



ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานงานตาม หลักธรรมาภิบาล ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ณัชชา เสริมสมบัติ¹, รณกฤต โพธิ์เงิน²



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นดังกล่าวว่าแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดอ้างอิงแนวคิดหลักธรรมาภิบาลของสำนักนายกรัฐมนตรปี พ.ศ. 2542 ประชากรคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสายไหม จำนวน 210,454 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ได้จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการศึกษาพบว่า 1) ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักความโปร่งใส (สูงสุด) รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และหลักนิติธรรม (ต่ำสุด) 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน การปฏิบัติงานหลักธรรมาภิบาลเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

บทนำ

การบริหารราชการภาครัฐในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายจากความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ความซับซ้อนของบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนข้อจำกัดด้านทรัพยากร จึงทำให้ "หลักธรรมาภิบาล" (Good Governance) กลายเป็นกรอบสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐที่มีความถูกต้อง โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ แนวคิดธรรมาภิบาลมุ่งเน้นหลักสำคัญ ได้แก่ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม ความคุ้มค่า และหลักคุณธรรม ซึ่งเป็นกลไกส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีและการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน (ทวิลวด์ บุรีกุล, 2559)

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดไว้ใน สำนักรายงานรัฐมนตรี เรื่อง ระเบียบว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัด เช่น การสื่อสารข้อมูลไม่ทั่วถึง 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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

วิธีการดำเนินงานวิจัย

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

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตสายไหมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนว่าการเปิดเผยข้อมูลและความชัดเจนในการดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ด้านความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แสดงถึงความตั้งใจในการปฏิบัติงานและการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น อย่างไรก็ตาม การรับฟังข้อร้องเรียน การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล รวมถึงการปรับปรุงกฎระเบียบและลดขั้นตอนการทำงาน ยังเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม

ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันโดยรวม แต่มีผลในบางด้าน ขณะที่อาชีพและรายได้มีผลต่อความคิดเห็นโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวังและการประเมินการทำงานของหน่วยงาน

โดยสรุป สำนักงานเขตสายไหมมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับที่ดี แต่ควรพัฒนาการมีส่วนร่วมเชิงลึก การสื่อสารข้อมูล และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทวิลวด์ 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.
- Dacey, 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.

