

การบริหารจัดการที่ดี เพื่อเป็นองค์กรที่พึงประสงค์ของประชาชน
ในพื้นที่เทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี
The Good Governance on Desirable Organization for People in Khlong
Luang Town Municipality, Khlong Luang District, Pathum Thani
Province

เอกศิริ นิยมศิลป์¹ พินัย วิถีสวัสดิ์² วสิน พรหมพิทักษ์กุล²
Eksiri Niyomsilp, Pinai Vitheesawat, Wasin Phromphitakkul

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเป็นองค์กรที่พึงประสงค์ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและการเปรียบเทียบการบริหารจัดการที่ดี ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นองค์กรที่พึงประสงค์ของประชาชนในบริบทของธรรมาภิบาลของหน่วยงานของรัฐระดับท้องถิ่น ในการปฏิบัติและบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยให้ประชาชนผู้ใช้บริการเป็นผู้แสดงความคิดเห็นด้วยการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามแบบแผนการวิจัยเชิงปริมาณแบบเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 25 – 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,000-30,000 บาท และพบว่ามีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หลักความโปร่งใส อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหน่วยงานโดยเฉพาะด้านหลักความโปร่งใส ด้วยการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ควรเปิดเผยประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต เผยแพร่ให้ประชาชนรับรู้ เป็นสำคัญ

คำสำคัญ (Keyword): การบริหารจัดการที่ดี; องค์กรที่พึงประสงค์; ประชาชนในพื้นที่

Abstract

Research on Good Governance to become a Desirable Organization of the People in the Klong Luang Municipality The purpose of this study is to study the level and comparison of good management. In the Klong Luang Municipality area. Khlong Luang District, Pathum Thani Province to be an organization that is desirable

Received: 2025-02-05 Revised: 2025-02-23 Accepted: 2025-02-24

^{1 2 3} มหาวิทยาลัยชินวัตร Shinawatra University. Corresponding Author e-mail:
eksiri.n@siu.ac.th

to the people in the context of the governance of local government agencies. In providing services to the people in the area, the service users are allowed to express their opinions by answering questionnaires. The researcher conducted a survey based on a quantitative research scheme. The results of the study showed that most of the respondents were female, aged 25-35 years old, with a bachelor's degree, a private employee, and a monthly income of 20,000-30,000 baht. When examining each item, it is found that the clause with the highest average value, the rule of law is at a high level, and the clause with the lowest average value, the principle of transparency, is at a low level. However, There are suggestions for improving the agency, especially in the area of transparency by presenting information that should be disclosed for public relations on the Internet. It is important to spread it to the public.

Keywords: Good Governance; Desirable Organization; People in area

บทนำ (Introduction)

การบริหารจัดการที่ดีมีความสำคัญในการบริหารงานและการกำกับดูแลองค์กรในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินกิจการทั้งในภาครัฐกิจและภาคธุรกิจ โดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคมประชาชนและสิ่งแวดล้อม จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงได้อีกต่อไป ดังนั้น การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ และเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น (Schermerhorn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N., 2000)

ทั้งนี้การบริหารจัดการที่ดีได้นำมาใช้ในประเทศไทยตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 เนื่องจากจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรมสุจริตโปร่งใสตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงานมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพร้อมรับผิดชอบศีลธรรมจริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ตัดสินใจดำเนินการและประเมินผลตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมกันนั้น มีการส่งเสริมสถานภาพหญิงชายและการให้ความสำคัญกับกลุ่มต่างๆรวมทั้งคนด้อยโอกาส ตลอดจนการสร้าง ความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่างๆที่ประชาชนพึงจะได้รับจากภาครัฐ

หลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ซึ่งตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 11 (8) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 ได้ระบุไว้ว่าในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการประกอบด้วย

หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี, 2542)

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะของภาครัฐในระดับท้องถิ่น จึงเลือกเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เสมือนเป็นตัวแทนองค์กรภาครัฐที่เป็นพื้นฐานของชุมชน โดยเป็นภาพสะท้อนจากประชาชนที่ได้ใช้บริการจากหน่วยงานดังกล่าว เพื่อศึกษาและนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลแก่หน่วยงานอื่นๆตามความเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเป็นองค์การที่พึงประสงค์ของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในทัศนะของประชาชนผู้ให้ข้อมูล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเป็นองค์การที่พึงประสงค์ของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในทัศนะของประชาชนผู้ให้ข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Random sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งอำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 64,649 คน (ตามรายงานทะเบียนราษฎร 2563) ด้วยสูตรสำเร็จ Taro Yamane จาก Sample Size table ที่กำหนด Population @ 100,000 Sample size (e = 0.05) จะประมาณค่าที่ 398 และได้ปัดขึ้นเป็น 400 เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติการ (Solomon, J. and other. 1996)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การบริหารการบริการจัดการที่ดีเพื่อเป็นองค์การที่พึงประสงค์ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกลองหลวง จังหวัด

ปทุมธานี อันประกอบด้วย หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองคลองหลวงที่เข้าใช้บริการในส่วนงานต่างๆของเทศบาลฯ(ตามทะเบียนราษฎร พ.ศ.2563) จำนวนที่บันทึก 64,649 คน กำหนดเป็นขนาดตัวอย่างเพื่อศึกษาเก็บข้อมูลทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการสถิติที่สำคัญ โดยใช้ตารางของ Taro Yamane จาก Sample Size table ที่กำหนด Population @ 100,000 Sample size ($e = 0.05$) จะประมาณค่าที่ 398 และได้ปัดขึ้นเป็น 400 เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติการ โดยการสุ่มแบบไม่เจาะจง (Random Non-Sampling) และได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยก่อนการดำเนินการใช้เครื่องมืออย่างเป็นทางการ ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยลำดับ ด้วยการตรวจสอบความแม่นยำตรงของเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (item objective congruence index) เป็นรายบุคคล โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 จากนั้นนำไปสู่กระบวนการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ต่อไป ซึ่งในการหาความเชื่อมั่น (reliability) ได้นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยผู้ศึกษาได้เลือกพื้นที่อื่นที่ไม่ใช่พื้นที่ในการศึกษา ได้ใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970) โดยเลือกข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ผลมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.843 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดที่กำหนด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเองโดยวิธีสะดวก ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ และด้วยข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่นๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และ

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ระดับมาตรวัดแบบแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลผลค่าวัดระดับการตัดสินใจแบ่งเป็น 4 ระดับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการของเบส (Best, John W. 1963 : 204-208, อ้างถึงในพิชิต ฤทธิ์จรรยา.2544 : 257) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแบ่งช่วงระดับคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= (4 - 1) / 4 \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

คะแนน	ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4	3.26-4.00	หมายความว่า สำคัญในระดับ มากที่สุด
3	2.51-3.25	หมายความว่า สำคัญในระดับ มาก
2	1.76-2.50	หมายความว่า สำคัญในระดับ น้อย
1	1.00-1.75	หมายความว่า สำคัญในระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานประจำที่ทำ และรายได้โดยเฉลี่ย

เพศ	คน	ร้อยละ
หญิง	208	52.00
ชาย	192	48.00
ช่วงอายุ		

ต่ำกว่า 25 ปี	78	19.50
25-35 ปี	121	30.25
35 -45 ปี	102	25.50
มากกว่า 45 ปี	99	24.75
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	21.00
ปริญญาตรี	190	47.50
สูงกว่าปริญญาตรี	121	30.25
อื่นๆ	5	1.25
ลักษณะงานประจำ		
งานราชการ	62	15.50
งานเอกชน	183	45.75
ธุรกิจส่วนตัว	115	28.75
อื่นๆ	40	10.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000/เดือน	84	21.00
15,000-20,000/เดือน	100	25.00
20,001-30,000/เดือน	132	33.00
มากกว่า 30,000/เดือน	84	21.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามในฐานะกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

มีอายุในช่วง 25-35 ปี มากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี น้อยที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และระดับการศึกษาอื่นๆ (ไม่ระบุ) มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ส่วนใหญ่มีลักษณะงานประจำคืองานเอกชน จำนวนมากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 และงานอื่นๆ (ไม่ระบุ) จำนวนน้อยที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

และมีรายได้โดยรวมระดับ 20,001-30,000/เดือน มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ต่ำกว่า 15,000/เดือนและมากกว่า 30,000/เดือน มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามการบริหารจัดการที่ดี 6 ประการ

อักษรย่อที่ใช้ในตารางข้อมูล: ค่าเฉลี่ย (Mean) ; ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ; ระดับ (Degree) ; อันดับ (Rank)

ตารางที่ 2 สรุปข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง โดยภาพรวม

การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดี	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
1. หลักนิติธรรม	2.60	0.997	มาก	1
2. หลักคุณธรรม	2.56	1.006	มาก	2
3. หลักความโปร่งใส	2.42	1.021	น้อย	5
4. หลักความมีส่วนร่วม	2.54	1.045	มาก	3
5. หลักความรับผิดชอบ	2.53	1.052	มาก	4
6. หลักความคุ้มค่า	2.53	1.049	มาก	4
รวม	2.53	1.028	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.53 ค่าเบี่ยงเบน=1.028) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.60 ค่าเบี่ยงเบน=0.997) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หลักความโปร่งใสอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย=2.42 ค่าเบี่ยงเบน=1.021)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
1.หน่วยงานของท่านมีการใช้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ระเบียบของเทศบาลให้ประชาชนทราบ	2.76	0.902	มาก	1
2.หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสหรือช่องทางให้บุคลากร/ประชาชนได้ร้องเรียน	2.55	1.042	มาก	3
3.หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมาย	2.55	1.042	มาก	3
4. หน่วยงานของท่านนำผลการร้องเรียนหรือปัญหา มาพิจารณาแก้ไขอย่างเหมาะสม	2.56	1.002	มาก	2
รวม	2.60	0.997	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีด้านหลักนิติธรรมของเทศบาลเมืองคลองหลวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.60 ค่าเบี่ยงเบน=0.997) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานมีการใช้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ระเบียบของเทศบาลให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.76 ค่าเบี่ยงเบน=0.902) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานเปิดโอกาสหรือช่องทางให้บุคลากร/ประชาชนได้ร้องเรียน และหน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมาย อยู่ในระดับมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย=2.55 ค่าเบี่ยงเบน=1.042)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ด้านหลักคุณธรรม

หลักคุณธรรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค	2.62	.910	มาก	1
2. หน่วยงานของท่านมีแผนงานโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม	2.52	1.031	มาก	3
3. หน่วยงานของท่านได้มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านจริยธรรมคุณธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงานอย่างเพียงพอในการให้บริการ	2.55	1.042	มาก	2
4. ผู้บริหาร บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและทักเทียม	2.55	1.042	มาก	2
รวม	2.56	1.006	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของด้านหลักคุณธรรมของเทศบาลเมืองคลองหลวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.56 ค่าเบี่ยงเบน=1.006) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารและพนักงานให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.62 ค่าเบี่ยงเบน=0.910) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานมีแผนงานโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.52 ค่าเบี่ยงเบน=1.031)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ด้านหลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
1.การบริหารงานของเทศบาลเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน	2.46	.993	น้อย	3
2.หน่วยงานของท่านได้จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ผลงานเทศบาลที่ดำเนินงานมา	2.49	.994	น้อย	1
3.หน่วยงานของท่านได้นำข้อมูลข่าวสารที่ควรเปิดเผยประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต	2.24	1.056	น้อย	4
4.หน่วยงาน มีการรายงานผล การติดตาม การตรวจสอบแผนงาน โครงการ และการใช้งบประมาณอย่างสม่ำเสมอ	2.48	1.043	น้อย	2
รวม	2.42	1.021	น้อย	

จากตารางที่ 5 พบว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของด้านหลักความโปร่งใสของเทศบาลเมืองคลองหลวง โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย=2.42 ค่าเบี่ยงเบน=1.021) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานได้จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ผลงานเทศบาลที่ดำเนินงานมาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย=2.49 ค่าเบี่ยงเบน=0.993) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านได้นำข้อมูลข่าวสารที่ควรเปิดเผยประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย=2.24 ค่าเบี่ยงเบน=1.056)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ด้านหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
1.หน่วยงานของท่านให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมเสนอแนะเกี่ยวกับงาน	2.53	1.052	มาก	3
2.หน่วยงานของท่านให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมการตัดสินใจในโครงการต่างๆ	2.55	1.042	มาก	1
3.หน่วยงานของท่านให้โอกาสบุคลากรเป็นคณะกรรมการดำเนินงานโครงการต่างๆ	2.55	1.042	มาก	1
4.หน่วยงานของท่านให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานหรือรับฟังความคิดเห็น	2.54	1.049	มาก	2
รวม	2.54	1.045	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ด้าน**หลักการมีส่วนร่วม**โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.54 ค่าเบี่ยงเบน=1.045) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมการตัดสินใจในโครงการต่างๆ และให้โอกาสบุคลากรเป็นคณะกรรมการดำเนินงานโครงการต่างๆ อยู่ในระดับมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย=2.55 ค่าเบี่ยงเบน=1.042) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมเสนอแนะเกี่ยวกับงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.53 ค่าเบี่ยงเบน=1.052)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ด้านหลักความรับผิดชอบ

หลักความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
1. หน่วยงานของท่านได้ดำเนินการเข้าไปแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการได้อย่าง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	2.54	1.049	มาก	1
2. หน่วยงานของท่านอำนวยความสะดวก ความ รวดเร็วในการให้บริการ	2.54	1.049	มาก	1
3. หน่วยงานของท่านได้ดำเนินการเข้าไปแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการได้อย่าง ครอบคลุม	2.52	1.052	มาก	2
4. หน่วยงานของท่านมีช่องทางรับฟังความ คิดเห็นในการปฏิบัติงาน	2.52	1.050	มาก	2
รวม	2.53	1.052	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ด้านหลักความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.53 ค่าเบี่ยงเบน=1.052) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานได้ดำเนินการเข้าไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และหน่วยงานอำนวยความสะดวกความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย=2.54 ค่าเบี่ยงเบน=1.049) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานได้ดำเนินการเข้าไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมและหน่วยงานมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย=2.52 ค่าเบี่ยงเบน=1.052)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ

เทศบาลเมืองคลองหลวง **ด้านหลักความคุ้มค่า**

หลักความคุ้มค่า	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
1. หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์การประหยัดการใช้น้ำ	2.55	1.042	มาก	1
2. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกปี	2.52	1.050	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ของทางราชการอย่างคุ้มค่า	2.52	1.052	มาก	2
4. หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์การประหยัดการใช้ไฟฟ้า	2.52	1.052	มาก	2
รวม	2.53	1.049	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง **ด้านหลักความคุ้มค่า** โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.53 ค่าเบี่ยงเบน=1.049) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานมีการรณรงค์การประหยัดการใช้น้ำอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=2.55 ค่าเบี่ยงเบน=1.042) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานมีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกปี เจ้าหน้าที่ใช้วัสดุอุปกรณ์ของทางราชการอย่างคุ้มค่า และมีการรณรงค์การประหยัดการใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับมากเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย=2.52 ค่าเบี่ยงเบน=1.050)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบ แบบสอบถาม ปลายเปิด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	132	33.0
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	268	67.0

จากตารางที่ 9 พบว่าการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดคิดเป็นร้อยละ 33.0 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 67.0

ตารางที่ 10 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ที่ปรากฏ 3 อันดับแรก

ข้อเสนอแนะ	ความถี่จำนวน ผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
การบริหารงาน	71	53.79
หลักการบริหารจัดการที่ดี	41	31.06
การบริหารงานตามหลักการบริหาร จัดการที่ดี	20	15.15

จากตารางที่ 10 พบว่า การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารงาน (ความถี่=71 คิดเป็นร้อยละ 53.79) ความเข้าใจในเรื่องวินัยของหลักการบริหาร

จัดการที่ดี (ความถี่ = 41 คิดเป็นร้อยละ 31.06) และความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดี (ความถี่ = 20 คิดเป็นร้อยละ 15.15)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussions)

จากการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปรายผล ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการที่ดีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ หลักนิติธรรม รองลงมาคือ หลักคุณธรรม หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หลักความโปร่งใส สรุปเชิงอภิปรายโดยสังเขป ดังนี้

หลักนิติธรรม ภาพรวมมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนทราบ มีการผลการร้องเรียนหรือปัญหามาพิจารณาแก้ไขอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสหรือช่องทางให้บุคลากร/ประชาชนได้ร้องเรียน และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมาย ตามลำดับ

หลักคุณธรรม ภาพรวมผู้บริหารและพนักงานเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค การประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านจริยธรรมคุณธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงานอย่างเพียงพอในการให้บริการ ผู้บริหาร บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและทัดเทียม และมีแผนงานโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรม ตามลำดับ

หลักการมีส่วนร่วม ภาพรวมหน่วยงานให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมการตัดสินใจในโครงการต่างๆ การเป็นคณะกรรมการดำเนินงานโครงการต่างๆ ให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานหรือรับฟังความคิดเห็น และโอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมเสนอแนะเกี่ยวกับงาน ตามลำดับ

หลักความรับผิดชอบ ภาพรวมหน่วยงานได้ดำเนินการเข้าไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดำเนินการเข้าไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุม และช่องทางรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

หลักความคุ้มค่า ภาพรวมหน่วยงานของท่านมีการรณรงค์การประหยัดการใช้น้ำ การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกปี เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ของทางราชการอย่างคุ้มค่า และมีการรณรงค์การประหยัดการใช้ไฟฟ้า ตามลำดับ

หลักความโปร่งใส ภาพรวมหน่วยงานได้จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ผลงานเทศบาลที่ดำเนินงานมา มีการรายงานผล การติดตามการตรวจสอบแผนงาน โครงการ และการใช้งบประมาณอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และหน่วยงานของท่านได้นำข้อมูลข่าวสารที่ควรเปิดเผยประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยนี้พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญในการบริหารงานอันดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักนิติธรรม ในขณะที่การบริหารงานอันดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านหลักความโปร่งใส ผู้วิจัยจึงมี

ข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเมืองคลองหลวง ทั้งในการกำหนดนโยบาย และวางแผนงานโครงการด้านการพัฒนา ดังนี้

ในเชิงนโยบาย

เทศบาลเมืองคลองหลวงต้องมีมาตรฐานทางความรับผิดชอบต่อ เป็นหลักเทียบการประพฤติกการปฏิบัติที่ถูกต้องดีงามของบุคลากรในองค์การ สอดคล้องตามหลักศีลธรรมความโปร่งใส การให้บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและการพัฒนาตนเอง

ในเชิงการปฏิบัติ

จัดทำโครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง โดยกำหนดหัวข้อในการอบรมในประเด็นของบุคลากรแต่ละหน่วยงานพื้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และการปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น

การวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงานลูกจ้างองค์การต่างๆ โดยเฉพาะองค์การภาครัฐอื่นๆ
2. ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การโดยเฉพาะองค์การภาครัฐ ซึ่งเสมือนเป็นตัวแทนของรัฐบาล เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล และ/หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ในลำดับต่อไป เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กขกร เอื้อไพโรจน์ถาวร (2553). การนำหลักการบริหารจัดการที่ดี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลในพื้นที่อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ไชยวัฒน์ คำชู (2545). ธรรมาภิบาล: การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม. กรุงเทพฯ: น้ำฝน.
- ถวิลวดี บุรีกุล (2550). วัดระดับการบริหารจัดการที่ดี. สถาบันพระปก กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- ประมวล รุจนเสรี. (2542). การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักขาตินแดน.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2543). แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชยา รักดีจิตต์. (2555). ธรรมาภิบาล: เพื่อการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรภัทร โธณะเกษม. (2542). “การสร้าง Good Governance ในองค์กร”. เนชั่นสุดสัปดาห์. 4, 8 (15-21 สิงหาคม).

- สังคิต พิริยะรังสรรค์ (2541). *เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง แนวความคิดและยุทธศาสตร์. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทรงสิทธิ์วรรณ.*
- สุธาวัลย์ เสถียรไทย. (2542). *ชีววิทยาและเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยเรื่องสิทธิ (property rights): ความสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน. วิกฤติสู่ประชาคมหนังสือที่ระลึกครบรอบ 60 ปีอาจารย์ อัมมาร สยามวาลา. กรุงเทพฯ: คณะ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุเมธ แสงนิมนวล. (2552). *ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.*
- Schermerhorn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. (2000). *Organizational behavior*. Boston: McGraw-Hill.
- Solomon, J., Scott, L., and Duveen, J. (1996). Large-Scale Exploration of Pupils' Understanding of the Nature of Science. *Science Education*. 80(5), 493-508.