

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

Public Opinions on the Performance of Officials at the Sai Mai District Office,
Bangkok, in Accordance with the Principles of Good Governance

ณัชชา เสริมสมัตต์¹, ธนกฤต โพธิ์เงิน²

Natcha Sermsamat¹, Thanakrit Phoengum²

นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี ประเทศไทย¹

รองศาสตราจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี ประเทศไทย²

Corresponding Author's Email: natchaaa.444@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นดังกล่าวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดอ้างอิงแนวคิดหลักธรรมาภิบาลของสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2542 ประชากรคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสายไหม จำนวน 210,454 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจีและมอร์แกน ได้จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการศึกษาพบว่า 1) ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักความโปร่งใส (สูงสุด) รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และหลักนิติธรรม (ต่ำสุด) 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความคิดเห็นของประชาชน การปฏิบัติงาน หลักธรรมาภิบาล เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

Abstract

This study aimed to: 1) examine the level of public opinion toward the performance of officials in accordance with good governance principles, and 2) compare such opinions

based on personal factors of residents in the area of Officials at the Sai Mai District Office, Bangkok. A quantitative research methodology was employed. The conceptual framework was based on the Good Governance Principles issued by the Office of the Prime Minister (B.E. 1999). The population consisted of 210,454 residents living in Sai Mai District. The sample size was determined using Krejcie and Morgan's table, yielding 384 respondents. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test (ANOVA). The findings revealed that: 1) Overall, public opinion toward the officials' performance in accordance with good governance principles was at a high level. When considered by dimension, all six aspects were rated at a high level. Ranked from highest to lowest mean scores, they were transparency (highest), accountability, participation, value for money, morality, and rule of law (lowest). 2) The comparison of opinions by personal factors indicated that differences in gender, age, and educational level did not result in statistically significant differences in opinions. However, differences in occupation and income led to statistically significant differences at the .05 level.

Keywords: Public opinions, Performance, Principles of good governance, Officials at the Sai Mai District Office, Bangkok

บทนำ

การบริหารราชการภาครัฐในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายจากความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ความซับซ้อนของบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนข้อจำกัดด้านทรัพยากร จึงทำให้ “หลักธรรมาภิบาล” (Good Governance) กลายเป็นกรอบสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐให้มีความถูกต้อง โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ แนวคิดธรรมาภิบาลมุ่งเน้นหลักสำคัญ ได้แก่ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม ความคุ้มค่า และหลักคุณธรรม ซึ่งเป็นกลไกส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีและการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน (ถวิลวดี บุรีกุล, 2559)

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นทางการ โดยกำหนดไว้ในสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ระเบียบว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัด เช่น การสื่อสารข้อมูลที่ไม่ทั่วถึง การบริหารจัดการที่ขาดความคล่องตัว การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่ครอบคลุม ตลอดจนข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ของหน่วยงานรัฐ ในบริบทของ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร โยธา สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่ายังมีปัญหา เช่น การอธิบายขั้นตอนราชการไม่ชัดเจน ความล่าช้าในการประสานงาน การจัดสรรทรัพยากรไม่เพียงพอ

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่จำกัด และกลไกการติดตามประเมินผลที่ยังไม่เป็นระบบ ส่งผลให้การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านยังไม่บรรลุมาตรฐานที่คาดหวัง

ดังนั้น การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหมจึงมีความสำคัญ เพื่อวิเคราะห์อุปสรรคและเสนอแนวทางปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งผลการศึกษายังสามารถใช้เป็นแนวทางประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ขอบเขตการศึกษา

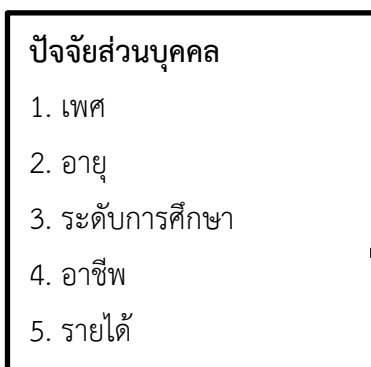
ด้านเนื้อหา การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 6 ด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม (Dicey, 1885/1959) ด้านหลักคุณธรรม (Denhardt & Denhardt, 2007) ด้านหลักความรับผิดชอบ (Bovens, 2007) ด้านหลักความโปร่งใส (World Bank, 1992) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (Amstein, 1969) และด้านหลักความคุ้มค่า (Osborne & Gaebler, 1992)

ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 210,454 คน (กรุงเทพมหานคร, 2568)

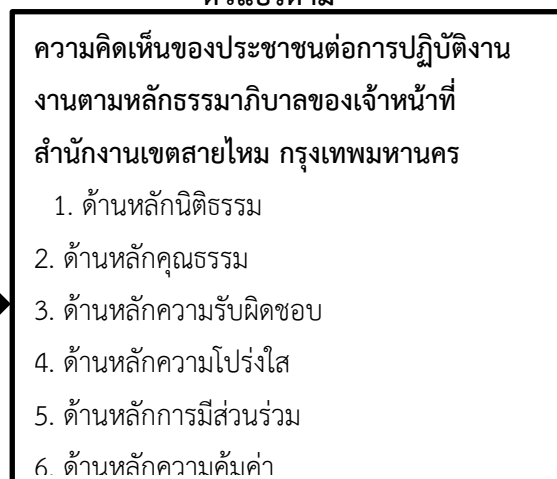
กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลของสำนักนายกรัฐมนตรีน (2542) โดยการนำมาปรับใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 210,454 คน (กรุงเทพมหานคร, 2568) และกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 384 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเทียบสัดส่วนของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 607-610)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยครอบคลุมตามโครงสร้างทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสาร พร้อมทั้งทำการปรับปรุงคำถามให้มีความเหมาะสม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ตามลักษณะตัวแปรคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหมกรุงเทพมหานคร ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม และ ด้านหลักความคุ้มค่า แบบสอบถามมีลักษณะเป็นอัตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความคิดเห็น

ลักษณะคำถามในตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนเชิงบวก	ค่าคะแนนเชิงลบ
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5	1
ระดับความคิดเห็นมาก	4	2
ระดับความคิดเห็น ปานกลาง	3	3
ระดับความคิดเห็นน้อย	2	4
ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด	1	5

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณา จะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์แต่ละระดับ จะมีคะแนนอันตรภาคชั้น (class interval) เพื่อแปลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหมกรุงเทพมหานคร การศึกษาคั้งนี้ได้กำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินผลแต่ละระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหมกรุงเทพมหานครจากแนวคิดทฤษฎี ตำราวิชาการตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถาม
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการ
3. สร้างแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาเนื้อหาคำถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ทั้งทางด้านการใช้ภาษา ความถูกต้องของภาษาและครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด
5. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (try out) กับประชาชนในเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีคุณสมบัติเบื้องต้น คือ เป็นประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง และไม่มีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนหลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's reliability coefficient alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.82

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 384 ชุด
2. จัดเก็บรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนมา ทั้งสิ้น 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตเขตสายไหมกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ ค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหมกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ โดยใช้ค่า t-test
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหมกรุงเทพมหานครจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ค่า F- test เมื่อพบความแตกต่างจะใช้วิธีการทดสอบ หากความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ scheffe' สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน โดยด้านความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม ความคุ้มค่า คุณธรรม และนิติธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด **ด้านนิติธรรม** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีกฎระเบียบที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันของเจ้าหน้าที่และประชาชน รองลงมาคือ การให้บริการที่เคารพกฎระเบียบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การปรับปรุงกฎระเบียบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และความต้องการของประชาชน **ด้านคุณธรรม** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความถูกต้องมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว รองลงมาคือ การยึดหลักความเสมอภาค และการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดข้อสงสัยเรื่องความโปร่งใส ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูล **ด้านความรับผิดชอบ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ และความสามารถในการอธิบายผลการดำเนินงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การรับฟังข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของประชาชน **ด้านความโปร่งใส** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามกฎหมาย รองลงมาคือ การเปิดเผยขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียม **ด้านการมีส่วนร่วม** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น รองลงมาคือ การนำความคิดเห็นไปปรับปรุงงาน และการรับฟังข้อเสนอแนะอย่างจริงจัง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล **ด้านความคุ้มค่า** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเหมาะสม รองลงมาคือ การลดต้นทุนโดยไม่กระทบคุณภาพ และการควบคุมค่าใช้จ่าย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยรวมพบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความโปร่งใส 2) ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ นิติธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความคุ้มค่า 3) โดยรวมพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ นิติธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วม 4) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 5) ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตสายไหมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนว่าการเปิดเผยข้อมูลและความชัดเจนในการดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ด้านความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แสดงถึงความตั้งใจในการปฏิบัติงานและการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น อย่างไรก็ตาม การรับฟังข้อร้องเรียน การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล รวมถึงการปรับปรุงกฎระเบียบและลดขั้นตอนการทำงาน ยังเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม

ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันโดยรวม แต่มีผลในบางด้าน ขณะที่อาชีพและรายได้มีผลต่อความคิดเห็นโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวังและการประเมินการทำงานของหน่วยงาน

โดยสรุป สำนักงานเขตสายไหมมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับที่ดี แต่ควรพัฒนาการมีส่วนร่วมเชิงลึก การสื่อสารข้อมูล และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น.

องค์ความรู้ใหม่

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตสายไหมได้รับการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความโปร่งใสมีความโดดเด่นที่สุด ส่วนนิติธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากแต่ยังควรพัฒนาในประเด็นการปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการประชาชน และประชาชนให้ความสำคัญกับมิติที่

ตรวจสอบได้ชัดเจน เช่น ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ มากกว่ามิติที่เป็นเชิงระบบ สะท้อนว่าการเปิดเผยข้อมูลและการสื่อสารมีผลต่อความเชื่อมั่นโดยตรง ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้ธรรมาภิบาลแตกต่างกันในบางมิติ โดยเฉพาะอาชีพและรายได้ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นโดยรวม ขณะที่เพศ อายุ และการศึกษามีผลเฉพาะบางด้าน งานวิจัยชี้ให้เห็นว่า การประเมินธรรมาภิบาลในระดับเขตสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน โดยเฉพาะมิติความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ ซึ่งควรพัฒนาให้สอดคล้องกับความหลากหลายของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ด้านนิติธรรม ควรเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นทั้งออนไลน์และออฟไลน์ จัดช่องทางร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และตั้งคณะทำงานทบทวนกฎระเบียบที่ล้าสมัยหรือซ้ำซ้อน พร้อมประเมินผลกระทบก่อน-หลังการบังคับใช้ เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชน

ด้านคุณธรรม ควรกำหนดแนวปฏิบัติและคู่มือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ลดการใช้ดุลยพินิจที่ไม่จำเป็น จัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่อง พร้อมส่งเสริมค่านิยม “ซื่อสัตย์ โปร่งใส รับผิดชอบต่อประชาชน”

ด้านความรับผิดชอบ ควรพัฒนาทักษะการรับฟัง (Active Listening) และจิตบริการสาธารณะ ปลูกฝังแนวคิดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เสริมทักษะการสื่อสารเชิงบวก การควบคุมอารมณ์ และการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

ด้านความโปร่งใส ควรพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลให้สะดวกและหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย สื่อสังคมออนไลน์ และศูนย์ข้อมูลข่าวสาร พร้อมใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ลดศัพท์ทางราชการที่ซับซ้อน

ด้านการมีส่วนร่วม ควรให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและบทบาทของประชาชน เปิดเผยข้อมูลแผนงาน งบประมาณ และผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมจัดทำรายงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

ด้านความคุ้มค่า ควรทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนซ้ำซ้อน วิเคราะห์ขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รับฟังข้อเสนอจากผูปฏิบัติงาน และมอบอำนาจการตัดสินใจในระดับที่เหมาะสมเพื่อลดความล่าช้า

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตสายไหมในภาพรวมเชิงลึก
- 2.2 ควรศึกษากระบวนการและปัจจัยความสำเร็จในการนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- ถวิลวดี บุรีกุล. (2559). *ธรรมาภิบาล: หลักการเพื่อการบริหารจัดการที่ดี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานสถิติประชากรกรุงเทพมหานคร. (2568). *รายงานสถิติประชากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2568*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติประชากรกรุงเทพมหานคร.

- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering* (Expanded ed.). M.E. Sharpe.
- Dicey, A. V. (1959). *Introduction to the study of the law of the constitution* (10th ed.). Macmillan. (Original work published 1885)
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- World Bank. (1992). *Governance and development*. World Bank.