

Organizational Management and Good Governance Affecting Effectiveness of Subdistrict Administrative Organizations in Nong Khai Province

Artit Sritaboot¹

Received	Reviewed	Revised	Accepted
23/04/2023	24/04/2024	26/04/2024	27/04/2024

Abstract

The research objectives were to study 1) the effectiveness of sub-district administrative organizations 2) organizational management and good governance that affects the effectiveness of the Subdistrict Administrative Organization, and 3) proposes a guideline for developing the effectiveness of the Subdistrict Administrative Organization in Nong Khai Province. Mixed methods research, quantitative research collected data by questionnaire of the sample of 400 people, obtained by using the sample group formula of Taro Yamane. The statistics used consisted of mean, standard deviation and multiple regression analysis. The qualitative research used interviews 15 president of the sub-district administrative organization.

The research found that in sub-district administrative organizations in Nong Khai Province 1) the effectiveness of province, consisted of good organization and governance in 14 aspects Ethics, Decentralization, Equality, Participation/Consensus-Oriented, Rule of Law, Response, Performance Principle, Accountability Principle, Disclosure/Transparency Principle, Effectiveness Principle, Organization, Leadership, Control and Planning, respectively. 2) The factors affecting the effectiveness found that Equality(X11), Openness/Transparency (X9), Morality(X14), Effectiveness(X5) and Decentralization(X13) with regression coefficients of 0.612 0.502 0.441 0.412 and 0.375 respectively, and predictive coefficients (R^2) equals 0.85, can predict 85%, the multiple regression equation in the form of raw score was $\hat{Y} = 9.092 + 0.612(X11) + 0.502(X9) + 0.441(X14) + 0.412(X5) + 0.375(X13)$ and the forecasting equation in standard score form was $\hat{Z} = 0.558(X5) + 0.502$

¹ Nakhon Ratchasima College, Email- artitsritaboot@gmail.com

(X13)+0.405(X14)+0.335(X11)+0.324(X9) and 3) Proposal for the development of the effectiveness, for Community utilities, the management should allocate more budget to take care of the walkway lighting which will support Occupational and Economic. In terms of disaster prevention and mitigation, there should be a reduction in the cost of communication for volunteers, more waste collection points in the community and supported for the repair of roadways to access natural attractions.

Keyword : Organization Management, Good Governance, The Effectiveness of sub-district Administrative Organizations

การจัดการองค์กรและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย

อาทิตย์ ศรีตะบุตร¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย 2) เพื่อศึกษาการจัดการองค์กรและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน วิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามประชากรในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้จากการใช้สูตรกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รวมผู้ให้ข้อมูลจำนวน 15 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย การจัดการองค์กรและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 14 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วย หลักคุณธรรมจริยธรรม, หลักการกระจายอำนาจ, หลักความเสมอภาค, หลักการมีส่วนร่วม/มุ่งเน้นฉันทามติ, หลักนิติธรรม, หลักตอบสนอง, หลักประสิทธิภาพ, หลักรับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้, หลักเปิดเผย/โปร่งใส, หลักประสิทธิผล, การจัดการองค์กร, การนำ, การควบคุม และการวางแผน ตามลำดับ 2) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์จากมากไปน้อยพบว่า ตัวแปร หลักความเสมอภาค (X11) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (X9) หลักคุณธรรมจริยธรรม (X14) หลักประสิทธิผล (X5) และหลักการกระจายอำนาจ (X13) มีสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.612 0.502 0.441 0.412 และ 0.375 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.85 สามารถทำนายผลได้ร้อยละ 85 สามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนน ได้ดังนี้ $\hat{Y}=9.092+0.612(X11)+0.502(X9)+0.441(X14)+0.412(X5)+0.375(X13)$ สำหรับสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}=0.558(X5)+0.502(X13)+0.405(X14)+0.335(X11)+0.324(X9)$ และ 3) ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย ด้านสาธารณูปโภคชุมชน ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลแสงสว่างทางเดินให้มากขึ้น เป็นการพัฒนาในด้านการประกอบอาชีพและด้านเศรษฐกิจของชุมชนให้มีตลาด

¹ วิทยาลัยนครราชสีมา, Email- artitsritaboot@gmail.com

ในรูปแบบถนนคนเดิน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการลดภาระค่าใช้จ่ายในการสื่อสารของอาสาสมัครเพื่อการแจ้งเหตุภัยมากขึ้น ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน ควรมีการเพิ่มจุดรับแยกประเภทขยะในชุมชน ด้านพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควรมีการสนับสนุนงบประมาณซ่อมแซมทางจราจรเพื่อการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ

คำสำคัญ : การจัดการองค์กร การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทนำ

นโยบายของรัฐบาลมีการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของประเทศไทย ซึ่งเป็นการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจ เพื่อที่จะนำพาประเทศไทยให้สามารถหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำของความมั่นคง และกับดักความไม่สมดุลของการพัฒนา พร้อม ๆ กับการเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ประเทศในโลกที่หนึ่งที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2560-2564 ถูกกำหนดไว้ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการพัฒนาชาติ และได้กำหนดไว้ในด้านที่ 6 ด้านการปรับปรุงสมดุลและพัฒนาระบบการจัดการภาครัฐที่มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ (Office of the Public Sector Development Commission., 2003 : 34) ประเทศไทยนำการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล เนื่องจากการเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 จากความบกพร่องความอ่อนแอ และหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการในระดับชาติ และระดับองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนรวมถึงการทุจริตและการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพ นอกจากการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลจะครอบคลุมเรื่องการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน ธรรมาภิบาลยังได้ขยายไปถึงเรื่องการใช้กระบวนการประชาธิปไตยในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ อย่างเหมาะสมอีกด้วย การมีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ทำให้การบริการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เคารพสิทธิมนุษยชน มีความโปร่งใส รับผิดชอบ และก่อให้เกิดสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่สังคม นอกจากนั้นธรรมาภิบาลยังเป็นแนวคิดส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาอีกด้วย ดังนั้นธรรมาภิบาลจึงประกอบด้วยหลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้การดำเนินการทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ดังนั้นโดยรวมแล้ว

ธรรมาภิบาลจึงหมายถึงกระบวนการและโครงสร้างที่จะควบคุมความสัมพันธ์ทางการเมืองและเศรษฐกิจ สังคม (Weiss, 2000, p. 2)

การบริหารราชการไทยเปรียบเสมือนการบริหารงานขององค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งจะประสบปัญหาในการบริหารงานที่หลากหลายเนื่องจากภารกิจต่างๆเกี่ยวข้องกับประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งมีความต้องการที่หลากหลายแต่ทรัพยากรในการบริหารมีอย่างจำกัด รวมทั้งต้องบริหารงานภายใต้กฎหมายและระเบียบที่เคร่งครัด ส่งผลให้การบริหารราชการไทยประสบปัญหาหลายประการ โดยสามารถสรุปปัญหาต่าง ๆ ได้ดังนี้ (Office of the Permanent Secretary for Defense, 2014 ; Office of the Civil Service Commission, 2001) 1) ปัญหาเชิงโครงสร้าง 2) ปัญหาระบบอุปถัมภ์ระบบราชการไทยยึดหลักการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง และใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นหลักในการปฏิบัติงาน 3) ปัญหาในการปรับตัวตามสภาพแวดล้อม 4) ปัญหาการบริหารงานบุคคล 5) ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ 6) ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคปัญหาการบริหารราชการในส่วนภูมิภาคมีหลายประการ อันเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงการจัดรูปแบบการบังคับบัญชาหน่วยงานส่วนภูมิภาคกับการสังกัดกับหน่วยราชการส่วนกลางโดยมีการปรับเปลี่ยนหน่วยงานส่วนภูมิภาคบางหน่วยงานให้มาขึ้นตรงต่อหน่วยราชการส่วนกลางส่งผลต่อการขาดเอกภาพในการบริหารราชการของผู้ว่าราชการจังหวัด กล่าวคือ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคลดลง เป็นอุปสรรคในการกำกับดูแลการบริหารราชการแผ่นดินและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในจังหวัด

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดหนองคาย มีทั้งหมด 48 แห่ง ซึ่งมีสภาพหลากหลายของรูปแบบวิถีการจัดการทางด้านสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมกันดำเนินงานตามภารกิจกำหนดนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน คือ 1.ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2.ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี การกีฬาและพัฒนาคุณภาพชีวิต 3.ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 4.ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5.ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหารการศึกษา การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรและผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจเกิดความตระหนักและปรับปรุงระบบงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดการจัดการองค์กร 4 ด้าน และกำหนดให้การบริหารจัดการที่ดี 10 ด้าน ให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนของสังคม ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาจะช่วยสร้างกติกาสู่ที่กำหนดเป็นแนวนโยบายในการปฏิบัติ มาใช้เป็นการวางกรอบในการบริหารจัดการองค์การจากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย ทั้งหมด จำนวน 48 แห่ง เพื่อศึกษาและเสนอแนะ
แนวทางการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อวิเคราะห์การจัดการองค์การและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการองค์การ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ
และด้านการควบคุม ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย
2. การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านหลักประสิทธิผล ด้านหลัก
ประสิทธิภาพ ด้านหลักตอบสนอง ด้านหลักรับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ ด้านหลักเปิดเผย/โปร่งใส
ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความเสมอภาค ด้านหลักการมีส่วนร่วม/มุ่งเน้นฉันทามติ ด้านหลักการ
กระจายอำนาจ และด้านหลักคุณธรรมจริยธรรมส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลใน
จังหวัดหนองคาย

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ประกอบด้วย การจัดการองค์การ 4 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ
3) การนำ และ 4) การควบคุม การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือการบริหารงานตามหลักธรรมาภิ
บาล 10 ด้าน ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักตอบสนอง 4) หลักรับผิดชอบ
สามารถตรวจสอบได้ 5) หลักเปิดเผย/โปร่งใส 6) หลักนิติธรรม 7) หลักความเสมอภาค 8) หลักการมี
ส่วนร่วม/มุ่งเน้นฉันทามติ 9) หลักการกระจายอำนาจ และ 10) หลักคุณธรรมจริยธรรม
2. ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย จำนวน 7,211 คน
และวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 ราย
3. ด้านพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดหนองคาย ทั้งหมด 48 แห่ง
4. ด้านเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการ เดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2566

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ประกอบด้วยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยส่วนหนึ่งเป็นการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือและอ้างอิงได้และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติ

ผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาการจัดการองค์กรและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย โดยมี ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การจัดการองค์กร 4 ด้าน และการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 10 ด้าน โดยมีตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล 7 ด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยบรรลุตตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัย ดังนี้

1. ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดองค์กร พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.918) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการวางแผน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$, S.D.= 0.965) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการมอบหมายความรับผิดชอบตามแผนเป็นลายลักษณ์อักษร มีการสื่อสารแผนงานให้กับบุคลากรทราบ มีแผนจัดสรรทรัพยากรไว้อย่างชัดเจน และมีการจัดทำแผนตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด อยู่ในระดับมาก

2) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.982) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการจัดองค์กรเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน มีการจัดผังการให้บริการอย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม มีโครงสร้างองค์กรเหมาะสมชัดเจน และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก

3) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.982) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ผู้นำมีการสื่อสารที่ชัดเจน การนำของผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตาม การนำของผู้นำสามารถนำไปสู่เป้าหมายได้ตามแผน และการนำของผู้นำสามารถสร้างความสามัคคีได้ อยู่ในระดับมาก

4) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.786) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า การควบคุมมีความเหมาะสมกับภาระกิจ การควบคุมมีลักษณะไปในทิศทางเดียวกัน มีการตรวจสอบอยู่เสมอระหว่างการทำงานอยู่ในระดับมาก (มีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก)

2. ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.841) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.782) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ประชาชนได้ประโยชน์สูงสุดจากการใช้ทรัพยากร มีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายเพื่อประชาชน ประชาชนได้ประโยชน์บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก

2) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$, S.D.=1.095) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบแบบแผน มีการใช้ทรัพยากรอย่างเห็นคุณค่า มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมชัดเจน และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก

3) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$, S.D.=1.054) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า การทำงานสามารถตอบสนองได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ การทำงานสามารถตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วที่ คำแนะนำของประชาชนได้มีการนำไปปฏิบัติ และมีการรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนและมีการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก

4) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักรับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.996) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า การตรวจสอบยอมให้มีประชาชนร่วมเสมอ การทำงานมีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ การทำงานมีแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และ การทำงานมีความรับผิดชอบต่อประชาสังคม อยู่ในระดับมาก

5) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักเปิดเผย/โปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.910) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการสื่อสารให้ประชาชนทราบผลการประชุมเสมอ เมื่อมีข้อสงสัยจากประชาชนจะมีการชี้แจงได้เสมอ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้ และมีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนทราบเสมอ อยู่ในระดับมาก

6) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.852) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ผู้ปฏิบัติราชการทำหน้าที่ตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด มีการทำงานยึดหลักความเป็นธรรมและเสมอภาค มีการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานมีกฎระเบียบข้อบังคับชัดเจน อยู่ในระดับมาก

7) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.785) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า การร้องทุกข์ขอธรรมได้เมื่อการดูแลอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค การให้บริการมีความเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ประชาชนได้รับโอกาสเข้าถึงบริการเสมอภาคกัน และประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันเสมอ อยู่ในระดับมาก

8) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการมีส่วนร่วม/มุ่งเน้นฉันทามติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.785) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมคิดแนวทางและร่วมกันแก้ไขปัญหา ประชาชนและมีโอกาสได้ทราบถึงฉันทามติในเรื่องต่าง ๆ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมาก

9) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.785) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า โครงการมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับท้องถิ่น ท้องถิ่นได้รับอำนาจการตัดสินใจใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม หน่วยงานท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการตามสมควรอยู่ในระดับมาก และท้องถิ่นและประชาชนได้ตัดสินใจในโครงการพัฒนาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

10) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.996) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการแสดงออกถึงความมีจริยธรรมและคุณธรรมในการทำงาน การปฏิบัติต่อประชาชนมีความสุภาพอ่อนน้อมตามสมควร ผู้ปฏิบัติงานมีความเสียสละและเอื้อเฟื้อต่อประชาชนตามสมควร และผู้ปฏิบัติงานให้ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ อยู่ในระดับมาก

3. การศึกษาระดับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า การจัดองค์กรและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 14 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.818) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ด้านสาธารณูปโภคชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.910) เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มี

การดูแลรักษาความสะอาดสถานที่สาธารณะต่างๆ ในชุมชนเสมอ มีการบำรุงรักษาสายไฟฟ้าและไฟถนนในหมู่บ้านเสมอ มีการจัดการและบำรุงรักษาทางระบายน้ำในหมู่บ้านและเขตชุมชน และ มีการสร้างและบำรุงรักษาถนนในหมู่บ้านและเขตชุมชนเสมออยู่ในระดับมาก

2) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$, S.D.=0.965) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการจัดระเบียบที่อยู่อาศัย (หอพัก ห้องเช่า) ให้ปลอดภัย มีอาสาสมัคร เวย์ยาม ทำหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาทรัพย์สินสาธารณะ (ไฟทาง โทรศัพท์) และมีระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ไฟไหม้ น้ำท่วม ภัยแล้ง) อยู่ในระดับมาก

3) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ด้านการบริการสาธารณสุข ชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.982) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการจัดการน้ำเสียและมลพิษจากขยะเสมอ มีการจัดบริการด้านสถานีนามัยให้บริการแก่ประชาชน มีการแนะนำการดูแลสุขภาพและป้องกันโรคภัยให้แก่ผู้สูงอายุ และมีการจัดการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่ออยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก

4) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ด้านการประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$, S.D.=0.782) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการส่งเสริมกลุ่มอาชีพแม่บ้าน เกษตรกรรมและกลุ่มอาชีพ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านอาชีพต่างๆ มีจัดบริการฝึกอบรมอาชีพให้แก่ประชาชน และมีการส่งเสริมอาชีพ เช่น การฝึกอบรมส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพ อยู่ในระดับมาก

5) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.698) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการส่งเสริมศาสนา มีการส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น และ มีการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชน อยู่ในระดับมาก

6) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.528) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการส่งเสริมศักยภาพของชุมชนด้านเศรษฐกิจอยู่เสมอ มีการแก้ไขปัญหาความยากจนตามแนว “เศรษฐกิจพอเพียง” มีการส่งเสริมให้ชุมชนลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ มีการส่งเสริมสนับสนุนการจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน อยู่ในระดับมาก

7) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ด้านความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.625) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีการสนับสนุนช่วยเหลือเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุด้านความเป็นอยู่ มีการสนับสนุนด้านการศึกษา

ศาสนาวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีการสนับสนุนสาธารณะประโยชน์ด้านสาธารณูปโภค และมีการส่งเสริมความร่วมมือกับประชาชนในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยการจัดการองค์กรและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล (Y) ในภาพรวมโดยคำนึงถึงนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ตัวแปรสำคัญประกอบด้วย หลักประสิทธิผล (X5) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (X9) หลักความเสมอภาค (X11) หลักการกระจายอำนาจ (X13) และ หลักคุณธรรมจริยธรรม (X14) โดยมีสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.412 0.502 0.612 0.375 และ 0.441 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.85 สามารถทำนายผลได้ร้อยละ 85 โดยมีสมการการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ $Y = 9.092 + 0.412 (X5) + 0.502 (X9) + 0.612 (X11) + 0.375 (X13) + 0.441 (X14)$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = 0.558 (X5) + 0.324 (X9) + 0.335 (X11) + 0.502 (X13) + 0.405 (X14)$

5. ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่า การจัดการมีการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคตามความเหมาะสมของท้องถิ่น มีการทำงานผ่านอาสาสมัครและแพทย์ชุมชนในการดูแลสุขภาพของเด็กเล็กและคนชรา รวมทั้งดูแลความปลอดภัยของสถานที่เช่นสวนสาธารณะและโรงเรียน นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกลุ่มสหกรณ์ ในการประกอบอาชีพของประชาชนในท้องที่ มีการจัดตลาดนัดเพื่อให้ประชาชนได้นำสินค้ามาจำหน่าย มีการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้เป็นแหล่งสร้างรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น จัดให้มีการพัฒนาศูนย์แสดงสินค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ในระดับชุมชน

6. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยฝ่ายบริหารควรจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลด้านแสงสว่างทางเดินให้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการพัฒนาในด้าน การประกอบอาชีพและด้านเศรษฐกิจของชุมชนด้วย ในแง่ของการสนับสนุนให้มีตลาดในรูปแบบถนนคนเดิน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการลดภาระค่าใช้จ่ายในการสื่อสารของอาสาสมัครเพื่อการแจ้งเหตุภัยมากขึ้น และควรมีการเพิ่มจุดรับแยกประเภทขยะในชุมชน ด้านพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควรมีการสนับสนุนงบประมาณซ่อมแซมทางจราจรเพื่อการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ

อภิปรายผลการวิจัย

ในภาพรวมระดับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมากทุกด้านและมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน โดย

1. การจัดองค์กร ด้านการวางแผน งานวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกัน แสดงว่าการงานแผนที่มีการจัดการอย่างเหมาะสมสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sararatana, W. (2002) ที่กล่าวว่า การวางแผน เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่ง ในการกำหนดจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์กรต้องการให้บรรลุผล และแผนงานเป็นวิถีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กร การจัดองค์กรที่มีความเหมาะสมจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล ข้อค้นพบสอดคล้องกับ ความคิดเห็นของ Bartol & Martin, (1997) การจัดองค์การหรือจัดหน่วยงาน โดยการจัดแบ่ง งานขององค์การหรือของหน่วยงานย่อยพร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดสายการควบคุม และบังคับบัญชาในลักษณะของหน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานช่วย พร้อมทั้งกำหนดขนาดของการควบคุมไว้ด้วยการจัดองค์การอาจแสดงไว้ในรูปของแผนภูมิองค์การเพื่อให้เกิดการสื่อความเข้าใจในองค์การเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสาร ด้านการนำ สอดคล้องกับ จักรกริช หมอประกอบ (2547) การทำงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่มี กระบวนการบริหารหรือการจัดการที่ดี ด้านการควบคุม สอดคล้องกับ Bangmo, S. (2003) ที่สรุปว่า การควบคุม ซึ่งประกอบด้วย การติดตามผล ประเมินผลและให้ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดสำหรับองค์การ

2. การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักประสิทธิผล สอดคล้องกับ Richard, (2004) เป็น การสมดุลงานที่ดีที่สุดในระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ด้านหลักประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Krueinta, E. (2017) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล เช่น การรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนแล้วไม่เร่งดำเนินการ และรายงานผลให้ทราบตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด การไม่ปรับปรุงข้อบังคับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การไม่สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้านจริยธรรม คุณธรรม และการพัฒนาการเรียนรู้แก่ผู้บริหารท้องถิ่นสมาชิกสภาท้องถิ่น และพนักงานอย่างต่อเนื่อง และไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเสนอแนะ ด้านหลักตอบสนองมีการใช้หลักตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านหลักรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ หลัก

รับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ ท้องค์การกรณศึกษานำไปใช้ปฏิบัติสามารถสร้างประสิทธิผลต่อการดำเนินงาน ด้านหลักนิติธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธรรมพงศ์ วงษ์สวัสดิ์ และเอนก นอบเผือก (2561) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อเสนอแนะมีประเด็นสำคัญคือ ควรชี้แจงการดำเนินงานในโครงการการจัดซื้อจัดจ้างที่เหมาะสมที่เป็นจริงและชัดเจน โดยมีแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับมติ ในที่ประชุม และควรทำแผนจัดซื้อจัดจ้างให้ครอบคลุมทุกโครงการ

3. ด้านประสิทธิผลขององค์ของการบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีความพึงพอใจและมีการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Krueinta, E. (2017) การดูแลด้านสาธารณูปโภคชุมชน มีการใช้งบประมาณจำนวนมาก ต้องมีการกำกับดูแลที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด สามารถรักษาความสงบเรียบร้อยและดูแลสมบัติสาธารณะให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานตลอดเวลา เป็นการทำงานที่มีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญเพื่อให้งานบริหารบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของ Fayol H. (1916) ที่ให้ข้อคิดเห็นไว้เกี่ยวกับเรื่องการควบคุมของผู้นำเพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จผู้นำต้องมีการควบคุมการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับการบริหารภาครัฐที่สามารถทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Christopher Hood (1991) เน้นการบริหารจัดการแบบมีอาชีพคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความพึงพอใจอยู่เสมอ ด้านการประกอบอาชีพ มีการจัดการเปิดตลาดให้ประชาชนได้ทำมาค้าขายมีอาชีพเสริมทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมาก ข้อค้นพบสอดคล้องกับผลงานของ Bunchui, S. and Rojanatrakul, T. (2016). ที่ทำการศึกษาและพบว่า การจัดการด้านการสนับสนุนการประกอบอาชีพตามแนวคิดของ McKinsey 7-S Framework ช่วยให้ประชาชนสามารถสร้างเสริมรายได้ได้เป็นอย่างดี ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการเพื่อ อารงรักษาประเพณีวัฒนธรรมจริยธรรมอันดีงาม จะส่งผลต่อความยั่งยืนของการพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนได้ Thanananmethee, K. (2016). ด้านเศรษฐกิจ การสร้างความไว้วางใจในอำนาจเศรษฐกิจและลดการผูกขาดทางธุรกิจ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้พัฒนาชีวิตจะเป็นการสร้างสงบและการคงอยู่ขององค์ประกอบต่างๆ ของประเทศได้ต่อไป (Roe, 2002)

4. ด้านความพึงพอใจของประชาชน การบริการประชาชนมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ทำให้ประชาชนแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ สอดคล้องกับ Chaoprasert, C. (2013) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ประกอบด้วย ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือสร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จนทำให้เกิด คำชมเชยที่มีต่อการให้บริการจากประชาชนได้

ข้อเสนอแนะ

1. กลุ่มประชากรที่อายุต่างกัน ควรมีการศึกษาให้ละเอียดแยกเป็นกลุ่มเนื่องจากประชาชนที่ต่างวัยกันมีความคาดหวังกับการจัดการของภาครัฐที่ต่างกัน ดังนั้นงานวิจัยจึงควรใส่ใจกับกลุ่มประชากรที่มีอายุต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่เหมาะสม
2. เพื่อให้การศึกษาได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ การนำเทคนิคการสนทนากลุ่มมาใช้ในการเก็บข้อมูล โดยแยกตามกลุ่มอายุของประชากรจะช่วยให้งานวิจัยได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นและเป็นการสอบทานข้อมูลตามหลักการวิจัยที่ดีต่อไป

References

- Bangmo, S. (2003). *Organization and management*. (3rd edition). Bangkok: Witthayapat.
- Bunchui, S. and Rojanatrakul, T. (2016). Factors affecting the success of good management of local government organizations. Case study: Kui Muang Subdistrict Administrative Organization, Bang Rakam District, Phitsanulok Province. (Proceedings). *the 2nd Kamphaeng Phet Rajabhat University student national conference*. (394 – 407). Kamphaeng Phet. Kamphaeng Phet Rajabhat University.
- Chaoprasert, C. (2013). *Service marketing*. Bangkok: SE-ED Education
- Fayol, Henry. (1916). “*Administration Industrielle et generale*”. Bulletin de la Societe de l’Industrie Minerale, fifth series, Vol. 10 No.3, pp. 5 - 162.
- Krueinta, E. (2017). Management model according to the principles of good governance of local government organizations: a case study of Mae Tha District Lampang Province. (Proceedings). *The 17th Presentation of national research results Graduate Network Northern Rajabhat University*. Phitsanulok. Pibulsongkram Rajabhat University. 1527-1528.
- Office of the Civil Service Commission. (2001). *Creating a system of readiness and responsibility in the civil service system*. Bangkok: J Print.
- Office of the Permanent Secretary for Defense. (2014). *Framework for joint opinions on reforming Thailand in the legal and judicial process/Office of the Permanent Secretary for Defense*. King Mongkut's University of Technology Thonburi.
- Office of the Public Sector Development Commission. (2003). *Manual of explanations and guidelines for compliance with the Royal Decree*. Concerning the principles and methods of good governance, 2003. (1st edition). Bangkok: Sirabutr Printing.

- Richard, L. D. (2004). *Organization Theory and Design*. 8th Vanderbilt University : RR Donnelly & Sons.
- Roe, M. (2002). *Political Foundation for Separating Ownership from Control in McCahery, Moserland and Renneboog*. New York: oxford University Press.
- Saratana, W. (2002). *Management, principles, theories, educational issues and analysis of Thai educational organizations*. (3rd edition). Bangkok: Pimphisut.
- Thanananmethee, K. (2016). The influence of good governance and organizational culture affecting the organizational effectiveness of sub-district administrative organizations in the northern region of Thailand. *Journal of the Researchers Association*. 21(1): 135.
- Weiss, R. (2000). *Governance and Public Administration*. Great Britain : Oxford University Press.

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 11 (1) : January-April 2567

Journal of Research and Development Institute, Rajabhat Maha Sarakham University, 11 (1) : January-April 2024
