

การบริหารหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ
สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
Good Governance Administration Affecting the Quality of Government
Services Pakkret City Municipality Office Nonthaburi

วัลัยพร นาครินทร์^{1*}, อีรพล กาญจนากาศ²

Walaiporn Nakrin¹, Theerapol Kamchanakas²

คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข¹,

คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข²,

Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College¹,

Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College²,

*Corresponding Author Email: nakrin29@gmail.com

(Received: Sep 27, 2025; Revised: Oct 17, 2025; Accepted: Oct 21, 2025)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 2) ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และ 3) อิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ และบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยวิธีจับสลาก จำนวน 181 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบสมการถดถอยพหุคูณ และการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การบริหารหลักธรรมาภิบาล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.691, 0.763, 0.776, 0.696, 0.739 และ 0.784 ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิเคราะห์วิธีการถดถอยพหุคูณคุณภาพการบริการภาครัฐ มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 64.70 ($R^2=.647$) และผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล; คุณภาพ; การบริการภาครัฐ

Abstract

This Article aimed to study 1) The level of good governance administration at Pakkret Municipality, Nonthaburi; 2) the level of public service quality at Pakkret Municipality, Nonthaburi; and 3) the influence of good governance administration on public service quality at Pakkret Municipality, Nonthaburi. This study employed quantitative research design. The population consisted of civil servants and personnel at Pakkret Municipality. A simple random sampling method using a lottery technique was applied to select a sample of 181 participants. The research instrument used for data collection was a questionnaire. Data were analyzed using mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, multiple regression analysis, and hypothesis testing.

The research findings revealed that:

1. The overall level of good governance administration at Pakkret Municipality, Nonthaburi was found to be high.
2. The overall level of public service quality at Pakkret Municipality, Nonthaburi was also found to be high.
3. The correlation coefficients of good governance administration are 0.691, 0.763, 0.776, 0.696, 0.739 and 0.784, affecting the quality of government services at Pakkret Municipality Office, Nonthaburi, statistical significance .01. The results of the multiple regression analysis indicated that good governance administration could predict public service quality at 64.70% ($R^2 = .647$). Furthermore, hypothesis testing showed that good governance administration had a statistically significant influence on public service quality at Pakkret Municipality, Nonthaburi, with statistical significance .01.

Keywords: Good Governance; Quality; Government Services

บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินตามราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 จากการที่ประเทศไทยมีการกำหนดนโยบายปรับเปลี่ยนระบบราชการเข้าสู่ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยหลักการทำงานต้องยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance,

Happier Citizens) อันเป็นยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญประการหนึ่ง ประเทศไทยจึงต้องดำเนินการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดความเหมาะสมกับบทบาทภารกิจเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ทั้งเป็นการกระจายบทบาทภารกิจการทำงานไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสมและมีธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง ดังนั้น การพัฒนาระบบราชการหรือการบริหารราชการแผ่นดินจึงต้องมีการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่โดยต้องยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดีเพื่อให้ภาครัฐมีความเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน และการดำเนินงานต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจกชน นอกจากนี้ภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนตนเองเป็นภาครัฐที่มีความอัจฉริยะในการดำเนินงาน อันเป็นการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานใหม่ ทั้งเป็นการจัดระเบียบโครงสร้างของหน่วยงานใหม่ เพื่อสร้างความสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ให้การดำเนินงานมีความประสานสอดคล้องกัน ก่อให้เกิดความกระชับและไม่เกิดความซับซ้อนในการดำเนินงาน (พนารัตน์ มาศฉมาดล, 2568)

คุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาสังคมประชาธิปไตย และสะท้อนเจตนารมณ์ของรัฐในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การปฏิรูปการบริหารภาครัฐภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) และธรรมาภิบาล (Good Governance) เน้นให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจและการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล กฎหมายหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540, พระราชบัญญัติการว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ได้ประกันสิทธิและกำหนดหน้าที่ของภาครัฐในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนกำหนดวิถีชีวิตและอนาคตของชุมชนเอง การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นรูปธรรมของการมีส่วนร่วมนี้ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนยังส่งผลต่อการบริหารงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุดและรวดเร็ว สร้างความโปร่งใส เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ความเป็นเจ้าของ และประชาธิปไตย การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการสร้างรากฐานของประชาธิปไตย (อรทัย ก๊กผล, 2552: 3)

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 ขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อเป็นวาระในการขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2560: 21)

สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 ซึ่งสะท้อนกระบวนการ นำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ที่มุ่งใช้ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรทางกายภาพอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงแผนงาน โครงการ และแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทการจัดการภาครัฐ ในด้านการบริหารหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาสังคม พร้อมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายที่โปร่งใส การปฏิรูประบบราชการมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบทางการเงิน การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับหลักพื้นฐาน เช่น นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และความคุ้มค่า หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน โดยเน้นความโปร่งใส การตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา (สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด, 2567: 2)

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 ของสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการให้บริการภาครัฐที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประเมินความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในบริบทปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554: 71) งานวิจัยก่อนหน้านี้ยืนยันว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และหลักธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นพพล ไชยสุระ (2560) พบว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ได้ร้อยละ 33.05 และทิตา ยันตะบุษย์ (2558) พบว่า หลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยทั้งสามสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ร้อยละ 74.20 สรุปได้ว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ และหลักธรรมาภิบาลควบคู่กัน เพื่อให้การบริหารงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยซึ่งมีประสบการณ์ในการให้บริการและติดต่อราชการกับสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นประจำ จึงสนใจศึกษาผลกระทบของ การบริหารหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของสำนักงานดังกล่าว การศึกษานี้มุ่งตรวจสอบว่า ปัจจัยด้านการบริหารหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐมากน้อยเพียงใด รวมถึงประเมินระดับการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญ เช่น การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็ง การส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและธรรมาภิบาล การพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาองค์กรโดยอาศัยคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยคาดว่าจะนำไปสู่แนวทางการปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง และสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร โดยครั้งแรกที่ปรากฏแนวคิดนี้คือในปี ค.ศ. 1989 ในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) เรื่อง Sub-Sahara Africa: From Crisis to Sustainable Growth ซึ่งได้เน้นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่ดี (Governance) และการฟื้นฟูเศรษฐกิจ พร้อมทั้งชี้ให้เห็นว่า การกำกับดูแลที่ดีหรือธรรมาภิบาล เป็นลักษณะและวิถีทางในการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมเพื่อบริหารทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืน หลักธรรมาภิบาลครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ การบริหารจัดการภาครัฐ ความรับผิดชอบ กรอบตัวบทกฎหมาย รวมถึงการพัฒนาความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552: 4)

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 ทุกหน่วยงานราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา ระเบียบดังกล่าวกำหนด หลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) การตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้สังคมปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเสมอภาค ไม่ขึ้นกับอำเภอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
2. หลักคุณธรรม (Morality) การยึดมั่นในความถูกต้องและดีงาม ส่งเสริมเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์เป็นตัวอย่างแก่สังคม พร้อมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง
3. หลักความโปร่งใส (Transparency) การสร้างความไว้วางใจระหว่างภาครัฐและประชาชน โดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย สามารถตรวจสอบได้
4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาสำคัญ ผ่านการแสดงความคิดเห็น ประชาพิจารณ์ หรือประชามติ
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) การตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ การใส่ใจปัญหาสาธารณะ และรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่า (Efficiency and Effectiveness) การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม พัฒนาสินค้าและบริการคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ และรักษาทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

โดยระเบียบดังกล่าวถือเป็นกรอบแนวทางสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการ (ชนะศักดิ์ ยุกบุญ, 2543; รัตน์ดิกรณ์ จินบุตร, 2552)

กล่าวสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ปรากฏครั้งแรกในปี ค.ศ. 1989 ในรายงานธนาคารโลก (Sub-Sahara Africa: From Crisis to Sustainable Growth) โดยเน้นความสำคัญของการบริหารจัดการที่ดีและการใช้ทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน หลักธรรมาภิบาลครอบคลุมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ การบริหารจัดการภาครัฐ ความรับผิดชอบ กรอบกฎหมาย ความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยในปี พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีประกาศใช้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี กำหนดหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานราชการปฏิบัติและรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างยั่งยืน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภาครัฐ

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ (Service Quality) ว่าเป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินความพึงพอใจโดยเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง องค์กรจะได้รับชื่อเสียงก็ต่อเมื่อบริการสามารถตอบสนองหรือเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้

การประเมินคุณภาพบริการยากกว่าการประเมินสินค้า เนื่องจากการประเมินทั้งผลลัพธ์และกระบวนการบริการ โดยคุณภาพบริการสามารถพิจารณาได้ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การรับรู้ที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) องค์กรต้องเข้าใจการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น 2) การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับ (Expectation-Perception Gap) การบริการต้องตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และมีมาตรฐานสม่ำเสมอ และ 3) ผลลัพธ์และกระบวนการบริการ (Service Outcome and Process) ประเมินจาก 5 ปัจจัยหลักคือ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจและความสุภาพ (Assurance) ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) และลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangibles) การประยุกต์แนวคิดนี้ช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงคุณภาพบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

การวัดคุณภาพการบริการภาครัฐถือเป็นแนวทางสำคัญในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามที่ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ระบุว่า คุณภาพบริการประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ซึ่งหมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์และสะท้อนคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ยังรวมถึงบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การออกแบบอาคาร และวัสดุประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้บริการตามสัญญาไว้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานต้องเสร็จตรงเวลาและถูกต้องตามมาตรฐาน การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) คือความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว โดยต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ความมั่นใจ (Assurance) เกิดจากความรู้ ทักษะ ความสุภาพ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ โดยเฉพาะบริการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเงิน การรักษาพยาบาล และกฎหมาย ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการให้บริการที่เป็นรายบุคคล เอาใจใส่ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ และสร้างความรู้สึกว่าคุณรับบริการมีความสำคัญ

ในทำนองเดียวกัน ปีเตอร์และดอนเนลลี (Peter & Donnelly, 2004) ให้กรอบการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ปัจจัยเช่นเดียวกัน ได้แก่ การบริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ทั้งสองกรอบสะท้อนให้เห็นว่าการบริการที่มีคุณภาพต้องครอบคลุมทั้ง ผลลัพธ์และกระบวนการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับบุคลากรโดยตรงยกเว้นปัจจัยการนำเสนอสิ่งที่จับต้องได้ และการประเมินคุณภาพบริการภาครัฐจึงควรใช้เครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริการ พัฒนาศักยภาพบุคลากร และยกระดับมาตรฐานการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า การให้บริการภาครัฐเป็นงานที่ต้องติดต่อประชาชนโดยตรงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ ถูกนิยามว่าเป็นการรับรู้ของลูกค้า โดยประเมินความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง การประเมินคุณภาพบริการครอบคลุม

ทั้งผลลัพธ์และกระบวนการบริการ สามารถพิจารณาได้ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การรับรู้ที่จับต้องไม่ได้ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับบริการที่ได้รับ และผลลัพธ์พร้อมกระบวนการบริการ ซึ่งวัดจาก 5 ปัจจัย คือ ความเชื่อถือได้ ความสามารถตอบสนอง ความมั่นใจและความสุภาพ ความเข้าใจลูกค้า และลักษณะที่สัมผัสได้ โดยมีกรอบการประเมินคุณภาพบริการที่คล้ายกัน โดยเน้นว่าการบริการที่มีคุณภาพต้องครอบคลุมทั้งผลลัพธ์ และกระบวนการ และส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับบุคลากรโดยตรง การประเมินคุณภาพบริการภาครัฐจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริการ พัฒนาศักยภาพบุคลากร และยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพิ่มความพึงพอใจและสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ และบุคลากร สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 337 คน (สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก (Lottery) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 601-670) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 181 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีกระบวนการสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแหล่งในพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงศึกษาการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ และนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

2.2 การสร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบคุณภาพความถูกต้อง พร้อมทั้งแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงประเด็นเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.0

2.4 นำไปแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน และนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งมีผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .907 จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

3. สมมติฐานการวิจัย

การบริหารหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 แจกแบบสอบถามและชี้แจงให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

4.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 181 ชุด ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามวัน เวลาที่กำหนด

4.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ และนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และนำแบบสอบถามไปจัดทำรหัสและนำเข้าข้อมูลทำการวิเคราะห์สถิติทางคอมพิวเตอร์ตามลำดับถัดไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย “การบริหารหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” นักวิจัยจึงนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า การวิเคราะห์ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมา คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านหลักความคุ้มค่า ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวม

ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล นครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านหลักนิติธรรม	4.10	.589	มาก	1
2. ด้านหลักคุณธรรม	4.03	.704	มาก	3

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวม (ต่อ)

ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล นครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
3. ด้านหลักความโปร่งใส	4.01	.714	มาก	4
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.04	.633	มาก	2
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.00	.636	มาก	5
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.95	.708	มาก	6
รวม	4.03	.614	มาก	

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็ง รองลงมา คือ ด้านการพัฒนากาการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพ ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนองค์กรด้วยฐานคุณธรรมความรู้และสมรรถนะสูงตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวม

ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ นครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็ง	4.01	.427	มาก	1
2. ด้านการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0	3.90	.562	มาก	5
3. ด้านการพัฒนากาการบริหารจัดการภาครัฐ	3.99	.557	มาก	2
4. ด้านการพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพ	3.93	.488	มาก	3
5. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	3.91	.481	มาก	4
6. ด้านการพัฒนองค์กรด้วยฐานคุณธรรมความรู้และสมรรถนะสูง	3.84	.556	มาก	6
รวม	3.92	.475	มาก	

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน (Correlation Matrix) เป็นรายด้าน เพื่อหาการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม (X_1) ด้านหลักคุณธรรม (X_2) ด้านหลักความโปร่งใส (X_3) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (X_4) ด้านหลักความรับผิดชอบ (X_5) และด้านหลักความคุ้มค่า (X_6) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.691, 0.763, 0.776, 0.696, 0.739 และ 0.784 ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์อิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

การบริหารหลักธรรมาภิบาล	คุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด	
	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)
1. ด้านหลักนิติธรรม (X_1)	0.691**	0.000
2. ด้านหลักคุณธรรม (X_2)	0.763**	0.000
3. ด้านหลักความโปร่งใส (X_3)	0.776**	0.000
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม (X_4)	0.696**	0.000
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ (X_5)	0.739**	0.000
6. ด้านหลักความคุ้มค่า (X_6)	0.784**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาล แสดงว่าตัวแปร ด้านหลักความคุ้มค่า (X_6) ด้านหลักความรับผิดชอบ (X_5) ด้านหลักความโปร่งใส (X_3) ด้านหลักคุณธรรม (X_2) ด้านหลักนิติธรรม (X_1) และด้านหลักการมีส่วนร่วม (X_4) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .369 .344 .328 .255 .250 และ .117 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .192 .173 .194 .191 .160 และ .172 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .207 .218 .230 .225 และ .223 ตามลำดับ

ดังนั้น ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของเกณฑ์คุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และตัวแปรพยากรณ์ (X_6 X_5 X_3 X_2 X_1 และ X_4) โดยที่ R มีค่าเท่ากับ 0.804 มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 64.70 ($R^2=.647$) และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ .282 อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 สมการพยากรณ์คุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในรูปคะแนนดิบ และในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Y} = .553 + .369_{x_6} + .344_{x_5} + .328_{x_3} + .255_{x_2} + .250_{x_1} + .117_{x_4}$$

$$\hat{Z} = .192Z_{x_6} + .173Z_{x_5} + .194Z_{x_3} + .191Z_{x_2} + .160Z_{x_1} + .172Z_{x_4}$$

ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β	t	Sig.
1. ด้านหลักความคุ้มค่า (X ₆)	.369	.012	.192	18.807	.000**
2. ด้านหลักความรับผิดชอบ (X ₅)	.344	.011	.173	18.731	.000**
3. ด้านหลักความโปร่งใส (X ₃)	.328	.014	.194	6.127	.000**
4. ด้านหลักคุณธรรม (X ₂)	.255	.022	.191	4.156	.000**
5. ด้านหลักนิติธรรม (X ₁)	.250	.013	.160	22.509	.000**
6. ด้านหลักการมีส่วนร่วม (X ₄)	.117	.011	.172	14.274	.000**
a=.553, R=.804, R ² =.647, Adj R ² = .645, SEE=.282, F=328.115, Sig=0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐาน การบริหารหลักธรรมาภิบาล เมืองประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย “การบริหารหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” นักวิจัยจึงนำผลการศึกษามาอภิปราย ดังต่อไปนี้

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ตามหลักนิติธรรม หน่วยงานมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย และยังมี การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ สำหรับการบริหารหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ มีระบบการรายงานผลที่ชัดเจน

รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้การดำเนินงานสอดคล้องกับหลักนิติธรรมและเกิดความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิยานนท แสงบุตร (2563) พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด กาฬสินธุ์โดยภาพอยู่รวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความคุ้มค่า ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณทิพย์ พานแก้ว และคณะ (2567) พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยงานร่วมเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสู่การพัฒนาด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและยังเป็นกำลังหลักสำคัญของกระทรวงมหาดไทยในระดับพื้นที่ในการระดมพลังขององค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อการแสดงความจงรักภักดีแก่สถาบันพระมหากษัตริย์ สำหรับคุณภาพการบริการภาครัฐอยู่ในระดับมากเนื่องจากสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินงานเชิงบูรณาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในฐานะหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทยในระดับพื้นที่ ที่สามารถระดมพลังความร่วมมือจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมสาธารณะ รวมถึงการแสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ซึ่งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรินทร์ หาญจริง (2567) พบว่า ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารภาครัฐดิจิทัลไปปฏิบัติในการจัดการงานกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ได้แก่ ด้านโครงสร้าง คณะกรรมการกองทุนส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้ง มีการปรับเปลี่ยนทุก 4 ปี ทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง สมาชิกสภาคนใหม่ต้องเริ่มเรียนรู้ระบบการจัดการใหม่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำผึ้ง มั่นประสงค์ (2564) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของจังหวัดสุโขทัย ทุกหมวดมีความเชื่อมโยงกัน เนื่องจากผู้บริหารของจังหวัดสุโขทัยได้ชี้แนะและกำกับทิศทางขององค์การให้ไปสู่เป้าหมายตามแผนพัฒนาจังหวัด และแผนปฏิบัติการประจำปี วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้และถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติระดับหน่วยงานและบุคลากรในจังหวัดพร้อมทั้งปลูกฝังให้คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ โดยมีการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำข้อมูลมาวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้วงจรเดมมิงมาเป็นกรอบในการดำเนินงาน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างตรงจุด และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ในทุก ๆ ด้าน

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง

($r_{xy}=.804$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม ส่งผลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ด้านการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 แสดงให้เห็นว่าหลักคุณธรรมมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับการทำงานของหน่วยงาน เนื่องจากหลักคุณธรรมช่วยกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการบริหารงาน ทำให้เกิดความไว้วางใจจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ครุฑพงษ์ และ วลัยพร ชินศรี (2566) พบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมีอาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน มีความสัมพันธ์ที่ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์พยากรณ์อิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาล แสดงว่าตัวแปรด้านหลักความคุ้มค่า (X_6) ด้านหลักความรับผิดชอบ (X_5) ด้านหลักความโปร่งใส (X_3) ด้านหลักคุณธรรม (X_2) ด้านหลักนิติธรรม (X_1) และด้านหลักการมีส่วนร่วม (X_4) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 64.70 ($R^2=.647$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า เป็นการสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง ทั้งนี้ ด้านความคุ้มค่า ความโปร่งใส และคุณธรรม มีค่า β สูงที่สุด สะท้อนถึงบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการบริการ ขณะที่ด้านความรับผิดชอบ นิติธรรม และการมีส่วนร่วม ก็มีอิทธิพลเชิงบวกเช่นกัน แม้จะน้อยกว่าเล็กน้อย ผลลัพธ์นี้ยืนยันว่าการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่รอบด้าน จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรพต กิติสุนทร และสมยศ สืบจากดี (2566) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่า ปัจจัยด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ปัจจัยด้านพัฒนาการและการเจริญเติบโต และปัจจัยด้านผลประโยชน์เกื้อกูลมีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม ร้อยละ 70.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ สุกัญญา โพธิ์จาทุม และสุรวี ศุนาลัย (2566) พบว่า ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ พบว่า มีหลักธรรมาภิบาล 5 หลักที่ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 46.80 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ($b = 0.170$) คุณธรรม ($b = 0.135$) ความคุ้มค่า ($b = 0.131$) การมีส่วนร่วม ($b = 0.126$) และนิติธรรม ($b = 0.093$)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน การบริหารหลักธรรมาภิบาล พบว่า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การดำเนินงานขององค์กรภาครัฐไม่อาจพิจารณาแยกจากหลักธรรมาภิบาลได้ โดยเฉพาะในมิติของความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และการยึดถือกฎหมายที่ถูกต้อง สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการให้บริการ อีกทั้งหลักคุณธรรมและความรับผิดชอบยังช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงาน

ที่ยึดประโยชน์ส่วนรวมและตรวจสอบได้ ส่วนหลักการมีส่วนร่วมทำให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางหรือแก้ปัญหาในชุมชนอย่างแท้จริง ดังนั้น การบูรณาการหลักธรรมาภิบาลทุกด้านจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการบริหารและบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกิต บัญมา และคณะ (2568) พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารหลักธรรมาภิบาล พบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับ พุฒิพัฒน์ วุฒิกุลธนโรจน์ และคณะ (2567) พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานธรรมาภิบาลในการให้บริการงานทะเบียนมีผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

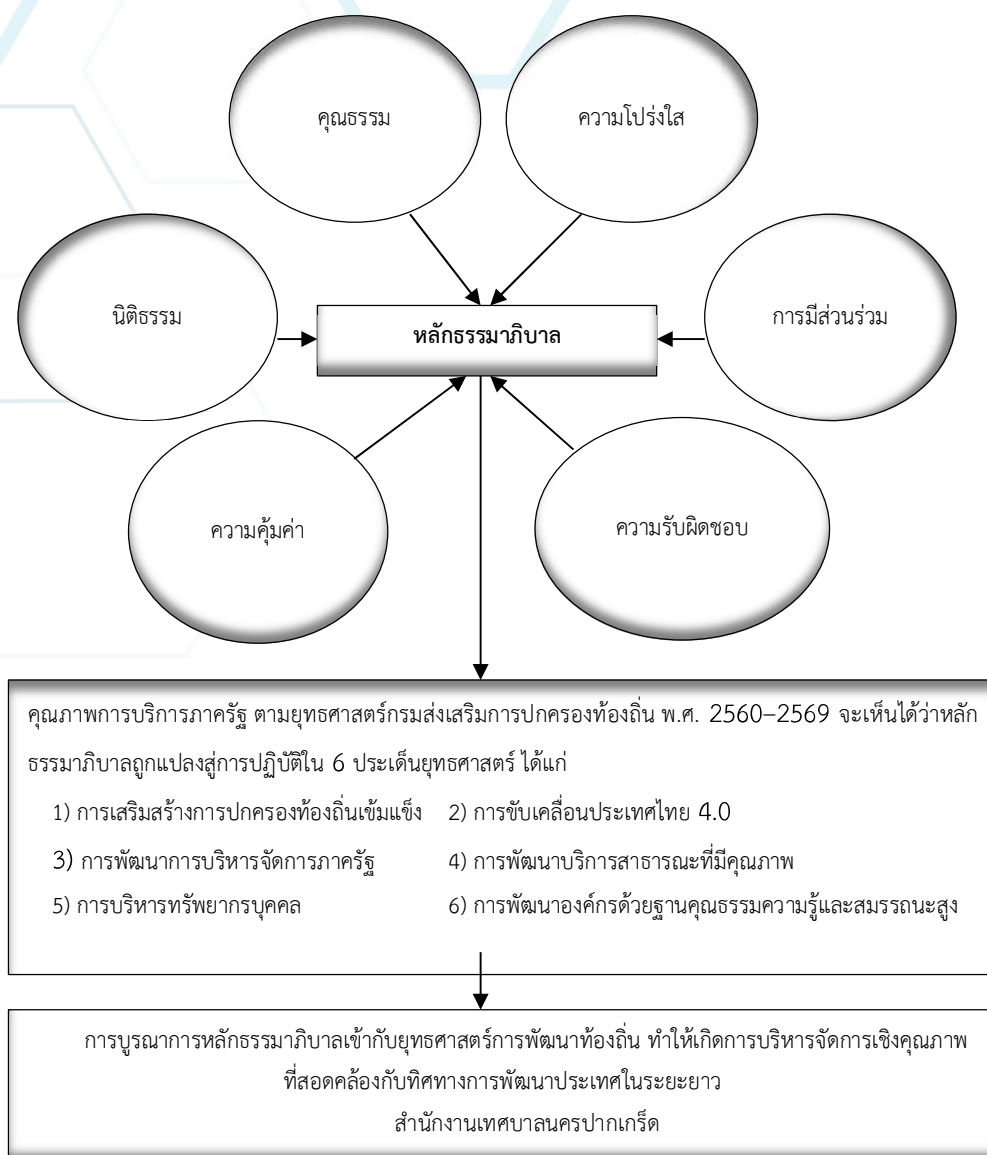
องค์ความรู้จากการวิจัย

การศึกษาหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการภาครัฐในบริบทของสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ชี้ให้เห็นว่า การบริหารภาครัฐในปัจจุบันไม่ได้เน้นเพียงการจัดบริการสาธารณะตามหน้าที่ แต่ต้องสร้างสมดุลระหว่างหลักการปกครองที่ยึดมั่นความถูกต้องกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ แกนหลักของการพัฒนาเปลี่ยนเป็นการบริหารภาครัฐ ประกอบด้วย 6 หลักธรรมาภิบาล ได้แก่ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า ซึ่งมีความหมายเชื่อมโยงกัน นิติธรรมรับประกันการบริหารภายใต้กฎหมายอย่างเป็นธรรม คุณธรรมเสริมสร้างความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ ความโปร่งใสเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการทำงาน การกำหนดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมกำหนดทิศทางการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพการพัฒนาเปลี่ยนเป็นการบริหาร ความรับผิดชอบสะท้อนถึงการตระหนักต่อผลกระทบ และความคุ้มค่าช่วยในการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด

หลักธรรมาภิบาลดังกล่าวถูกนำมาประยุกต์สู่ยุทธศาสตร์ในการบริหารพัฒนาท้องถิ่นตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 ใน 6 ประเด็น ได้แก่ การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นเข้มแข็ง การขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ การยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ การบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง ทั้งนี้สะท้อนความพยายามสร้างองค์กรท้องถิ่นที่ไม่เพียงตอบโจทย์เชิงบริการ แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า หลักธรรมาภิบาลไม่ใช่กรอบทฤษฎีเชิงนามธรรม แต่เป็นเครื่องมือเชิงปฏิบัติที่ยกระดับคุณภาพบริหารภาครัฐเพื่อส่งผลต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพผ่านมาตรฐานด้านกฎหมาย จริยธรรม ความโปร่งใส การตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลให้ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเสมอภาคในสังคม องค์ความรู้ใหม่ที่ได้คือ การบูรณาการหลักธรรมาภิบาลเข้ากับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นทำให้เกิดการบริหารเชิงคุณภาพ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว และสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นตัวอย่างขององค์กรท้องถิ่นที่นำหลักการดังกล่าวมาเสริมสร้าง

ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความยั่งยืนของบริการสาธารณะ พร้อมสร้างคุณค่าเชิงสังคมที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศโดยรวม ซึ่งผู้วิจัยสามารถเขียนเป็นแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย
(ที่มา: วลัยพร นาครินทร์)

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมชี้ให้เห็นว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการภาครัฐของสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับมาทุกด้าน สะท้อนถึงความเข้มแข็งในการยึดหลักความโปร่งใส คุณธรรม และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการบริการแก่ประชาชน โดยพบว่าด้านหลักนิติธรรมและการเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นมีคะแนนสูงสุด

ขณะที่ด้านความคุ้มค่าและการพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะอยู่ในลำดับท้าย แสดงถึงจุดแข็งและประเด็นที่ควรพัฒนาในเชิงกลยุทธ์

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ พบว่าทุกองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ และความโปร่งใสที่มีอิทธิพลสูงสุด ซึ่งหากสามารถจัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ควบคู่กับการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการบริการและสร้างความเชื่อมั่นอย่างยั่งยืน ค่า R^2 เท่ากับ 0.647 แสดงให้เห็นว่าหลักธรรมาภิบาลสามารถอธิบายคุณภาพการบริการได้ถึงร้อยละ 64.70 ถือว่ามีอำนาจพยากรณ์สูง

ดังนั้น เทศบาลควรรักษาจุดแข็งด้านนิติธรรม คุณธรรม และการมีส่วนร่วม พร้อมพัฒนาเรื่องความคุ้มค่าและการพัฒนาองค์กร ควบคู่กับการบูรณาการหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน โดยใช้ความโปร่งใสและความคุ้มค่าเป็นกลไกหลัก เพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้ตอบสนองประชาชนในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างแท้จริงซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 หน่วยงานควรทบทวนและปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความยอมรับร่วมกันและส่งเสริมการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

1.2 หน่วยงานควรส่งเสริมคุณธรรมและป้องกันการทุจริตตามหลักคุณธรรม กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดทำแนวปฏิบัติด้านจริยธรรม ระบบตรวจสอบภายใน และการเผยแพร่ข้อมูลการตัดสินใจสำคัญ พร้อมทั้งปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตแก่บุคลากร และสร้างการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบเพื่อสร้างความไว้วางใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.3 หน่วยงานควรกำหนดกระบวนการจัดทำแผนการบริหารที่มีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับ และใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเผยแพร่ข้อมูลโครงการอย่างชัดเจนและทันเวลา รวมถึงจัดประชุมหรือเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นร่วมกัน

1.4 หน่วยงานควรกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าตามหลักความรับผิดชอบต่อหลักความคุ้มค่า ผู้บริหารควรกำหนดบทบาท หน้าที่ และอำนาจการตัดสินใจของบุคลากรอย่างชัดเจน พร้อมติดตามและประเมินผลการมอบหมายงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรจัดระบบวางแผนและติดตามการใช้ทรัพยากร รวมทั้งฝึกอบรมบุคลากรด้านการบริหารงบประมาณและทรัพยากร เพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าและสร้างความโปร่งใสในการใช้จ่ายภายในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยแนวทางการกำหนดมาตรการป้องกันการทุจริต การจัดระบบตรวจสอบภายใน และการอบรมจริยธรรมในองค์กร รวมถึงศึกษาผลของการปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์ต่อความเชื่อมั่น

ของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 ควรศึกษาการใช้เทคโนโลยีและกลไกมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารงานและบริการสาธารณะ และศึกษาการใช้เครื่องมือดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์ในการรับฟังความคิดเห็น การประชาสัมพันธ์โครงการ และการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความโปร่งใส ความเข้าใจร่วม และการมีส่วนร่วมของบุคลากรและประชาชน

2.3 ควรศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารยุทธศาสตร์และทรัพยากรบุคคลแบบครบวงจร เพื่อค้นหาแนวทางการออกแบบระบบบริหารยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานและกระบวนการ พร้อมการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ศึกษาการบูรณาการหลักธรรมาภิบาลและคุณธรรมในทุกขั้นตอนของการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2560). *ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569*. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good Governance)*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- ชนินทร์ หาญจริง. (2567). ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารภาครัฐดิจิทัลไปปฏิบัติในการจัดการงาน กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา. *การศึกษาค้นคว้าปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชานโยบายสาธารณะ*, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2552). *การบริหารงานคุณภาพภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐกิต บุญมาก, อีรพล กาญจนากาศ และคุณหญิงณฐนนท ทวีสิน. (2568). การบริหารหลักธรรมาภิบาลและระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารมจร โกศัลปริทรรศน์*, 3(1), 67-84.
- เทียนนท แสงบุตร. (2563). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัดกาฬสินธุ์. *ปริญญานิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม*.
- ทยิดา ยันตะบุษย์. (2558). ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา*.
- นพดล ไชยสุระ (2560). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2. *วารสารมหาวิทยาลัย นครพนม*, 8(1), 28-38.
- น้ำผึ้ง มั่นประสงค์. (2564). ผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ

- จังหวัดสุโขทัย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บรรพต กิติสุนทร และสมยศ สืบจากดี. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 12(2), 141-151.
- พนารัตน์ มาศมมาดล. (2568). การพัฒนาระบบราชการ/การบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2568, จาก <https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%>
- พุฒิพัฒน์ วุฒิกุลธนโรจน์, ณฐนนท ทวีสิน, ชีรพล กาญจนากาศ และสมคิด ดวงจักร์. (2567). ธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *Journal of Spatial Development and Policy*, 2(6), 55-68.
- รัตนดิกรรณ์ จินบุตร. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนมสรวรค์ จังหวัดนครพนม. *วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)*. สกลนคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วรรณทิพย์ พานแก้ว, ภูมิ ชันชะหัดต์ และธนิศร ยืนยง. (2567). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลในเขตอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. *วารสารสิรินธรปริทรรศน์*, 25(1), 251-258.
- ศศิวิมล ครุฑพงษ์ และวลัยพร ชินศรี. (2566). การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาโยง จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 6(5), 248-266.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พรีเมียร์ โพร จำกัด.
- สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด. (2567). *นโยบายและยุทธศาสตร์*. สืบค้น 30 มีนาคม 2568, จาก <https://pakkretcity.go.th/index.php>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุกัญญา โพธิจาตุม และสุรวี ศุนาลัย. (2566). หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 8(2), 333-347.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐ*

ประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรรถัย กักพล. (2552). *คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins Publishers. (pp.202-204).

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Peter, J. P., & Donnelly, J. H., Jr. (2004). *Marketing management: Knowledge and skills (7th ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill.