วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ
Thai Research and Management Journal

ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา

People Expectation and Perception Toward Good Governance Management of Nakhon Ratchasima Municipality

ธะนาพร จำรัสพันธุ์ [1] สหรัฐ ใหม่ธรรม[2] ถิรวุฒิ เหมือนแก้ว [3]
Tanaporn Chamruspun, Saharat Maitham ,and
Thirawut Muaenkaew

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครเมืองนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน ภายในเขตพื้นที่เทศบาลนครนครราชสีมา การเลือกสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้ความสะดวก เป็น

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต
[2] นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต
[3] นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Paired - Samples t-test ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมาในทุกด้าน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวังและการรับรู้, หลักธรรมาภิบาล, เทศบาลนคร

Abstract

This research aimed to study the expectations and perceptions of people toward the implementation of good governance in Nakhon Ratchasima Municipality. The samples , deriving from accidental sampling, were 400 people in Nakhon Ratchasima municipality area, collecting data by questionnaire. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and paired - samples t-test. The results of the study showed that people had higher expectations than perceived in bringing good governance to the administration of Nakhon Ratchasima Municipality in all aspects with statistical significance at 0.05

Keywords: expectation and perception, good governance, and municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดมาเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละช่วงเวลา ซึ่งปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ทำให้การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถอำนวยประโยชน์ให้กับประชาชนได้อย่างเต็มที่ ตามวัตถุประสงค์ในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะวัตถุประสงค์หลักในการปกครองส่วนท้องถิ่น คือการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเมืองการปกครอง โดยมีตัวแทนของประชาชนในรูปของกรรมการชุมชนที่ทำหน้าแทนประชาชนในการบริหารเทศบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2542 รวมไปถึงการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงเพื่อให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการกับหน่วยงานตามหลักการที่ใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ 6 ประการ คือ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักความรับผิดชอบ “หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหลักธรรมรัฐ ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ซึ่งหมายถึงการปกครองที่เป็นธรรม นั้นไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์ ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนคร

นครราชสีมา ประกอบด้วยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักความรับผิดชอบ ซึ่งเรื่องนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆได้ติดประกาศให้ประชาชนทราบว่า ได้ยึดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เมื่อเวลาล่วงเลยมาการบริหารงานได้ปฏิบัติงานตรงตามจุดประสงค์ในการบริหารและสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพราะจากปรากฏการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารทุกรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นค่อนข้างจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการเข้าถึงประชาชนและการนำมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมตามที่ปรากฏต่อสายตาสาธารณชนทั่วไป ผู้วิจัยจึงมีความต้องการทราบความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนผู้อยู่ใต้การปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อเสนอแนะจากประชาชนในพื้นที่ที่ผู้วิจัยลงไปหาข้อมูล ผลการวิจัยจะเป็นเสียงสะท้อนไปยังผู้บริหาร สมาชิก และพนักงาน ถ้าเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจก็จะเป็นการให้กำลังใจแก่ผู้บริหารในการปฏิบัติงานต่อไป แต่ถ้าหากสิ่งใดที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ก็จะได้นำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดระบบการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing System) เป็นระบบที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกว่าเป็นระบบการผลิตที่สามารถลดต้นทุน ลดความสูญเปล่า และลดความสูญเสียโอกาสทางการผลิตได้ (เกียรติขจร โฆมานะสิน, 2550; Holt, 2019) ทั้งยังเป็นระบบที่สร้างมาตรฐาน และแนวคิดสำคัญในการผลิต รวมถึงส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้ กระบวนการปรับสภาพผิวเรียบ(Skin-Pass) ของบริษัท สหวิริยา สตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของงานที่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาโดยมีรายชื่อตามทะเบียนราษฎร์ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 135,938 คน (งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัด เทศบาลนครนครราชสีมา, 2560)กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีนี้ทั้งสิ้น 400 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2538, น. 38) การเลือกสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบ

มาตราส่วนประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (Method of Summated Rating the Likert Scale (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น.77) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองโดยใช้การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้เกิดความมั่นใจจากการนาเครื่องมือไปใช้ โดยใช้วิธีการของ Cronbach's Alpha จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.969 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การแจกแบบสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละพื้นที่ที่ผู้วิจัยลงหาข้อมูล ในวันและเวลาทำงานปกติ ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ.2560 – 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Paired - Samples t-test

สรุปผลการวิเคราะห์

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา

หลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิด	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
หลักความโปร่งใส	ความคาดหวัง	4.10	0.467	13.972	.000**
	การรับรู้	3.67	0.598		
หลักนิติธรรม	ความคาดหวัง	4.05	0.485	13.169	.000**
	การรับรู้	3.65	0.594		
หลักคุณธรรม	ความคาดหวัง	4.10	0.493	14.497	.000**
	การรับรู้	3.61	0.582		
หลักการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	4.12	0.496	15.365	.000**
	การรับรู้	3.66	0.588		
หลักความคุ้มค่า	ความคาดหวัง	4.21	0.431	17.580	.000**
	การรับรู้	3.74	0.526		
หลักความรับผิดชอบ	ความคาดหวัง	4.14	0.474	14.430	.000**
	การรับรู้	3.78	0.483		

*มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมาและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า ด้านหลักความโปร่งใส่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมาที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยยะระดับ 0.05 สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมากับการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญที่ 0.05 โดยความคาดหวังของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์หาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา

หลักธรรมาภิบาล	$\bar{x}$	S.D.	ลำดับที่
หลักความโปร่งใส	0.43	0.613	4
หลักนิติธรรม	0.40	0.601	5
หลักคุณธรรม	0.49	0.679	1
หลักการมีส่วนร่วม	0.45	0.588	3
หลักความคุ้มค่า	0.47	0.537	2
หลักความรับผิดชอบ	0.36	0.505	6
หลักธรรมาภิบาลที่นำมาใช้โดยรวม	**0.43**		**0.486**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยคือ 0.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 หมายความว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานของเทศบาลนครนครราชสีมารับรู้ได้ว่ามีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารอย่างเป็นรูปธรรม และถ้าระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นบวกทุกด้านโดยมีหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ก็แสดงว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมาจะยิ่งดีขึ้นตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์หาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{x}$	S.D.	ลำดับที่
หลักความโปร่งใส			
1. การบริหารงานกิจกรรมต่างๆมีการสรุปเปิดเผยต่อสาธารณะ	0.60	0.664	2
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามตรวจสอบแผนงานโครงการต่างๆ และการใช้งบประมาณ	0.46	0.755	9
3. การบริหารงานมุ่งประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนเป็นหลัก	0.36	0.890	14

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{x}$	S.D.	ลำดับที่
4. การจัดเก็บภาษีและจัดงบประมาณกระทำอย่างเปิดเผยและเป็นธรรม	0.28	0.827	18
5. ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ต่อสาธารณชนมีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริง	0.44	0.853	10
หลักนิติธรรม 6. การออกกฎบัญญัติโดยคำนึงถึงสิทธิหน้าที่ของประชาชนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึง	0.54	0.831	5
7. จัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ในการออกข้อบัญญัติเทศบาลที่จะมีผลบังคับใช้กับชุมชน	0.50	0.855	7
8. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่างๆ ที่จะมีผลบังคับใช้กับชุมชน	0.28	0.940	18
9. การรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนแล้วเร่งดำเนินการและรายงานผลให้ทราบ	0.36	0.934	14
10. การบริหารงานของเทศบาลมีความชัดเจนปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ	0.30	0.782	17

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{x}$	S.D.	ลำดับที่
หลักคุณธรรม 11. ผู้บริหาร,สมาชิกและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม	0.58	1.042	3
12. ผู้บริหาร,สมาชิกและพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์มีความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ	0.40	0.776	12
13. ผู้บริหาร,สมาชิกและพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต	0.52	0.855	6
14. การบริหารงานของเทศบาลได้รับการยอมรับจากประชาชน	0.46	0.831	9
15. การบริหารงานของเทศบาลเน้นในหลักการบริหารประชาชนต้องมาก่อน	0.50	0.986	7
หลักการมีส่วนร่วม 16. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน	0.78	0.730	1
17. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลต่อการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล	0.32	0.734	16

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{x}$	S.D.	ลำดับที่
18. ในการประชุม ประชาชนสามารถเข้าเป็นผู้สังเกตการณ์โดยไม่จำกัดสิทธิของประชาชน	0.26	0.868	19
19. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน	0.42	0.941	11
20. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหา	0.48	1.006	8
หลักความคุ้มค่า 21. มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมในเทศบาล	0.56	0.853	4
22. การจัดอาคารสถานที่,เครื่องมือและอุปกรณ์จัดได้มีความเหมาะสม สง่างามและมีความทันสมัย	0.38	0.823	13
23. การใช้งบประมาณมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่เทศบาลได้ตั้งเป้าไว้	0.34	0.864	15
24. การปฏิบัติงานของเทศบาลมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	0.52	1.006	6
25. ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน	0.56	0.669	4

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{x}$	S.D.	ลำดับที่
หลักความรับผิดชอบ			
26. เทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนและชุมชนอย่างต่อเนื่อง	0.54	0.806	5
27. เทศบาลจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพเป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน	0.22	0.856	21
28. การให้บริการต่างๆ ของเทศบาลให้ด้วยความรับผิดชอบตอบสนองความต้องการของชุมชน	0.38	0.746	13
29. พนักงานเทศบาลมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะแก้ไข	0.24	0.790	20
30. ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลมีความกล้าหาญพร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน	0.44	0.726	10

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา เป็นรายข้อซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นบวก 30 ข้อคำถาม ในส่วนของข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยเป็นบวก

มากที่สุด คือ ข้อที่ 16 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 0.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 รองลงมาคือ ข้อที่ 1 การบริหารงานกิจกรรมต่างๆมีการสรุปเปิดเผยต่อสาธารณะมีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 0.60 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.664 และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 4 สรุปสมมติฐานโดยใช้ Paired –Samples t-test

สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบ
ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมาที่แตกต่างกัน	0.000	ยอมรับ

อภิปรายผล

เทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามคำจำกัดความของอุทัย หิรัญโต (2523) คือเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น หนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ จึงถือเป็นหน้าที่ของ เทศบาลนครนครราชสีมาในการจัดให้มีการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น โดยการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการ

ส่วนรวมของประชาชน ตามคำกล่าวของประยูร กาญจนดุล(2533) จากผลการวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ใน 6 ประการ คือ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักความรับผิดชอบ ปรากฏว่าประชาชน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนครราชสีมาเป็นอย่างมาก จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าเทศบาลนครนครราชสีมาพยายามดำเนินงานให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ เข้าถึงข้อมูล ละสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆโดยองค์รวม ทั้งด้านความสามารถในการจัดการบริการเพื่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชน ทั้งความรับรู้และความเข้าใจในการรับบริการในด้านต่างๆ ทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควรระหว่างการรอรับการบริการ การจัดการบริการอย่างยุติธรรมเสมอภาคและถ้วนหน้าโดยไม่เลือกปฏิบัติ การจัดการบริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการติดขัดหรือหยุดชะงักในการให้บริการ การให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและการพัฒนาการบริการทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ตามแนวคิดของมิลเล็ท (Millet, 1954, p.4 อ้างถึงใน บุญพา จันทร์กระจ่าง , 2553, น.22) แต่อย่างไรก็ตามแม้เทศบาลนครนครราชสีมา จะได้พยายามดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด แต่เนื่องจากลักษณะของการให้บริการที่เป็นกิจการสาธารณะ จำต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทุกคนจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติได้ยาก ดังนั้นจากผลการวิจัยจึงยังคงพบปัญหาอุปสรรคบางประการทำให้การปฏิบัติงานบางส่วนยังคงไม่เป็นที่รับรู้

ในมุมมองของประชาชน ทั้งด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้ผู้วิจัยเกิดมุมมองในการอภิปรายผลการวิจัยตามหลักธรรมาภิบาลที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546

สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นบวกคือ 0.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.486 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมา มากกว่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครราชสีมาในทุกด้านดังต่อไปนี้

1. หลักความโปร่งใส ได้แก่การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันโดยมีการให้และการรับข้อมูลที่สะดวก เป็นจริงทันการณ์ตรงไปตรงมามีที่มาที่ไปที่ชัดเจนและเท่าเทียมมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนได้ จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครนครราชสีมา หลักความโปร่งใสโดยรวมมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นถึงการบริหารงานกิจกรรมต่างๆมีการสรุปเปิดเผยต่อสาธารณะนั้นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในกลุ่ม ทำให้เห็นว่าประชาชนมีความคาดหวังในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. หลักนิติธรรม คือการตรากฎหมายกฎข้อบังคับต่างๆให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับ ของสังคมไม่เลือกปฏิบัติและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตาม

กฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรือตามอำนาจของตัวบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครนครราชสีมา หลักนิติธรรมโดยรวมมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การออกกฎบัญญัติโดยคำนึงถึงสิทธิหน้าที่ของประชาชนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่ม ทำให้เห็นว่าประชาชนมีความคาดหวังที่จะรับรู้ข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมงานต่างๆของเทศบาล

3. หลักคุณธรรม ได้แก่การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามสำนึกในหน้าที่ของตนเองมีความซื่อสัตย์ สุจริตจริงใจขยันอดทนมีระเบียบวินัยและเคารพในสิทธิของผู้อื่น จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครนครราชสีมา หลักคุณธรรมโดยรวมมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหาร สมาชิก และพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่ม ทำให้เห็นประชาชนมีความคาดหวังให้ ผู้บริหาร สมาชิก และพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม สามารถให้ประชาชนตรวจสอบได้เพื่อให้เป็นที่ไว้วางใจในการเข้ามาบริหารจัดการกับกิจกรรมงานต่างๆ

4. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมคิดร่วมเสนอ ความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศในด้านต่างๆ เช่นการทำประชาพิจารณ์การแสดงประชามตินอกจากนี้ยังรวมไปถึงการร่วมตรวจสอบและร่วมรับผิดชอบต่อผลของการกระทำนั้น จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครนค

ราชสีมา หลักคุณธรรมโดยรวมมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่ม ทำให้เห็นว่าประชาชนมีความคาดหวังที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

5. หลักความคุ้มค่า ได้แก่การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครนครราชสีมา หลักคุณธรรมโดยรวมมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมในเทศบาล และผลการปฏิบัติงานของเทศบาลสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่ม ทำให้เห็นว่าประชาชนมีความคาดหวังที่จะให้เทศบาลทำการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่า และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

6. หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ ได้แก่ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ เป็นการสร้างกลไกให้มีผู้รับผิดชอบตระหนักในหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของ บ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน จากผลการวิจัย ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครนคราชสีมา หลักคุณธรรมโดยรวมมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาของ

ประชาชนและชุมชนอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่ม ทำให้เห็นว่าประชาชนมีความคาดหวังให้พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างเต็มที่ และสามารถช่วยจัดการปัญหาต่างๆในส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเสนอว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน รวมถึงการสร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของเทศบาลเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ในการออกกฎบัญญัติต่างๆควรให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนรับทราบ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะทำให้ประชาชนผู้เป็นเจ้าของพื้นที่และเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงในผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ควรจะได้มีส่วนรับทราบหรือกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ หรือแนวทางในการบริหารจัดการชุมชนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของภาคประชาสังคมได้มากที่สุด ผู้บริหาร สมาชิก และพนักงาน จะต้องคุณธรรมในการปฏิบัติงาน แสดงความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงานให้ประชาชนเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน สามารถให้ประชาชนมีสิทธิ์เข้าไปตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อชุมชนของตนเองในขณะเดียวกันต้องมีการรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนทุกคนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความร่วมมือจากทุกฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลควรจะมีการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน และความต้องการของประชาชนให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด และ ผู้บริหาร สมาชิก และพนักงานควรมีการสร้างมาตรการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการให้มีประสิทธิมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างดี สามารถเข้าช่วยขจัดปัญหาต่างๆที่ประชาชนเข้ามาขอความช่วยเหลือได้อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะช่วยให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งนี้ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบกับเทศบาลในจังหวัดอื่น และควรศึกษาด้วยการวิจัยแบบผสานวิธี หรือ เชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์ พริ้นท์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญพา จันทร์กระจ่าง. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์พัทลุงจังหวัดพัทลุง*. (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประยูร กาญจนดุล. (2523). *กฎหมายปกครอง เอกสารประกอบการบรรยาย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542).*ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers Inc.

Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service: The quest for effective performance.* New York: McGraw-Hill Book.