



An Evaluation of Work Efficiency in Accordance with the Principles of Good Governance Based on Indicator Framework 1, Dimension 2, Service Quality in Four Aspects: A Case Study of Local Administrative Organizations in Maha Sarakham Province

Warit Rasri^{1*}, Nut Keawngam², Apinya Bumrunggit³, Patchaya Luedchaiyapark⁴ and Uraiwun Srinarang⁵

^{1*}Lecturer from the Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajabhat Maha Sarakham University

^{2,3,4,5}Lecturer from the Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchabun Rajabhat University

^{1*}Corresponding Author Email: Warit_cmu@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0648-6489>

²Email: mooc212@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-1472-7258>

³Email: apinyapom86@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-7995-9865>

⁴Email: Patchaya.lue@pcru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-3526-1132>

⁵Email: uraiwun.sie@pcru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-3284-8790>

Received 04/06/2025

Revised 20/06/2025

Accepted 19/08/2025

Abstract

Background and Aim: Within the realm of public administration, applying good governance principles has grown ever more essential for improving the efficiency and accountability of local government activities. In Thailand, especially in Maha Sarakham Province, Local Administrative Organizations (LAOs) play a crucial role in providing essential public services and safeguarding community well-being. This research concentrates on assessing the operational efficiency of these organizations based on Indicator Framework 1, Dimension 2, which highlights service quality.

Materials and Methods: this is a quantitative research. The research instrument is a questionnaire. There is a sample of 400 people, which is calculated from the sample size using Taro Yamane's formula (1973) at an error level of 0.05 from accidental sampling (Sampling Random). The data collected from the questionnaires are analyzed using descriptive statistics, including percentages, means, and standard deviations.

Results: The research findings revealed that 1) The overall level of performance evaluation based on the principles of good governance under Indicator Framework 1, Dimension 2 Quality of Service in four aspects using local administrative organizations in Maha Sarakham Province as a case study was found to be at a high level ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.31) and 2) Recommendations for implementing





good governance principles include 2.1) Service procedures 2.2) Service channels 2.3) Service personnel and 2.4) Facilities.

Conclusion: The performance assessment of local government organizations in Maha Sarakham Province, based on the principles of good governance regarding service quality across all four areas, was high ($\bar{x}$ = 4.27, S.D. = 0.31). This indicates effective administration and a positive response to the community. Suggestions for further work development include enhancing service procedures and channels, developing officials' potential, and preparing more suitable facilities

Keywords: Evaluation, Work Efficiency, Good Governance





การประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

วาริต ราศรี^{1*}, ณัฏฐ์ เขียวงาม², อภิญา บำรุงจิตต์³, พชยา เลือดชัยพฤกษ์⁴ และอุไรวรรณ ศรีนารัง⁵

^{1*}อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{2,3,4,5}อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

*Corresponding Author Email: Warit_cmu@hotmail.com

^{1*}Corresponding Author Email: Warit_cmu@hotmail.com

²Email: mooc212@gmail.com

³Email: apinyapom86@gmail.com

⁴Email: Patchaya.lue@pcru.ac.th

⁵Email: uraiwun.sie@pcru.ac.th

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ในขอบข่ายของการบริหารราชการแผ่นดิน การใช้หลักธรรมาภิบาลมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและความรับผิดชอบของกิจกรรมของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเทศไทย โดยเฉพาะในจังหวัดมหาสารคาม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดหาบริการสาธารณะที่จำเป็นและปกป้องความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน งานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเหล่านี้โดยอิงตามกรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ซึ่งเน้นที่คุณภาพบริการ โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม และ 2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการวิจัย: เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Sampling Random) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



ผลการวิจัย: 1) ระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.31) และ 2) ข้อเสนอแนะในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ประกอบด้วย 2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ 2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการวิจัย: การประเมินการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคามตามหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณภาพบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.31) แสดงให้เห็นว่ามีการบริหารจัดการที่ดี และมีการตอบสนองต่อชุมชนในเชิงบวก ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานต่อไป ได้แก่ การปรับปรุงขั้นตอนและช่องทางการให้บริการ การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ และการเตรียมสถานที่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การประเมินผล, ประสิทธิภาพในการทำงาน, การบริหารราชการที่ดี

บทนำ

ภายใต้รัฐธรรมนูญ 2560 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รับรองดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อนกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร



การจัดทำบริการสาธารณะการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลังและการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบและต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกัน การก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

ในการบริหารราชการแบบธรรมาภิบาลเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LGOs) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแก่ชุมชน เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารราชการนั้นคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จำเป็นต้องยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน ซึ่งการประเมินการดำเนินงานตามหลักการเหล่านี้ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาศักยภาพในระยะยาว กรอบการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือสะท้อนประสิทธิภาพของ อบท. ได้อย่างชัดเจน โดยเน้นการวัดผลใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก โดยการศึกษากรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดมหาสารคาม จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และสรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการขององค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน โดย จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคามมีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในระดับปานกลาง-ดี โดยเฉพาะด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยได้พัฒนาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบบริการออนไลน์และศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับธนพร ศรียากุล (2564) ที่ชี้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสขององค์กรท้องถิ่น นอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรที่มีระบบรับฟังความคิดเห็นประชาชนและเปิดเผยข้อมูลสาธารณะจะได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากชุมชนในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของวรารณ ลือบุญรัชชัย (2561) ที่เห็นว่าความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารที่ดี อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดบางประการในด้านการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ยังขาดระบบติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะใน อบท. ขนาดเล็กที่มีทรัพยากรจำกัด เช่น บุคลากรและงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับสมชาย สังข์สุวรรณ (2560) ที่ชี้ว่า ความไม่สมดุลของทรัพยากรในแต่ละ อบท. เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระดับพื้นที่ ดังนั้น การสนับสนุนจากภาครัฐในด้านงบประมาณ เทคโนโลยี และการฝึกอบรมบุคลากร จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การบริหารงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับท้องถิ่น เช่น การจัดประชาคมหมู่บ้าน การเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็น หรือการเชิญประชาชน





เข้าร่วมวางแผนพัฒนา มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มความโปร่งใสและลดความขัดแย้งในการดำเนินงานของ อปท. อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนแนวคิดของปรีชา ศรีนวล (2561) ที่ระบุว่า การมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของประชาชน เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การบริหารงานมีความชอบธรรมและสามารถตรวจสอบได้ ในขณะเดียวกัน แนวทางนี้ ยังช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมในกระบวนการพัฒนา ส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อเสนอของจากรุวรรณ เมณฑกา (2562) ที่ระบุว่า การ บริหารภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลจำเป็นต้องคำนึงถึงความเสมอภาคและการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบางใน สังคม ซึ่งการกำหนดนโยบายที่สนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการส่งเสริมความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีจึง เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้การให้บริการของ อปท. ครอบคลุมและมีคุณภาพตามแนวทางการบริหารราชการที่ดีอย่าง แท้จริง เป็นต้น

นอกจากนี้ การสังเคราะห์ข้อมูลยังเผยให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินการตามหลักธรรมาภิ บาลได้ดี มักจะปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัย มีช่องทางบริการหลายช่องทาง เช่น ระบบออนไลน์หรือ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ และการประเมินผล ส่งผลให้มีความโปร่งใสและไว้วางใจในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผล ต่อการปรับปรุงบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคามอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ดังนั้น การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคามได้เกิดการพัฒนาไปตามหลักธรรมาภิ บาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านคุณภาพบริการที่ให้ความสำคัญกับความเร็ว ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของ ประชาชน เพราะองค์กรที่ประสบความสำเร็จที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ อำนาจความสะดวกในการส่งมอบบริการ ในขณะเดียวกันก็เปิดช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นได้ ซึ่งจะ ช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐบาลและชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลที่เน้น ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายที่สำคัญเนื่องจากทรัพยากรของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กมีจำกัด การขาดทักษะด้านดิจิทัล และการจัดทำกรอบเทคโนโลยีที่ครอบคลุม เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยกระดับบริการได้อย่างเท่าเทียมและยั่งยืน และเพื่อให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างแท้จริง จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการ บุคลากร เทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมอย่างครอบคลุมจากทุกภาคส่วนของสังคมไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม



2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

การบททวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารราชการที่ดี (Good Governance) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาภาครัฐให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (จารุวรรณ เมณฑกา, 2562) หลักธรรมาภิบาลที่สำคัญได้แก่ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และความเสมอภาค ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำเป็นต้องนำมาใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจและเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองต่อโจทย์บริบทของชุมชน (วราภรณ์ ลือบุญธวัชชัย, 2561) นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ว่า อปท. ที่ประสบความสำเร็จมักจะเป็นองค์กรที่สามารถบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล และการสื่อสารกับประชาชนแบบเรียลไทม์ (ธนพร ศรียากุล, 2564) อีกทั้ง ในเชิงคุณภาพการให้บริการ งานวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบของ อปท. (สมชาย สังข์สุวรรณ, 2560) โดยเฉพาะในยุคที่ประชาชนมีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ การพัฒนาบริการสาธารณะจึงต้องผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีดิจิทัลและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง (ปรีชา ศรีนวล, 2561) อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายด้านความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างในการเข้าถึงบริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 937,915 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 400 คน ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โยมานะ (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Sampling Random) ซึ่งการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้จำนวน 400 คน จากประชากรจำนวน 937,915 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ ตอนที่ 2 แบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) ตลอดจน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item–Objective Congruence: IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543: 249) พบว่ามีค่า IOC ระหว่าง 0.80–1.00 และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ซึ่งผลการประเมินมีอำนาจจำแนกระหว่าง 0.25–0.75 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951, p.274; อ้างในบุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีความเชื่อมั่น 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 1 ดังนี้



ตารางที่ 1 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.20	0.32	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.35	0.28	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธำยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.11	0.34	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	4.41	0.30	มาก
รวม	4.27	0.31	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.31) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า 1) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.30) 2) ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็น



ต้น ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.28) 3) ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.32) และ 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มที่ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัด ที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีประสิทธิภาพชัดเจน และลดการซ้ำซ้อนให้น้อยลง โดยจัดทำคู่มือหรือแผนผังงานที่สามารถเข้าใจได้และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งแบบระบบออนไลน์และออนไลน์ในสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมตัวก่อนรับบริการได้อย่างเหมาะสม และเพื่อให้ใช้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม สะดวก โปร่งใส และจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นประจำด้วยการสำรวจหรือประเมินผลหลังจากให้บริการแล้ว เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในบริการขององค์กร อีกทั้ง ควรมีวิธีการติดตามสถานะการให้บริการเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการสำรวจประสิทธิภาพและความเพียงพอของช่องทางการให้บริการในปัจจุบัน และควรขยายจำนวนช่องทางการให้บริการให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสายด่วน ตลอดจน การจัดตั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) สำหรับผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ ควรสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ใช้งานง่ายซึ่งช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการ และให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างถูกต้อง โดยการสร้างช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย องค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ลดความยุ่งยากในการเดินทาง และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภายใต้หลักการของธรรมาภิบาลที่ดี ควรพิจารณาถึงคุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทัศนคติ ความสามารถในการสื่อสาร และความตระหนักในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมแรงจูงใจและมาตรฐานในการให้บริการที่เป็นมิตรและมีคุณภาพสูง องค์กรควรวางแผนการฝึกอบรมด้านจริยธรรม สนับสนุนทักษะทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ และจัดตั้งกลไกในการให้การยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่โดดเด่น นอกจากนี้ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตและความเปิดกว้างจะช่วยให้เพิ่มชื่อเสียงและความชอบธรรมขององค์กรในที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพิจารณาถึงความครอบคลุมและความเท่าเทียมกันสำหรับกลุ่มเปราะบางแล้ว หน่วยงานควรสำรวจและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้บริการ ตัวอย่างการปรับปรุงดังกล่าว ได้แก่ การจัดให้มีห้องน้ำที่ถูกสุขอนามัย พื้นที่รอจุดบริการสำหรับผู้พิการ และที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจและพึงพอใจกับบริการ อีกทั้ง ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ระบบคิวที่เข้าใจง่าย และเอกสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวมของบริการและการบริหารจัดการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.31) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า 1) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.30) 2) ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.28) 3) ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มี

แผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.32) และ 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถ ในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประกอบด้วย

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีประสิทธิภาพชัดเจน และลดการซ้ำซ้อนให้น้อยลง โดยจัดทำคู่มือหรือแผนผังงานที่สามารถเข้าใจได้และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งแบบระบบออนไลน์และออนไลน์ ในสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมตัวก่อนรับบริการได้อย่างเหมาะสม และเพื่อให้ใช้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม สะดวก โปร่งใส และจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นประจำด้วยการสำรวจหรือ ประเมินผลหลังจากให้บริการแล้ว เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในบริการขององค์กร อีกทั้ง ควรมีวิธีการติดตามสถานะการ ให้บริการเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ คือ ควรมีการสำรวจประสิทธิภาพและความเพียงพอของช่องทางการ ให้บริการในปัจจุบัน และควรขยายจำนวนช่องทางการให้บริการให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสายด่วน ตลอดจน การจัดตั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) สำหรับผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ ควรสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ใช้งานง่ายซึ่ง ช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการ และให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างถูกต้อง โดยการสร้าง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย องค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานลดความยุ่งยากในการ เดินทาง และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ภายใต้หลักการของธรรมาภิบาลที่ดี ควรพิจารณาถึงคุณภาพของ บุคลากรที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทัศนคติ ความสามารถในการสื่อสาร และความตระหนักในการ ให้บริการ เพื่อส่งเสริมแรงจูงใจและมาตรฐานในการให้บริการที่เป็นมิตรและมีคุณภาพสูง องค์กรควรวางแผนการ ฝึกอบรมด้านจริยธรรม สนับสนุนทักษะทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ และจัดตั้งกลไกในการให้การยอมรับและให้ รางวัลแก่พนักงานที่โดดเด่น นอกจากนี้ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตและ ความเปิดกว้างจะช่วยเพิ่มชื่อเสียงและความชอบธรรมขององค์กรในที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรพิจารณาถึงความครอบคลุมและความเท่าเทียมกันสำหรับกลุ่ม เปราะบางแล้ว หน่วยงานควรสำรวจและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการ

ตัวอย่างการปรับปรุงดังกล่าว ได้แก่ การจัดให้มีห้องน้ำที่ถูกสุขอนามัย พื้นที่รอจุดบริการสำหรับผู้พิการ และที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจและพึงพอใจกับบริการ อีกทั้ง ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ระบบคิวที่เข้าใจง่าย และเอกสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวมของบริการและการบริหารจัดการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับการประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, $S.D. = 0.31$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า 1) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.41$, $S.D. = 0.30$) 2) ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น ($\bar{x} = 4.35$, $S.D. = 0.28$) 3) ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.20$, $S.D. = 0.32$) และ 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.11$, $S.D. = 0.34$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับจากรูรณ เมธวกา (2562) ที่เน้นว่าระบบราชการยุคใหม่ต้องพร้อมปรับตัวเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี อีกทั้งยังสนับสนุนทฤษฎีของปรีชา ศรีนวล (2561) ที่มองว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนและการสื่อสารที่ต่อเนื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชน ดังนั้น อปท. ที่สามารถบูรณาการระหว่างการใช้เทคโนโลยีและการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับประชาชน จึงมีศักยภาพสูงในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การบริหารเชิงรุกยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดหลาย

ประการ โดยเฉพาะความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีและความรู้ของประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ชนบท ซึ่งสอดคล้องกับสมชาย สังข์สุวรรณ (2560) ที่เตือนถึงความเสี่ยงของ ช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide) ที่อาจส่งผลให้บางกลุ่มถูกทิ้งไว้ข้างหลังในการรับบริการ การแก้ไขปัญหาจึง จำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากภาครัฐในรูปแบบการฝึกอบรม สร้างโครงสร้างพื้นฐาน และนโยบายที่เน้นความ เสมอภาคเพื่อให้เกิดการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ส่งผลให้การบริการท้องถิ่นในอนาคตสามารถ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างแท้จริง

2. การศึกษาข้อเสนอแนะในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) ภายใต้ กรอบตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประกอบด้วย

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีประสิทธิภาพชัดเจน และลดการซ้ำซ้อนให้น้อยลง โดย จัดทำคู่มือหรือแผนผังงานที่สามารถเข้าใจได้และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งแบบระบบออนไลน์และออนไลน์ ในสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมตัวก่อนรับบริการได้อย่างเหมาะสม และเพื่อให้ใช้ข้อมูลดังกล่าวได้ อย่างเหมาะสม สะดวก โปร่งใส และจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นประจำด้วยการสำรวจหรือ ประเมินผลหลังจากให้บริการแล้ว เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในบริการขององค์กร อีกทั้ง ควรมีวิธีการติดตามสถานะการ ให้บริการเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับสุภาพร คำอ่อน (2566) พบว่า ด้านขั้นตอนการ ให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน แต่ยังขาดการ ประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง การจัดทำคู่มือประชาชนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย รวมถึงการใช้ แผนผังหรือสื่อภาพเพื่ออธิบายขั้นตอนต่าง ๆ จะช่วยเพิ่มความสะดวกและลดความสับสนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ คือ ควรมีการสำรวจประสิทธิภาพและความเพียงพอของช่องทางการ ให้บริการในปัจจุบัน และควรขยายจำนวนช่องทางการให้บริการให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสายด่วน ตลอดจน การจัดตั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) สำหรับผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ ควรสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ใช้งานง่ายซึ่ง ช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการ และให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างถูกต้อง โดยการสร้าง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย องค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานลดสอดคล้องกับภวิวัฒน์ แส่นโคตร (2565) ความยุ่งยากในการเดินทาง และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ พบว่า ในหลายพื้นที่ยังคงพึ่งพาการให้บริการแบบดั้งเดิมผ่านช่องทางที่ต้องติดต่อโดยตรง ขณะที่การ พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์หรือระบบดิจิทัลยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ขาดโครงสร้างพื้นฐานด้าน เทคโนโลยี การส่งเสริมให้มีระบบบริการผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายและปลอดภัย จะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพและตอบสนองต่อประชาชนในยุคดิจิทัล

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรมการทะเบียนการค้า ควรพิจารณาถึงคุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทัศนคติ ความสามารถในการสื่อสาร และความตระหนักในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมแรงจูงใจและมาตรฐานในการให้บริการที่เป็นมิตรและมีคุณภาพสูง องค์กรควรวางแผนการฝึกอบรมด้านจริยธรรม สนับสนุนทักษะทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ และจัดตั้งกลไกในการให้การยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่โดดเด่น นอกจากนี้ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตและความเปิดกว้างจะช่วยเพิ่มชื่อเสียงและความชอบธรรมขององค์กรในที่สุด สอดคล้องกับวารุณี แก้วมาตย์ (2564) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม พบว่าควรมีการอบรมพัฒนาทักษะทั้งด้านความรู้ กฎหมาย ระเบียบ และด้านการบริการประชาชน เช่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การมีทัศนคติที่ดี และการบริหารอารมณ์ ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อองค์กร

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรพิจารณาถึงความครอบคลุมและความเท่าเทียมกันสำหรับกลุ่มเปราะบางแล้ว หน่วยงานควรสำรวจและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการ ตัวอย่างการปรับปรุงดังกล่าว ได้แก่ การจัดให้มีห้องน้ำที่ถูกละเลย ขนถ่าย พื้นที่จอดรถสำหรับผู้พิการ และที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจและพึงพอใจกับบริการ อีกทั้ง ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ระบบคิวที่เข้าใจง่าย และเอกสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวมของบริการและการบริหารจัดการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับชุดิมา ภูผาเงิน (2566) การให้บริการที่ดีควรมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ หรือผู้สูงอายุ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าหลายพื้นที่ยังขาดการออกแบบบริการที่คำนึงถึงผู้ใช้บริการที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ จึงควรมีแนวทางการพัฒนาให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล โดยอาจต้องปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้กระชับ ชัดเจน ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในด้านความสะดวก รวดเร็ว การเข้าถึง และความพึงพอใจ นอกจากนี้ อปท. อาจใช้ผลการวิจัยนี้เพื่อสร้างหลักเกณฑ์ในการฝึกอบรมและเสริมสร้างศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านจิตสำนึกในการให้บริการและการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารราชการแผ่นดิน

1.2 สำหรับผู้กำหนดนโยบายของรัฐบาลระดับจังหวัดหรือภูมิภาค ข้อมูลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนานโยบายหรือกลยุทธ์ระดับจังหวัดสำหรับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยเน้นที่การส่งเสริมธรรมาภิบาล การปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของรัฐ นอกจากนี้ข้อมูลการวิจัยยังสามารถใช้เป็นแบบจำลองสำหรับการติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพของบริการที่จัดทำโดยหน่วยงานรัฐบาลอื่น ๆ ในพื้นที่อย่างเป็นระบบ

1.3 สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นกรณีศึกษาในการสอนการบริหารรัฐกิจ การบริหารท้องถิ่น หรือการจัดการภาครัฐ ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจว่าหลักการธรรมาภิบาลมีผลใช้กับการบริหารในโลกแห่งความเป็นจริงอย่างไร และให้รากฐานสำหรับความพยายามในการวิจัยเพิ่มเติม เช่น การศึกษาเปรียบเทียบ การออกแบบนวัตกรรมในบริการภาครัฐ หรือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

1.4 ในกรณีขององค์กรภาคประชาสังคมและภาคส่วนสาธารณะ ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นในการติดตาม ตรวจสอบ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถนำไปใช้จัดเวทีเพื่อรวบรวมความคิดเห็น จัดตั้งกลไกความร่วมมือระหว่างประชาชนและภูมิภาคท้องถิ่น รวมไปถึงส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการบริหารจัดการสาธารณะอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงและสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นควรพัฒนาแบบสอบถามหรือเครื่องมือวัดที่สะท้อนบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุมทั้ง 4 ด้านของมิติคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว การเข้าถึงง่าย และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) อย่างชัดเจนก่อนนำไปใช้จริง

2.2 การใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้ง ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากประชาชนผู้รับบริการ และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้เข้าใจมุมมองที่หลากหลายต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

2.3 การเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่หรือองค์กร ควรออกแบบการวิจัยให้สามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง เช่น เทศบาล ตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่มีขนาดแตกต่างกัน เพื่อให้เห็นแนวโน้มและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารราชการที่ดีในแต่ละพื้นที่อย่างชัดเจน



2.4 การศึกษาเชิงพัฒนา (Developmental Research) อาจขยายการวิจัยไปสู่การศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบหรือโมเดลการบริหารงานที่ตอบสนองต่อหลัก Good Governance โดยใช้ผลการประเมินเป็นฐานข้อมูลในการออกแบบนโยบาย หรือแนวทางการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ เมณฑกา. (2562). *ธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิชาการ.
- ชุติมา ภูผาเงิน. (2566). การประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วิจัยท้องถิ่น*, 15(1), 25–39.
- ชนพร ศรียากุล. (2564). การยกระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์ธรรมาภิบาล. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 27(1), 33–49.
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2558). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กทม.: ตักสิลาการพิมพ์.
- ปรีชา ศรีนวล. (2561). การประเมินประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารบริหารท้องถิ่น*, 12(3), 88–102.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. วันที่ 6 เมษายน 2560.
- ล้วน สายยศ, & อังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วราภรณ์ ลือบุญธวัชชัย. (2561). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 9(2), 45–58.
- วรุณี แก้วมาตย์. (2564). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 12(1), 80–95.
- สมชาย สังข์สุวรรณ. (2560). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสารพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*, 5(1), 21–33.
- สุภาพร คำอ่อน. (2566). *การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อภิวัฒน์ แสนโคตร. (2565). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน*, 28(2), 45–60.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>





Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.