

ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ ของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

จรินทร์ สุทธนารักษ์^{1*}, ไชยา ยิ้มวิไล²

^{1,2}หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Received: 28 August 2020

Revised: 18 January 2021

Accepted: 19 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับของผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ (2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ (3) ศึกษาปัญหา/อุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ และ (4) นำเสนอแนวทางส่งเสริมการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงผสม ตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดสำนักชั่งตวงวัด จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม ตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารของหน่วยงานสังกัดสำนักชั่งตวงวัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า หลักการกระจายอำนาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการมากที่สุด ผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยที่ด้านการประหยัดพลังงานของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัญหา/อุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ ขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการ ขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและขาดการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงาน ไม่มีการกระจายอำนาจ แนวทางในการส่งเสริมการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ คือ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ควรกระจายอำนาจถ่ายโอนภารกิจให้ภาคเอกชนเข้ามาปฏิบัติงานแทนเพื่อแบ่งเบาภาระงาน และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล ระดับของผลสัมฤทธิ์ สำนักชั่งตวงวัด

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: jarin_95@hotmail.com

Factors Affecting the Achievement of Applying Good Governance Principle in Management of the Bureau of Weights and Measures, Department of Internal Trade, Ministry of Commerce

Jarin Suttanarak^{1,*}, Chaiya Yimwilai²

^{1,2}Doctor of Philosophy Program in Public Administration,
Graduate College of Management, Sripatum University

Received: 28 August 2020

Revised: 18 January 2021

Accepted: 19 March 2021

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the level of achievement in applying good governance principle in administration, (2) to analyze the factors affecting the achievement of the application of good governance principle in administration, (3) to study problems and obstacles in applying good governance principle in administration, and (4) to propose the guidelines for promoting the application of good governance principle for achievement in administration of the Bureau of Weights and Measures, Department of Internal Trade, Ministry of Commerce. This research was a mixed-method research involving the quantitative and qualitative research methodologies. In the quantitative study, the research sample consisted of 200 personnel of work units under the Bureau of Weights and Measures. The employed research tool was a questionnaire. Data were analyzed using the percentage, mean, and standard deviation. In the qualitative study, the key research informants were 8 administrators of work units under the Bureau of Weights and Measures. The employed research tool was a structured interview form. Data were analyzed with content analysis. Research findings showed that the principle of decentralization had the highest influence on the achievement in applying good governance principle in administration. The achievement in applying good governance principle in administration was at the high level in all aspects, with the aspect of energy saving of the work units receiving the highest rating mean. The problems and obstacles in applying good governance in administration were the following: the lack of personnel with knowledge and expertise; the lack of new technology application in administration; the lack of public relations for operations; the lack of monitoring of progress in operations; and the lack of decentralization. The practical guidelines for promotion of the application of good governance principle in administration were the following: the clients should be allowed to participate in monitoring of progress and evaluation of the operations; the work units should be decentralized by transferring some functions to be undertaken by the private sector to lessen the workload; and the personnel should be developed to equip them with knowledge and expertise to enable them to work more efficiently.

Keywords: Good governance principle, Level of achievement, Bureau of Weights and Measures

* Corresponding Author; E-mail: jarin_95@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักช่างตวงวัด กรมการค้าภายใน มีหน้าที่ในการพัฒนา กำหนด และทดสอบมาตรฐานเครื่องชั่งตวงวัด ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบเกี่ยวกับการใช้เครื่องชั่งตวงวัดให้เป็นไปตามมาตรฐานนานาชาติ จัดทำ สอบเทียบ และเก็บรักษาแบบมาตรฐานชั่งตวงวัด กำหนดหลักเกณฑ์และกำกับดูแลการประกอบธุรกิจผลิต นำเข้า ซ่อม และขายเครื่องชั่งตวงวัด รวมทั้งการประกอบธุรกิจให้บริการชั่ง ตวง หรือวัด กำหนดหลักเกณฑ์ในการออก ใบอนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจผลิตหรือซ่อมเครื่องชั่งตวงวัด สามารถตรวจสอบให้คำรับรองเครื่องชั่งตวงวัดที่ตนผลิต หรือซ่อม ตรวจสอบให้คำรับรองเครื่องชั่งตวงวัด จัดทะเบียนเครื่องหมายเฉพาะตัวของผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้ซ่อมเครื่องชั่ง ตวงวัด สำรองและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องชั่งตวงวัดในระหว่างการใช้งาน กำหนดวิธีการแสดงปริมาณสุทธิ และตรวจสอบความถูกต้องของปริมาณ การบรรจุของสินค้าหีบห่อของผู้ผลิต ผู้นำเข้าและผู้จำหน่าย กำหนดวิธีการ ซื้อขายสินค้าชนิดใดต้องทำการซื้อขายโดยการชั่ง การตวง การวัด หรือการนับเป็นจำนวนหน่วย ดำเนินการตาม กฎหมาย กรณีที่มีผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับเครื่องชั่งตวงวัดและสินค้าหีบห่อ ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ เครื่องชั่งตวงวัดที่ถูกต้อง และส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภค พัฒนาความรู้ ความสามารถ และ ทักษะของเจ้าหน้าที่ช่างตวงวัดให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของเครื่องชั่งตวงวัดและความก้าวหน้าใน กระบวนการปฏิบัติงานด้านชั่งตวงวัดของนานาประเทศ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการกำกับ ดูแลชั่งตวงวัด และสินค้าหีบห่อของประเทศต่าง ๆ หรือระหว่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยกฎหมายชั่ง ตวงวัด และองค์กรชั่งตวงวัดอื่น ๆ จัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติเกี่ยวกับงานชั่งตวงวัด ซึ่งมีงานที่ต้องรับผิดชอบ การให้บริการประชาชนทั้งประเทศ แต่สำนักช่างตวงวัดมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 380 คน มีการบริหารจัดการโดยมี บุคลากรในส่วนกลางจำนวน 93 คนและบุคลากรในส่วนภูมิภาคจำนวน 287 คน โดยจัดตั้งสำนักงานสาขาเขตต่างๆ จำนวน 32 สาขาเขตและยกระดับสำนักงานสาขาขึ้นเป็นศูนย์ชั่งตวงวัดภาคประจำภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้รวมจำนวน 4 ศูนย์ (Department of Internal Trade, Ministry of Commerce, 2015) ธรรมชาติของงานชั่งตวงวัดเป็นงานที่เชื่อมโยงภาคเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองโดยเน้นการสร้างร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมี พื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง มีความชอบธรรมของกฎหมายมีเสถียรภาพมีโครงสร้างและกระบวนการบริหาร ที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Pakdeejit, 2012)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวเป็นเหตุผลสำคัญทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลมา ประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักช่างตวงวัดเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ในการพัฒนาองค์กร ของสำนักช่างตวงวัดให้มีสมรรถนะและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้บริการและดูแลประชาชนทุกภาคส่วน อย่าง เหมาะสมทั่วถึงและยั่งยืน สอดรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่ไร้ขีดจำกัดทางโลกาภิวัตน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา/อุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
4. เพื่อศึกษาแนวทางส่งเสริมการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับของผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ และนำผลการจากวิจัยไปใช้พัฒนาองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
3. ได้รับทราบปัญหา/อุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
4. ได้แนวทางในการส่งเสริมการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการที่เหมาะสมของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

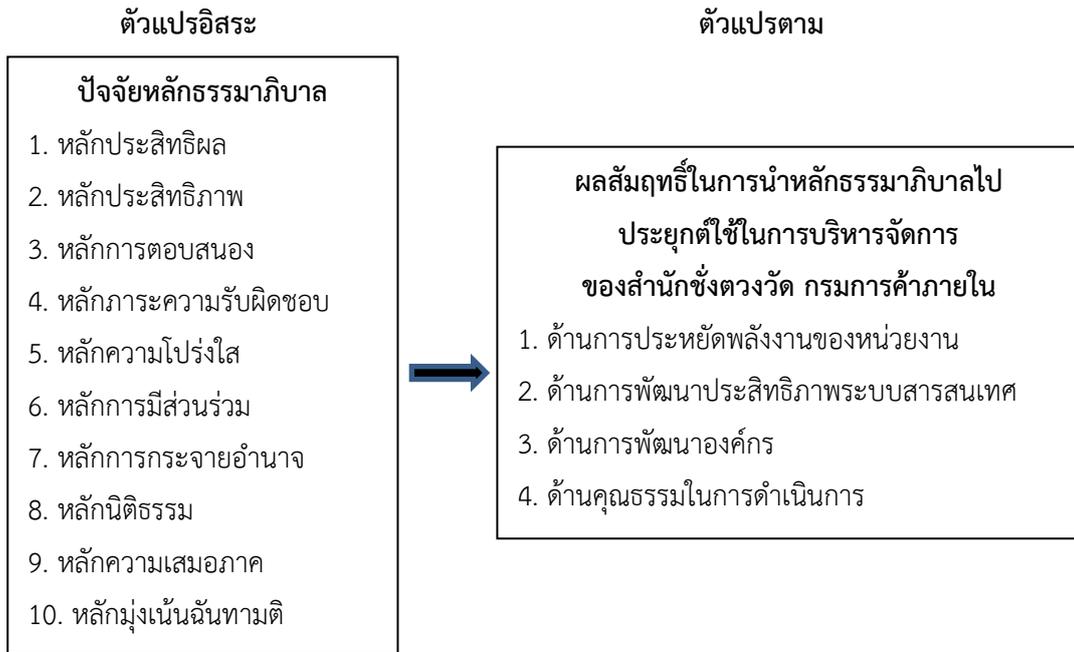
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้ (Boonmee, 1998) ธรรมาภิบาลเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างภาครัฐ สังคม เอกชน และประชาชนซึ่งทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบด้วยลักษณะ 4 ประการ ประกอบด้วย (1) การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ (2) มีคุณธรรม (3) โปร่งใส และ (4) ตรวจสอบได้ แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Suwanmongkol, 2015) คือ ธรรมาภิบาลเป็นหลักการบริหารปกครองที่มีประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ โดยยึดหลักเหตุผลและความชอบธรรม กล่าวคือ ธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการ (Principles) และแนวทาง (Guidelines) สำหรับการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด ความหมายของธรรมาภิบาล (Uwanno, 1999) ในแบบสากลมีความหมายรวมถึงระบบ โครงสร้าง และกระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข ซึ่งจะเห็นได้ว่า ธรรมาภิบาลสากลเน้นกฎเกณฑ์ (norm) ที่วางระบบโครงสร้าง กระบวนการ และความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคม ในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ส่วนการศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติของเทศบาลในพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง 1

(Phuangkamyad, 2015) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ ได้แก่ ปัญหาด้านนโยบาย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาการขาดความร่วมมือ ปัญหาการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อให้การนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้นควรส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรมีส่วนสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาประสิทธิผลการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (Sumranwanich, 2009) สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้ (1) การบริหารตามหลักนิติธรรม ทำตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายให้อำนาจไว้ (2) หลักคุณธรรม ผู้นำยึดหลักความถูกต้อง ตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นอย่างอย่างแก่สังคม ยึดถือความถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ สุจริต มาทำงานตรงต่อเวลา (3) หลักความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามระเบียบในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้ประชาชนเข้าร่วม และมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้ (4) การบริหารตามหลักการมีส่วนร่วม ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือ (5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนใหญ่มุ่งมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นในการบริการประชาชน ทำงานด้วยความรวดเร็ว และ (6) หลักความคุ้มค่า มีการใช้งบประมาณตามความจำเป็น และการจัดซื้อครุภัณฑ์ต่างๆ อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานและการซ่อมแซมยานพาหนะและเครื่องมือ ประสิทธิภาพของนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในมหาวิทยาลัยราชภัฏ (Duangchak, 2012) สรุปได้ คือ การกำหนดนโยบายธรรมาภิบาล การนำนโยบายธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ และการประเมินผลกระทบนโยบายธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลของนโยบาย แนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Anumanrachathon, 2006) สรุปประเด็นสำคัญดังนี้ การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความสามารถขององค์กรในการนำเอาทรัพยากรทางการบริหารในองค์กรให้สามารถปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะต้องมีการจัดหา ทรัพยากรวิธีการทั้งหลายเพื่อจะทำให้การดำเนินงานตามนโยบายประสบผลสำเร็จ โดยต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหนึ่งจนสามารถดำเนินการได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อนำมาประกอบการออกแบบกรอบการศึกษา ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การศึกษา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา คือ ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด แล้วพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยแบบพร้อมกัน (Convergent Parallel Design) (Creswell, 2013)

ประชากรและตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ปี 2562 จำนวนทั้งหมด 380 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดี ผู้วิจัยกำหนดขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 191 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 200 คน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก คือ ผู้บริหารของหน่วยงานสังกัดสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ชั่งตวงวัด 2 คน ผู้อำนวยการกลุ่มมาตรฐานเครื่องชั่ง 1 คน ผู้อำนวยการกลุ่มมาตรฐานเครื่องตวงและเครื่องวัด 1 คน และผู้อำนวยการส่วนต่างๆ 4 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

เครื่องมือวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์” ประกอบด้วย (1) ความคิดเห็นที่มีต่อหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ และ (2) ผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของการวิจัย ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .60 ถึง 1.00 และตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .99

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ (1) ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ (2) ปัญหา/อุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ และ (3) แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการ ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยทำการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยให้ช่วยตรวจสอบก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัน เวลาที่กำหนดไว้ โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 คน ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกบุคคลที่มีบทบาทสำคัญและเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ชั่งตวงวัด 2 คน ผู้อำนวยการกลุ่มมาตรฐานเครื่องชั่ง 1 คน ผู้อำนวยการกลุ่มมาตรฐานเครื่องตวงและเครื่องวัด 1 คน และผู้อำนวยการส่วนต่าง ๆ 4 คน และแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 200 คน โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้กับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติดังนี้

1.1 สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่อการอธิบายถึงลักษณะของข้อมูลตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบสมการของปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ ของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

1.3 สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เมื่อเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์และบันทึกเสียง แล้วทำการถอดเทปที่บันทึกเสียงและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตีความ การเปรียบเทียบข้อมูล การเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ

โดยการยึดแนวคิด ทฤษฎี เป็นกรอบ พร้อมหาคำอธิบายภายใต้กรอบความคิด หรือทฤษฎี เพื่อให้ได้คำตอบที่น่าเชื่อถือ

ผลการวิจัย

1. ระดับของผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประหยัดพลังงานของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณธรรมในการดำเนินการ ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพพระบารมี และด้านการพัฒนาองค์กร ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หลักการความรับผิดชอบ และหลักการตอบสนอง ส่วนหลักประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด ได้แก่ ปัจจัยหลักการกระจายอำนาจ ปัจจัยหลักประสิทธิภาพ ปัจจัยหลักมุ่งเน้นฉันทามติ ปัจจัยหลักความเสมอภาค และปัจจัยหลักประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ โดยปัจจัยที่ส่งผลบวกต่อผลสัมฤทธิ์มากที่สุด คือ ปัจจัยหลักการกระจายอำนาจ รองลงมา คือ ปัจจัยหลักประสิทธิภาพ และปัจจัยหลักมุ่งเน้นฉันทามติ ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กับปัจจัยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.875 โดยสามารถพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด ได้ร้อยละ 76.50

4. ปัญหา/อุปสรรคในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด ได้แก่ (1) ขาดการสร้างจิตสำนึกในการรักษาสິงแวดล้อมและการประหยัดพลังงานอย่างจริงจัง (2) ขาดนโยบายด้านการลดการใช้พลังงานอย่างเป็นรูปธรรมและจริงจัง (3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในตำแหน่งงานโดยตรง มาดูแลระบบงานชั่งตวงวัด ทำให้การทำงานที่ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ บุคลากรขาดความรู้ในการวางระบบงานให้สอดคล้องกับภารกิจงานชั่งตวงวัด (4) ขาดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยในการบริหารจัดการและการจัดทำ Big Data ของระบบงานชั่งตวงวัด เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด ซึ่งเป็นงบประมาณที่ได้มาจากการจัดสรรจากรัฐบาล (5) ขาดแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการกำหนดทิศทางขององค์กรรวมทั้งการพัฒนาบุคลากร (6) สำนักชั่งตวงวัดพัฒนาได้ล่าช้า เนื่องจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านอื่นๆ เนื่องจากข้อจำกัดของภารกิจที่รับผิดชอบ (7) ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่กล้าเสนอความคิดเห็นหรือชี้แจงเนื่องจากกลัวผลกระทบที่จะตามมา (8) บุคลากรบางส่วนขาดคุณธรรม ขาดความเสียสละ ขาดระเบียบวินัยในการดำเนินงาน และ (9) ผู้รับบริการต้องการความรวดเร็วและสะดวกที่สุด โดยมุ่งเน้นถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจ จึงเป็นช่องทางในการเสนอผลประโยชน์ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่แบบไร้คุณธรรมจรรยาบรรณ

5. แนวทางส่งเสริมการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัดกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ มีดังนี้

5.1 ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน โดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับไปใช้พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.2 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีเป็นจำนวนมาก หรือมีการกระจายอำนาจโดยการถ่ายโอนภารกิจให้หน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชนปฏิบัติงานแทน ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานซึ่งตรงวัด เพื่อลดปริมาณงานที่มีจำนวนมาก

5.3 บุคลากรในองค์กรควรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ตลอดจนการทำแผนกลยุทธ์ กำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อที่บุคลากรในทุกภาคส่วนขององค์กรจะได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามแผนการดำเนินงาน

5.4 ควรนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการ มีรูปแบบการทำงานออนไลน์ที่เข้าใจง่ายและประชาชนผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่ายขึ้น รวมทั้งควรใช้ระบบออนไลน์ทำงานแบบอัตโนมัติแทนเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ เพื่อเพิ่มความโปร่งใส

5.5 ควรมีการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้โดยจัดทำเป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ต่าง ๆ จากการทำงาน แนวทางในการปฏิบัติงาน ปัญหา/อุปสรรคในการทำงาน ตลอดจนแนวทางแก้ไข ซึ่งเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญ

5.6 ควรมีหน่วยสนับสนุนหรือผู้ดูแลระบบศูนย์ข้อมูลความรู้ออนไลน์ ซึ่งมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือให้ข้อมูล แนวทางปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่ออกปฏิบัติงานแล้วต้องการความช่วยเหลือ

5.7 ควรมีนโยบายกำหนดจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปลุกจิตสำนึกและส่งเสริมพัฒนาในด้านคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร ซึ่งต้องมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกวัน ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่โปร่งใสในการทำงาน และเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์กร

อภิปรายผล

1. สำนักซึ่งตรงวัดมีผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ ด้านการประหยัดพลังงานของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านคุณธรรมในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก แสดงถึงการให้การยอมรับและเห็นด้วยของบุคลากรในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร โดยด้านการประหยัดพลังงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สืบเนื่องมาจากหน่วยงานของสำนักซึ่งตรงวัด มีคณะกรรมการดำเนินการวางแผน มอบหมายหน้าที่ บทบาทให้บุคลากร โดยให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมทั้งร่วมในการรณรงค์และร่วมปฏิบัติในการลดพลังงาน ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรช่วยกันประหยัดพลังงาน มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ทำงานเป็นประจำ รวมถึงมีการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการประหยัดพลังงาน และมีการประเมินผลการประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินการมีลักษณะสอดคล้องกับกระบวนการบริหารที่ Sanrattana (1999) ได้กล่าวถึงว่า กระบวนการบริหาร ประกอบด้วย 4 ประการ คือ (1) การวางแผน หมายถึง หน้าที่ทางการบริหารในการกำหนดจุดหมายและการตัดสินใจ เลือกรูปแบบที่ดีที่สุดที่จะให้บรรลุจุดหมายนั้น (2) การจัดองค์การ หมายถึง กำหนดอำนาจหน้าที่และตำแหน่งต่าง ๆ อย่างชัดเจน (3) การนำ หมายถึง ความพยายามทำให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุด มุ่งหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ (4) การควบคุมหมายถึงการมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์กร

ได้ประพุดติ ปฏิบัติในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานหรือจุดหมาย มุ่งเน้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลง

2. การนำหลักธรรมาภิบาลประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของสำนักชั่งตวงวัดสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Navarat (2012) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้นๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ ตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด กรมการค้าภายใน ได้แก่ หลักการกระจายอำนาจ หลักประสิทธิผล หลักมุ่งเน้นฉันทามติ หลักความเสมอภาค และหลักประสิทธิภาพ โดยหลักการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการมากที่สุด ทั้งนี้เพราะหลักการกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลาง ให้แก่หน่วยงานอื่นดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจการดำเนินการให้แก่บุคลากร มุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยสำนักชั่งตวงวัดมีการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

3. แนวทางส่งเสริมการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัด ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มเติม ความรู้ ความชำนาญ ทักษะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นแนวทางสอดคล้องกับ Office of the Permanent Secretary Ministry of Commerce (2017) ที่ให้ความสำคัญการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรว่า บุคลากรเป็นกลไกการขับเคลื่อนภาครัฐที่สำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะ ในการเกิดเป็น “Smart People” ที่ต้องมีความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ โดยเริ่มที่สำคัญ คือ “เปลี่ยนแปลง (Change)” เพื่อ “การประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration)” สร้างสรรค์คุณค่าร่วมกัน ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ซื่อตรง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และมีคุณธรรม (Corruption free) เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละระดับตำแหน่ง และตอบสนองต่อภารกิจที่ได้รับ ควรมีการกระจายอำนาจโดยการถ่ายโอนภารกิจให้หน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชนปฏิบัติงานแทน เพื่อลดปริมาณงานให้สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรของหน่วยงานชั่งตวงวัดสามารถให้บริการกับประชาชน/ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Navarat (2012) ได้กล่าวถึงผลดีของการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการ ว่าทำให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้ Phuangkamyad (2015) ได้กล่าวถึงการนำหลักการกระจายอำนาจอาจจะไม่สัมฤทธิ์ผล หากส่วนกลางมีการถ่ายโอนมอบหมายภารกิจให้หน่วยงานใดๆ ปฏิบัติ แต่ไม่มีงบประมาณหรือบุคลากรมาให้ จะเป็นการไปเพิ่มปริมาณงานให้มากขึ้น จึงไม่เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ควรนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการให้เหมาะสม ควรมีรูปแบบการทำงานที่ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับ Suwanmongkol (2015) ได้กล่าวถึงการนำเทคโนโลยี มาให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นช่องทางในการให้บริการที่สอดคล้องกับ

ความต้องการของผู้ใช้บริการในโลกยุคปัจจุบัน ซึ่งต้องการบริการที่รวดเร็ว สะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มเติมความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้พัฒนางานซึ่งตวงวัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการ

1.3 ควรมีการกระจายอำนาจถ่ายโอนภารกิจให้หน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชนเข้ามาปฏิบัติงานแทน โดยเปลี่ยนจากหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน (Inspector) มาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล (Regulator) เพื่อแบ่งเบาภาระงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักชั่งตวงวัด

1.4 ควรผลักดันให้สำนักชั่งตวงวัด เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีอิสระในการบริหารจัดการงานงบประมาณ และทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารจัดการของสำนักชั่งตวงวัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ประเมินผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาระดับความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายของสำนักชั่งตวงวัดที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารจัดการ

เอกสารอ้างอิง

Anumanrachathon, M. (2006). Public Policy: Concept Process and Analysis. 2nd ed. Chiang Mai:

Khanuengnij Press. (in Thai)

Boonmee, T. (1998). Good Governance in Thai Society. Bangkok: Saitarn Press. (in Thai)

Creswell, J. W. (2013). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.

2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

Department of Internal Trade. (2015). Annual Report 2015. Nonthaburi: Department of Internal

Trade, Ministry of Commerce. (in Thai)

Duangchak, S. (2012). The Effectiveness of Good Governance Management Policy in the Rajabhat

Universities. Thesis of the Degree of Doctor of Public Administration. Pathum thani: Valaya

Alongkorn Rajabhat University In the royal patronage. (in Thai)

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Education

and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

- Navarat, W. (2019). Good Governance. [Online]. Retrieved May 10, 2020, from:
<https://www.gotoknow.org/posts/417635>. (in Thai)
- Pakdeejit, R. (2012). Good Governance, Public and Private Management. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Phuangkamyad, C. (2015). Policy Implementation in Accordance with Good Governance Principles of Municipalities in Lower Central Provinces 1. Thesis of the Degree of Doctor of Philosophy in Public Administration. Bangkok: Sripatum University. (in Thai)
- Sanrattana, W. (1999). Concepts, Theories and Issues for Educational Administration. Bangkok: Thiphayawisut. (in Thai)
- Sumranwanich, C. (2009). The Effectiveness of Administration by Good Governance of the Administrators in Sri-Racha District, Chonburi Province. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Khon Kaen: Khon Kaen University. (in Thai)
- Suwanmongkol, P. (2015). Public Administration and Good Governance. Bangkok: King Prajadhipok's Institute. (in Thai)
- Uwanno, B. (1999). Good Governance in Thai Society. Bangkok: Winyuchon Press. (in Thai)
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Commerce. (2017). Human Resource Management Strategy Plan of the Ministry of Commerce 2018 - 2021. [Online]. Retrieved July 21, 2020, from: <http://www.pcni.moc.go.th> (in Thai)