



THE PEOPLE'S OPINION ON THE EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICE OF PERSONNEL IN MAHA SAKHAM PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

Panyaratana PANTHONG¹

1 Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand; panyarat.pa@ssru.ac.th

Handling Editor:

Professor Dr.Kittisak JERMSITTIPARSERT

University of City Island, Northern Cyprus

Reviewers:

- | | |
|--|--|
| 1) Associate Professor Dr.Nathabhol KHANTHACHAI | Kasem Bundit University, Thailand |
| 2) Associate Professor Dr.Piyakorn WHANGMAHAPORN | Sripatum University, Thailand |
| 3) Associate Professor Dr.Warit RASRI | Rajabhat Mahasarakham University, Thailand |

Abstract

The research objectives were: to study the level of application of good governance in the administration of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization, to study the people's opinion the level of public service efficiency of personnel in Maha Sarakham Provincial Administrative Organization, and to study the effective of the application of good governance on the people's opinion the efficiency of public service of personnel of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization. The research results showed that: The level of application of good governance in the administration of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization was at a moderate level ranking from highest to lowest is follows: the rule of law, morality, responsiveness, transparency, value principle and participation respectively: The overall level of efficiency of public service personnel of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization was at a upper moderate level ranking from customer, learning and growth, internal process and finance respectively: The principles of good governance consisted of the rule of law, In terms of morality and transparency could predict the people's opinion on the efficiency of public service personnel of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization at 79.1%.

Keywords: Efficiency, Public Service, Maha Sarakham Provincial Administrative Organization

Citation Information: Panthong, P. (2022). The People's Opinion on the Efficiency of Public Service of Personnel in Maha Sarakham Provincial Administrative Organization. *Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies*, 11(2), 120-131. <https://doi.org/10.14456/jirgs.2022.16>

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ปัญญารัตน์ ปานทอง¹

1 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; panyarat.pa@ssru.ac.th

บรรณาธิการผู้รับผิดชอบบทความ:

ศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ เจริญสิทธิประเสริฐ

มหาวิทยาลัยซีอีเอสแลนด์ สาธารณรัฐตุรกีแห่งไซปรัสเหนือ

ผู้ทรงคุณวุฒิผู้พิจารณาบทความ:

1) รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล ขันธไชย

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2) รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

3) รองศาสตราจารย์ ดร.วาริช ราศรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ ศึกษาระดับการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามและ อำนาจการพยากรณ์ของการใช้หลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า หลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักความร่วมมือร่วม ตามลำดับ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน ตามลำดับ และ ตัวแปรหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความโปร่งใสสามารถพยากรณ์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามได้เท่ากับร้อยละ 79.10

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, บริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลการอ้างอิง: ปัญญารัตน์ ปานทอง. (2565). ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 11(2), 120-131. <https://doi.org/10.14456/jirgs.2022.16>

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

บทนำ

องค์กรภาครัฐได้รับการคาดหวังว่าจะให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ จึงจำเป็นที่องค์กรจะต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ได้รับการยอมรับ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักการบริหารที่ได้รับการยอมรับ และมีความสำคัญในการบริหารงานทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐ ซึ่งในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนมีความต้องการการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ส่งผลกระทบกับองค์กรภาครัฐ จึงมีการนำหลักการบริหารแบบธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐมากขึ้น (ประยุทธ์ ล่องสุวรรณ, 2560; Kalyanamitra, Tatiyalapa, Mala & Yaowanit, 2017; Sarnthoy, 2019) ซึ่ง United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP) ระบุว่า ธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ 1) การมีส่วนร่วม (Participation) ของผู้ร่วมงานในการตัดสินใจ โดยอิสระและเต็มใจ 2) การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of law) การปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายอย่างเสมอภาค ภายใต้กฎหมายเดียวกัน 3) ความโปร่งใส (Transparency) มีการตรวจสอบความถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา 4) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด กล่าวตัดสินใจและ รับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ 5) ความสอดคล้อง (Consensus Oriented) กำหนดและสรุปความต้องการของบุคคลในสังคม ด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้นเพื่อลดความขัดแย้ง 6) ความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness) เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากรัฐ ด้านสวัสดิการ สาธารณูปโภคและด้านอื่นๆ 7) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ 8) การมีเหตุผล (Accountability) ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลกระทบของตนเองอย่างสมเหตุสมผลภายใต้กรอบกฎหมาย

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2552 ให้มีความสำคัญต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักที่กำกับดูแลตรวจสอบควบคุมการบริหารงานโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เข้ามาตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานอันจะก่อให้เกิดการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของประชาชนในการตรวจสอบ เป็นการผลักดันให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน การสร้างจิตสำนึกและตระหนักในการใช้อำนาจหน้าที่ให้บังเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในท้องถิ่น การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมหรือจริยธรรม การบริหารราชการโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเฝ้าระวังการทุจริตและยกย่องบุคคลต้นแบบด้านคุณธรรม จริยธรรมทั้งในและนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม, 2564)

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีความมุ่งมั่นที่จะให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการกับประชาชน อย่างไรก็ตามยังคงพบอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการขาดความตระหนักถึงการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชน รวมทั้งข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (ศิริพันธ์ ทิพย์เจริญ, 2555) ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เพื่อ 1) ศึกษาระดับการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม และ 3) ศึกษาอำนาจการพยากรณ์ของการใช้หลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายดำเนินการ

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

หลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดถูกนำมาใช้เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีเป้าหมาย เพื่อ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หลักธรรมาภิบาล (เฉลิมเกียรติ วิจิตรกุล, 2559) ประเทศไทยนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม การกำหนด กฎ กติกาและการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของสมาชิก ที่ใช้ในการบริหารงานภายใน หลักคุณธรรม การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของชนในชาติ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย การทำงานภายในองค์กรมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ การบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ระบบการรับฟังความคิดเห็นและการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึก ในความรับผิดชอบต่อสังคม กำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบต่อทุกระดับมีความชัดเจน หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชน หรือภาคประชาชนทำได้และมีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไป เลือกนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การตอบสนองความต้องการของประชาชน การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเสนอแนะความต้องการของตนให้ภาครัฐดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ (จิตตรัตน์ อุณนันทน์, 2562)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร เป็นแนวคิดที่องค์กรนำมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการที่บุคลากรให้กับประชาชน โดยมีระบบการจัดการและกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการประเมินใน 4 มุมมองคือ 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองด้านการเงินขององค์กร เช่น การเพิ่มรายได้, ประสิทธิภาพในการผลิตที่มีต้นทุนต่ำและมีการสูญเสียระหว่างผลิตน้อย, การหาแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ เป็นต้น 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ภาพลักษณ์องค์กร, กระบวนการด้านการตลาด, การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นมุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กรเอง เช่น การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ, การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ, การประสานงานภายในองค์กร, การจัดการด้านสายงานผลิตที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน, ความพึงพอใจของพนักงาน, การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น (Chienwattanasook & Onputtha, 2022)

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

หลักธรรมาภิบาล

- 1) หลักนิติธรรม
- 2) หลักคุณธรรม
- 3) หลักความโปร่งใส
- 4) หลักความมีส่วนร่วม
- 5) หลักความรับผิดชอบ
- 6) หลักความคุ้มค่า

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ
บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด
มหาสารคาม

- 1) มุมมองด้านการเงิน
- 2) มุมมองด้านลูกค้า
- 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน
- 4) มุมมองด้านการเรียนรู้เพื่อพัฒนา

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 962,665 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม, 2564) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จำนวน 400 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 ส่วนมากมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 สถานภาพโสด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 ส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมาภิบาล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ และตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา โดยการหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2543: 249) พบว่ามีค่า IOC ระหว่าง .67-1.00 และ 2) การทดลองใช้เครื่องมือ กับ

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

ประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ (Cronbach, 1951 อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.90 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ (Document Research) เช่น หนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ เป็นต้น การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยประสาน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าพบประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม แนะนำตัวเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย และการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างให้กับประชาชนรับทราบ และขอความร่วมมือเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครการวิจัย เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินยอมเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครการวิจัย แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างคนละ 1 ฉบับ และจัดห้องให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยไม่กำหนดเวลา หลังจากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างนำแบบสอบถาม ปิดผนึกใส่ซองด้วยตนเอง นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ทำเช่นนั้นจนครบ 400 ฉบับ นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้สถิติในการวิจัย เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

หลักธรรมาภิบาล

ระดับของหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.29) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คือ ด้านหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.31) รองลงมาคือ ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.12) ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.29) ด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.25) ด้านหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.43) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านหลักความร่วมมือ ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ เสนอตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหลักธรรมาภิบาลในการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

หลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1) หลักนิติธรรม	3.83	0.31	มาก	1
2) หลักคุณธรรม	3.68	0.12	มาก	2
3) หลักความโปร่งใส	3.32	0.25	ปานกลาง	4
4) หลักความร่วมมือ	2.63	0.33	ปานกลาง	6
5) หลักความรับผิดชอบ	3.64	0.29	มาก	3
6) หลักความคุ้มค่า	3.03	0.43	ปานกลาง	5
รวม	3.36	0.29	ปานกลาง	

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.49) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.39) ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{x} = 2.72$, S.D. = 0.56) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 2.61$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ เสนอตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามในภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1) ด้านการเงิน	2.61	0.48	ปานกลาง	4
2) ด้านลูกค้า	3.71	0.54	มาก	1
3) ด้านกระบวนการภายใน	2.72	0.56	ปานกลาง	3
4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.68	0.39	มาก	2
รวม	3.18	0.49	ปานกลาง	

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การใช้หลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรมและด้านหลักความโปร่งใสสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามได้เท่ากับร้อยละ 79.1 ($R^2 = .791$) เสนอตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta)

ตัวแปรทำนาย	B	SE	Beta	t	p-value
หลักนิติธรรม	0.848	0.089	0.742	9.550	0.000
หลักคุณธรรม	0.381	0.062	0.325	6.170	0.000
หลักความโปร่งใส	0.555	0.095	0.453	5.828	0.000
Constant	1.593	0.234		6.799	0.000

R = 0.798; Adjusted R² = .791; SE_{est} = .421; F = 1.323; p-value = .000

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าคงที่ (Constant) มีค่าเท่ากับ 1.593 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม (Y) ของหลักนิติธรรม (X_1) เท่ากับ .848 หลักคุณธรรม (X_2) เท่ากับ .381 และหลักความโปร่งใส (X_3) เท่ากับ .555 ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม (Z_Y) ของ หลักนิติธรรม (beta1) เท่ากับ 0.742 หลักคุณธรรม (beta2) เท่ากับ 0.325 และหลักความโปร่งใส (beta3) เท่ากับ 0.453 ทั้งนี้หลักนิติธรรม (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยสูงที่สุดในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม (Y) รองลงมาคือหลักคุณธรรม (X_2) และหลักความโปร่งใส (X_3)

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามของประชาชน จังหวัดมหาสารคาม ได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 1.593 + 0.848X_1 + 0.381X_2 + 0.555X_3$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y' = 0.742 (Z_{X1}) + 0.325 (Z_{X2}) + 0.453 (Z_{X3})$$

ประสิทธิภาพของสมการพยากรณ์ หลักนิติธรรม (X_1) หลักคุณธรรม (X_2) และหลักความโปร่งใส (X_3) ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม (Y) ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ร้อยละ 79.10 (Adjusted $R^2 = .791$)

สรุปและอภิปรายผล

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเป็นการปฏิบัติงานบนพื้นฐานที่เคยปฏิบัติ มาอย่างต่อเนื่อง เป็นความเคยชินที่ประชาชนพบเห็นเมื่อเข้ารับบริการ ทำให้ประชาชนไม่เห็นถึงความแตกต่าง และไม่มี ความโดดเด่น จึงแสดงความคิดเห็นต่อหลักธรรมาภิบาลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ วันที่ 11 กรกฎาคม (2563) ศึกษา พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับ นิภาพรณ ผิวอ่อน (2559) ศึกษา พบว่า การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเหยื่อ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 1 อธิบายได้ว่า การบริการประชาชนในภาพรวมของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามจะมีความ เกี่ยวข้องกับเอกสาร ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบต่างๆ ที่บุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ ความ เข้าใจ และมีความแม่นยำ เนื่องจากเป็นเอกสาร หรืองานราชการ หากเกิดความผิดพลาดจะส่งผลให้ประชาชนเสียเวลา หรือเกิดข้อร้องเรียนของประชาชน ดังนั้น บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามจึงจำเป็นต้องรับรู้ และมีความแม่นยำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง และประชาชนที่มารับ บริการรับรู้ถึงความถูกต้องของเอกสาร และการบริการจึงแสดงความคิดเห็นว่าหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ศราวุฒิ ดาวกรงแก้ว และคณะ (2564) ศึกษา พบว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานสำนักงานเขตประเทศ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก และหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ สาม อธิบายได้ว่า จากประสบการณ์ของผู้วิจัยมีความ คิดเห็นสนับสนุนผลการวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้การใช้หลัก นิติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจาก ผู้บังคับบัญชาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ให้ ความสำคัญกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และนำมาเป็น เป็นบรรทัดฐานในการปกครอง และกำกับการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์กร พร้อมทั้งมีบทลงโทษในการกระทำผิด มีการสื่อสารให้บุคลากรได้ทราบในข้อกฎหมายหรือข้อบัญญัติ เกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานบริการประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก

นอกจากนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ไม่สอดคล้องกับ นิภาพรณ ผิวอ่อน (2559) ศึกษา พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิ บาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเหยื่อ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ พระมหาชินวัฒน์ ฐมมเสฏฐ (หาญกุล) (2558) ศึกษา พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิ บาลของเทศบาลเมืองสามพราณ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

ว่า จากประสบการณ์ของผู้วิจัยมีความคิดเห็นสนับสนุนผลการวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้การใช้หลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การที่ประชาชนจะเดินทางเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ กับบุคลากร และองค์กรของภาครัฐนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจน หากขาดการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชนในพื้นที่จะทำให้ประชาชนไม่ทราบและไม่เข้ามามีส่วนร่วม รวมถึงการที่ประชาชนจะเดินทางเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามนั้นจะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ความไม่สะดวกเกี่ยวกับระบบขนส่ง หรือเวลาที่จำกัดของประชาชน และปัญหาสำคัญคือ โครงการต่างๆ ที่จัดขึ้นมานั้น ประชาชนอาจจะไม่ได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่จะเกิดกับตนเองจากการมีส่วนร่วมดังกล่าว ประชาชนจึงแสดงความคิดเห็นต่อ หลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐส่วนใหญ่บุคลากรจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของตนเอง จึงมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านส่งผลให้ บุคลากรสามารถให้บริการประชาชนเฉพาะในหน้าที่ที่ตนเองได้รับผิดชอบหรือมีความเชี่ยวชาญเท่านั้น ทำให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ Manzoor (2014) ที่ระบุว่า บุคลากรภาครัฐมีมุมมองการให้บริการเฉพาะในบทบาทหรือความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น ในอนาคตจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาท ให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่และการบริการที่หลากหลายมากขึ้น

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเป็นรายด้านพบว่า ด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ย มากที่สุด อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเป็นองค์กรภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน บุคลากรจึงมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการ ประชาชนจึงแสดงความคิดเห็นด้านลูกค้าในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ วิทวัส มณีกาญจน์ (2560) ศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโคกก่อ โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard ต่อมุมมองด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ สมบูรณ์ สารพัด และคณะ (2562) ที่ระบุว่า ด้านลูกค้าเป็นกลยุทธ์สำคัญในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากสะท้อนถึงความสามารถขององค์กรในการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า และสนองตอบความต้องการของลูกค้า จากประสบการณ์ของผู้วิจัยมีความคิดเห็นสนับสนุนผลการวิจัยดังกล่าวว่า มุมมองด้านลูกค้ามีความสำคัญที่จะสะท้อนประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากการให้บริการเป็นเสมือนหัวใจการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเป็น องค์กรที่ใกล้ชิด และดูแลประชาชนโดยตรง หากบุคลากรมีความสามารถในการให้บริการและสนองตอบความต้องการ ของประชาชนได้ ย่อมสะท้อนถึงประสิทธิภาพของบุคลากร และประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า รายด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อธิบายได้ว่า การให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามนั้น เกี่ยวข้องกับการเงินค่อนข้างน้อย ในส่วนของประชาชนที่มารับบริการก็ไม่ได้รับรู้ หรือเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านเงิน ขององค์กร จึงแสดงความคิดเห็นด้านการเงินในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ Kairu et al. (2013) ระบุ มุมมองด้านการเงินเกี่ยวข้องกับการสร้างต้นทุน ที่เน้นต้นทุนต่ำ แต่สร้างสินทรัพย์เพิ่มขึ้นผ่านการบริหารของผู้นำองค์กรมากกว่า บุคลากรในองค์กร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นสนับสนุนผลการวิจัยดังกล่าวว่าด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมุมมองด้านการเงินเกี่ยวข้องกับการทำกำไรของบริษัทหรือองค์กรที่แสวงหาผลกำไร รวมทั้งการบริหารจัดการด้านการเงิน ซึ่งแตกต่างจากองค์กรภาครัฐที่ เน้นความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรมากกว่า และผู้ตอบแบบสอบถามคือประชาชนที่มารับบริการ อาจจะไม่มีส่วนรับรู้เกี่ยวกับด้านการเงิน จึงแสดงความคิดเห็นด้านการเงินในระดับปานกลาง

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความโปร่งใส สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามได้ ร้อยละ 79.10 อธิบายได้ว่า การบริการภายใต้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส นั้น บุคลากรจะแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้ ความสามารถในการให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งประชาชนเห็นได้ชัดเจนและมีความเป็นรูปธรรม สัมผัส และจับต้องได้ ดังนั้นหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใสจึงเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม สอดคล้องกับชูตระกูล ไชยเสนา (2563) ศึกษา เรื่องหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัย พบว่า หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรี และ สามารถพยากรณ์การประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ร้อยละ 78.40 และสอดคล้องกับการศึกษาของ โกเสก กุดตุ้ม, สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล (2563) พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในเขตอำเภอเนินขาม อำเภอ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านหลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักนิติธรรม และ หลักความโปร่งใส มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ได้ร้อยละ 66.40

ผลการวิจัยนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการตามความต้องการของประชาชน และส่งเสริมธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใสให้บุคลากรรับรู้ เพื่อให้บริการด้วยหลักนิติธรรม คุณธรรม และความโปร่งใส รวมทั้งควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- โกเสก กุดตุ้ม, สามารถ อัยกร และ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล. (2563). อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเนินขาม อำเภอ จังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 17(78), 159-168.
- จิตตรัตน์ อุณนันทน์. (2562). *ประสิทธิผลการบริหารองค์การภาครัฐแบบธรรมาภิบาล ศึกษากรณีฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร 2 กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี.
- เฉลิมเกียรติ วิจารณ์พล. (2559). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยทองสุข.
- ชูตระกูล ไชยเสนา. (2563). *หลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 12(2), 147-164.
- นิภาพรณ ผิวอ่อน. (2559). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2558). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุริยาสาส์.
- ประยูทธ ล่องสุวรรณ. (2560). *การใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนตรวจสภาพรถ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยทองสุข.

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

พระมหาชินวัฒน์ ธรรมเสฏฐโฐ (หาญกุล). (2558). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. การค้นคว้าอิสระ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วันทีนิ ภูธรรมะ. (2563). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปรือ จังหวัดมหาสารคาม*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิทวัส มณีกาญจน์. (2560). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทศบาล ตำบลโคกก่อ โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard*. การค้นคว้าอิสระ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ศราวุฒ ดาวกรงแก้ว, จีรพรรณ จันทรวีเชียร, ธนินันท์ จันทร์ทรงพล, บรรจง ไช้มนั และ ภาดา วงศ์ไธ. (2564). การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชตภาคย์*, 15(40), 147-159.

ศิรินันท์ ทิพย์เจริญ. (2555). *ธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย*. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 1(2), 97-103.

สมบุญ สรพัต และคณะ. (2562). *หลักการและทฤษฎีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้ Balanced Scorecard และการนำไปประยุกต์ใช้*. *สยามวิชาการ*, 20(34), 35-48.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. (2564). *ข้อมูลทั่วไป*. สืบค้นจาก www.mklocal.go.th/news_laws/?cid=7.

Chienwattanasook, K., & Onputtha, S. (2022). The Impact of Inspirational Leadership on Green Supply Chain Management and Organizational Performance of Food and Beverage Companies. *Asian Administration and Management Review*, 5(1), 29-40.

Kairu, E., Wafula, M., Okaka, O., Odera, O., & Akerele, E. (2013). Effects of balanced scorecard on performance of firms in the service sector. *European Journal of Business and Management*, 5(9), 81-88.

Kalyanamitra, P., Tatiyalapa, D., Mala, T., & Yaowanit, M. (2017). Causal Factors of Success in the Good Governance Implementation of Local Administrative Organizations in Central Region, Thailand. *Asian Political Science Review*, 1(2), 31-37.

Manzoor, A. (2014). *A Look at Efficiency in Public Administration: Past and Future*. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2158244014564936>.

Sarnthoy, P. (2019). The Role of Human Resource Management Practices in Promoting Good Governance in the Thai Civil Service. *Asian Political Science Review*, 3(1), 98-115.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565)

product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2022 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).