมาณเช่นเครื่องมือประเภท กล้อง CCTV คุณภาพสูงเพื่อติดตามทางแยกสำคัญที่ตรวจจับภาพตอนกลางคืนได้อย่างชัดเจน และการนำเสนองานต่างๆ ไม่มีความรวดเร็วเนื่องจากมีลำดับขั้นของการนำเสนอตามขั้นตอนของทางราชการมาก

ด้านบุคลากร พบว่าขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันใช้บุคลากร และบริหารบุคลากรภายใต้ความขาดแคลนมากที่สุด มีงานนอกเหนือหน้าที่ประจำเช่นภาระกิจการไปควบคุมฝูงชนทำให้การปฏิบัติหน้าที่หลักซึ่งมีบุคลากรน้อยอยู่แล้ว เกิดความลำบาก และแต่งตั้งบุคลากรมาปฏิบัติงานไม่ตรงกับตำแหน่งที่มีความรู้ความสามารถ ทำให้ต้องเรียนรู้งานใหม่เสมอทำงานจึงเกิดความล่าช้า

ด้านอำนวยการ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการไม่ได้รับสวัสดิการเช่นเบี้ยเลี้ยง เงินเสี่ยงภัย ในเวลาที่ต้องออกตรวจนอกเวลางานปกติในบางครั้งมากที่สุด การทำงานระหว่างฝ่ายอำนวยการ และฝ่ายปฏิบัติยังไม่มีความสะดวกคล่องกัน ขาดการมวลชนกับประชาชนในพื้นที่ ทำให้ประชาชนในพื้นที่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด พบว่า การปฏิบัติงานด้านคดีที่เกิดขึ้นไม่สามารถทำได้ทันในเวลาปกติเนื่องจากปริมาณงานกับบุคลากรไม่สมดุลกัน มากที่สุด ขาดเทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ซึ่งโดยหลักๆ แล้วมาจากงบประมาณที่ขาดแคลน สานวนคดีต่างๆ ล่าช้าเนื่องจากปริมาณคดีที่เกิดขึ้นมีจำนวนมาก ประกอบกับบุคลากรไม่เพียงพอในการทำงาน ทำให้งานล้นคน

ด้านการปฏิบัติงานมีความถูกต้องรวดเร็ว พบว่าการทำงานของตำรวจมีผลกับผู้ถูกจับกุม การจะสรุปสำนวนคดีต่างๆ ให้ได้ความรวดเร็ว ต้องมีความละเอียดบางครั้งจึงเป็นการยากที่จะทำงานให้ได้เร็วทุกคดีมากที่สุด ยังไม่มีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ ส่วนมากจะรับผิดชอบในหน้าที่ของใครของมัน และงานไม่ทันตามเวลาเนื่องจากปัญหาการมีงานเข้ามามาก คนทำงานไม่ทัน เช่นถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการหาสำนวน ถ้าหาสำนวนล่าช้าก็จะมีโทษทางวินัย

ด้านการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสเป็นธรรม พบว่าจำนวนบุคลากรที่จะให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด รองลงมาคือขาดแคลนงบประมาณในการติดตั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลต่างๆ ที่จะเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่ได้รับข่าวสาร

ดังนั้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจต้องทำงานกับมวลชน ต้องปฏิบัติด้วยความสุภาพ กับประชาชนที่มาขอรับบริการและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องพุดจาไพอเราะ ต้องกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการบริการไม่เกิดความประทับใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรพัฒนา ด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดย นำหลักธรรม เข้ามาประยุกต์ใช้โดยในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกับการบริหารงานของตำรวจ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวผล งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกับการบริหารงานของตำรวจผู้วิจัย เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องกับการกับการบริหารงานของตำรวจ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๙ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกับการบริหารงานของตำรวจ

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้แต่งหรือ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จังหวัดนครสวรรค์	พ.ต.ท. บริสุทธิ์ อธิ จิต (มจร.)	๒๕๕๖	ปริมาณ/ คุณภาพ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยการนำหลักธรรม ทางพระพุทธศาสนาประยุกต์ใช้ ในการบริหารจัดการ การ กำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกและสายบังคับ บัญชาภายในองค์กรมีการแบ่งงานกันทำ
๒	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการตามหลักสัจคหวัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	ดาบตำรวจ วัฒนา ภัคสังข์ (มจร.)	๒๕๕๖	ปริมาณ	ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรค เจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่มีความกระตือรือร้น ในการช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติ แนวทางการปรับปรุงการให้การ บริการประชาชน ควรพัฒนา ด้านการบริการอย่างมี ประสิทธิภาพ
๓	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลัก ธรรมาธรรม ๔ ของข้าราชการ ตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์	ส.ต.ท.หญิง มารินทร์ พลพัฒน์ (มจร.)	๒๕๕๖	ปริมาณ	การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาธรรม ๔ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคของ ขาดการฝึกอบรมด้าน วิชาการอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาด้านกฎหมาย ยุทธวิธีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานขาดความอดทนอดกลั้น

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภทงานวิจัย	ผลการวิจัย
๔	การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔:กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๒๕๕๓)	จำลองตำรวจ ณัฐศักดิ์ แสนสุข (มจร.)	๒๕๕๖	ปริมาณ	การปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมากปัญหาและอุปสรรค มีการแทรกแซงในการพิจารณาความดีความชอบ และขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย ส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
๕	ประสิทธิผลการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก	ร้อยตำรวจตรี พัชรพล แสงพุ่ม (มจร.)	๒๕๕๖	ปริมาณ/ คุณภาพ	ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ตามปัจจัยแวดล้อมในด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านอำนาจการ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยแวดล้อม ด้านบุคลากร และด้านอำนาจการ มีประสิทธิผลการบริหารงานมาก ส่วนด้านการบริหารจัดการ ยังอยู่ในระดับปานกลาง

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องนำมาจัดทำเป็นกรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ได้แก่

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

๑. เพศ
๒. อายุ
๓. สถานภาพ
๔. วุฒิการศึกษา
๕. อาชีพ
๖. รายได้

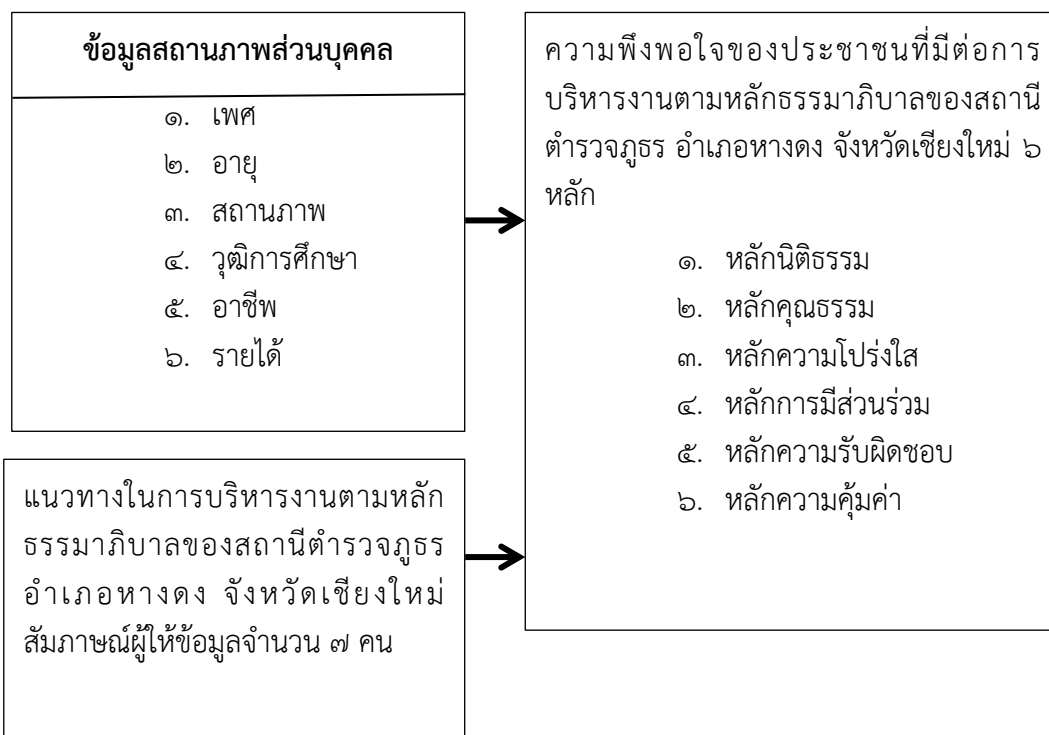
ตัวแปรตาม (Dependent Variables)ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธร อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ หางดง จังหวัดเชียงใหม่ : กรณีศึกษา ตำบลหางดงอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ใน ๖ ด้านคือ

๑. หลักนิติธรรม
๒. คุณธรรม
๓. หลักความโปร่งใส
๔. หลักการมีส่วนร่วม
๕. หลักความรับผิดชอบ
๖. หลักความคุ้มค่า

กรอบแนวคิดในการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๗ ท่าน ข้อเสนอแนะในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธร อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปรต้น
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



แผนภาพที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย