

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจในการบริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ<sup>1</sup>  
Administration according to good governance and satisfaction in  
public service of Mueang Khukhan Subdistrict Municipality  
Khukhan District Sisaket Province

เกียรติศักดิ์ นาคพันธุ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งได้กำหนดประเด็นคำถามไว้เป็นแนวทางอย่างชัดเจน และการสนทนากลุ่ม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหาร บุคลากร และประชาชน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสรุปอุปนัย ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาหาบทสรุปร่วมกันของข้อมูลและหาความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูล ร่วมกับการตรวจสอบสามเส้าด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันผ่านการสังเกตควบคู่กับการซักถามผู้ให้ข้อมูล หลังจากนั้นสรุปผลการศึกษาเพื่อความแน่นอนว่าข้อสรุปนั้นเที่ยงตรงตามความเป็นจริง

จากผลการศึกษาพบว่า 1) ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวม เทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ได้ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความโปร่งใสอยู่ในระดับที่มากและมากที่สุดตามลำดับ 2) การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านช่องทางการให้บริการ 4. ด้านระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่างๆ 5. ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และ 6. ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้แก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจในการบริการ  
ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ อำเภอชุมพูนธ์ จังหวัดศรีสะเกษ

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง

## **Abstract**

Study subject Administration according to good governance and satisfaction in public service of Mueang Khukhan Subdistrict Municipality, Khukhan District, Sisaket Province. The objectives of this time were: (1) to study the attitudes of officials and people towards the administration in accordance with the principles of good governance; of Muang Khukhan Subdistrict Municipality, Khukhan District, Sisaket Province (2) to study the satisfaction of the people towards the public service of Mueang Khukhan Subdistrict Municipality, Khukhan District, Sisaket Province This, research is qualitative research using in-depth interviews with key informants with a structured interview form with clearly defined questions and group discussions. From a sample of 32 people, consisting of the management team, personnel, and the public. By using the interview form as a tool to collect information and inductive summary data analysis by bringing together the data obtained from the study to come to a conclusion of the data and finding the correlation of the data together with the triangulation examination by collecting data from different sources. To collect the same information through observations along with questioning the informants. Then summarize the results of the study to ensure that the conclusions are accurate.

From the results of the study, it was found that (1) the attitudes of officers and people towards the administration in accordance with the good governance of Mueang Khukhan Subdistrict Municipality, Khukhan District, Sisaket Province Overall, Mueang Khukhan Subdistrict Municipality has operated according to the principles. The six principles of governance are rule of law, the principle of morality, the principle of participation. Principles of Accountability, Value Principles, and Principles of Transparency at the highest and highest level, respectively. (2) The public service of Mueang Khukhan Subdistrict Municipality, Khukhan District, Sisaket Province. Overall, it was found that people were satisfied with the highest levels as follows: 1. Service procedures 2. Service personnel 3. Service channels 4. Rules, regulations, ordinances 5. Facilitation to service recipients and 6. Resolving problems and obstacles for service recipients, respectively.

## ที่มาและความสำคัญ

จากการกำหนดการบริหารราชการแนวทางใหม่ รัฐจึงได้ดำเนินการบริหารราชการและดำเนินนโยบายต่างๆ ไปยังโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน 3 ส่วน อันได้แก่ ส่วนกลาง คือ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม, ส่วนภูมิภาค คือ จังหวัด และอำเภอ, และส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553) ในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม และจริยธรรม ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยการบริหารราชการนั้นจะต้องยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง

“หลักธรรมาภิบาล” หรือ “Governance” ที่รัฐได้กำหนดให้ทุกภาคส่วนราชการที่มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการและการปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากสภาพปัญหาและข้อจำกัดการบริหารงานปัจจุบัน แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลนี้มีบทบาทสำคัญกับประเทศทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้พยายามปรับตัวเข้าสู่ระบบธรรมาภิบาลอย่างเห็นได้ชัด เช่น กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การปรับลดขนาดของหน่วยราชการ ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ

ในขณะที่การบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันนั้น พบกับปัญหาและข้อจำกัดในการทำงานหลายส่วน เช่น ความไม่โปร่งใส ขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และการประพฤติดนของพนักงานราชการ ข้าราชการและนักการเมือง รวมทั้งความไม่ซื่อตรงเป็นธรรมในการจัดการและการบริหารงานเป็นการจัดการซึ่งขาดความคุณธรรมจริยธรรม ทำให้มีความซับซ้อนในเรื่องโครงสร้าง อำนาจหน้าที่และการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังขาดประสิทธิภาพซึ่งไม่สามารถดำเนินการบริการจัดการท้องถิ่นให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม การบริหารส่วนท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการจัดการกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้สำเร็จและมีประสิทธิผลได้นั้น ข้อควรคำนึง คือ ยึดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือที่รู้จักกันว่า หลักธรรมาภิบาล (Governance) โดยการเปิดให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนในการบริหารจัดการและให้การสนับสนุนการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนสูงสุดอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งถือเป็นแนวทาง ที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นให้สามารถแก้ไขปัญหาทางสังคมและการเมือง เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นต่อประชาชน

จากปัญหาและสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ อำเภอชุมชันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในฐานะหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาพื้นที่

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบและดูแลการให้บริการแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นบริการรักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด การจัดการศึกษา การให้บริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์และบริการสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการอื่นๆ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นประชาชน ผู้ใช้บริการที่ควรได้รับการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ควรได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการจากการดำเนินงานบริการสาธารณสุขของเทศบาล จึงเห็นว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ อำเภอชุมชันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ นั้น สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด โดยนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัญหาที่น่าสนใจที่ควรทำการศึกษาและข้อมูลที่ได้สามารถนำไปช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานหรือเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยจะนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป

### คำถามการวิจัย

เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ อำเภอชุมชันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นเช่นไร สร้างความพึงพอใจในการบริการต่อประชาชนหรือไม่ อย่างไร

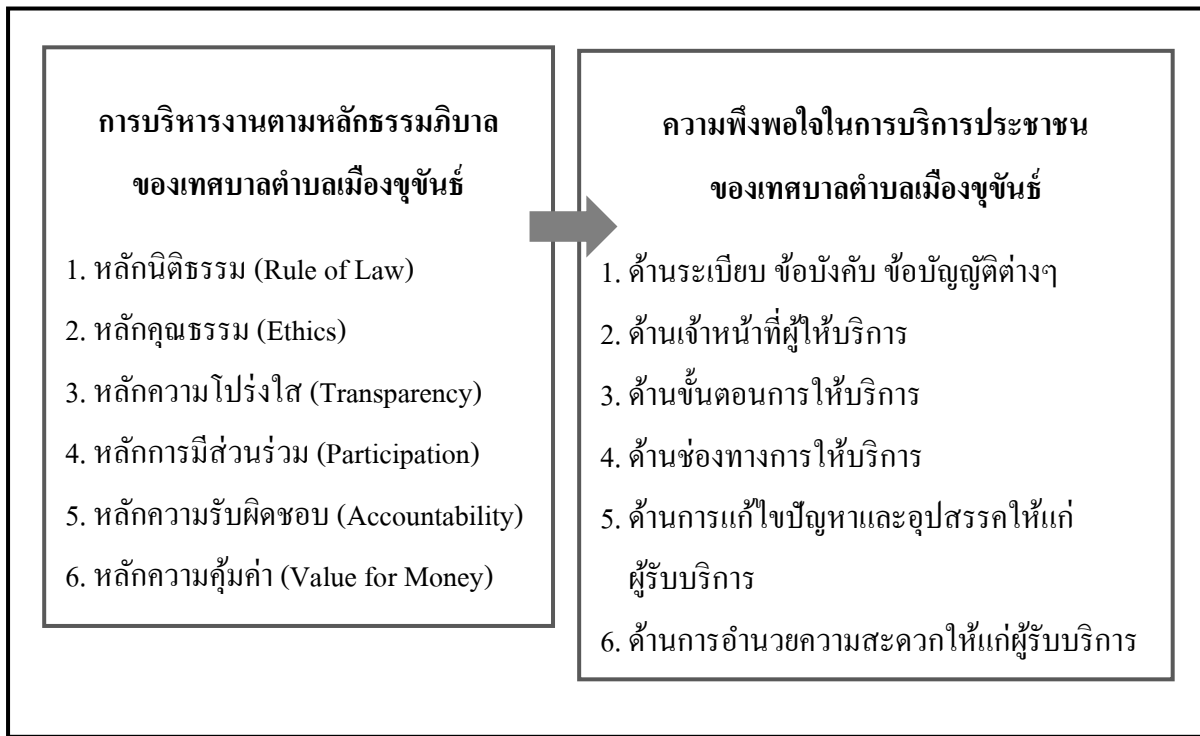
### วัตถุประสงค์ในการทำการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ อำเภอชุมชันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ อำเภอชุมชันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

- 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
- 2) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 4) ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์
- 5) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

ในการดำเนินการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ อำเภอชุมพูนธ์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยได้กำหนดประเด็นคำถามไว้เป็นแนวทางอย่างชัดเจน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เตรียมประเด็นคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

### 1. แหล่งที่มาของข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการวิจัย คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้แก่ บทความ วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะผู้บริหาร บุคลากรปฏิบัติงาน และประชาชนในเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ อำเภอชุมพูนธ์ จังหวัดศรีสะเกษ รวม 32 ท่าน เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญด้วยการสัมภาษณ์

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

**ตัวแปรสาเหตุ (Independent variable)** คือ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ ประกอบด้วย 6 ตัวแปรย่อย ได้แก่

- (1) นิติธรรม (Rule of Law)
- (2) คุณธรรม (Ethics)
- (3) ความโปร่งใส (Transparency)
- (4) การมีส่วนร่วม (Participation)
- (5) ความรับผิดชอบ (Accountability)
- (6) ความคุ้มค่า (Value for Money)

**ตัวแปรผล (Dependent variable)** คือ ความพึงพอใจในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ ประกอบด้วย 6 ตัวแปรย่อย ซึ่งเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ ได้มีการจัดการให้บริการประชาชนซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยผู้วิจัยได้จำแนกการจัดให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลได้ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่างๆ
- (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- (5) ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้แก่ผู้รับบริการ
- (6) ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

4. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างคำถามในแบบสัมภาษณ์ใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักดังนี้

**ขั้นที่ 1** ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ แนวคิด วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและขอบข่ายงานบริการ การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ความพึงพอใจในงานบริการ ประสิทธิภาพการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

**ขั้นที่ 2** สร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการทำการศึกษา เป็นแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ลักษณะเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการใช้แบบฟอร์มที่มีการเตรียมการมีแผนการสัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

**ขั้นที่ 3** นำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องช่วยตรวจสอบความครอบคลุมและความเหมาะสม ขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้คำถามเข้าใจง่าย ชัดเจน และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

**ขั้นที่ 4** นำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ใช้กับใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ บุคลากรเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ และประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 32 ท่าน โดยมีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามต่างๆ ที่ต้องการเก็บข้อมูลไว้ล่วงหน้าแล้ว เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ใช้ประกอบการซักถามผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกๆ คนตามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์จะจดบันทึกคำตอบทั้งหมดของผู้ถูกสัมภาษณ์ลงในแบบสัมภาษณ์ด้วยตนเองหรืออาจใช้การอัดเทปประกอบเมื่อยุติการสัมภาษณ์แล้ว ถ้าการจดบันทึกไม่ชัดเจนหรือบันทึกไม่ทันผู้สัมภาษณ์จะกลับมาเปิดเทปเพื่อเพิ่มเติมให้ถูกต้อง

**5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย มาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการตรวจสอบเชิงเนื้อหา แนวคิดสำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่เหมาะสม สามารถตอบด้วยความเข้าใจที่ตรงกันกับคำถามที่ถาม ผู้วิจัยได้ปรึกษา และตรวจสอบความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นจึงทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับกลุ่มเป้าหมาย

**6. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้มีการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการขอสัมภาษณ์จากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไปยังเทศบาลตำบลเมืองขุขันธ์ อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ และขอความร่วมมือจากผู้รับบริการในการขอสัมภาษณ์ โดยการขอสัมภาษณ์ด้วยตนเองและนำแบบสัมภาษณ์มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสัมภาษณ์และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกเป็น 2 แหล่ง คือ

3.6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

3.6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ เอกสาร บทความ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน หลักการที่ดีของงานบริการ การประเมินคุณภาพการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**7. การวิเคราะห์ข้อมูล** ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิมาจัดทำให้เป็นระบบเพื่อเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลดังกล่าว ซึ่งรูปแบบในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นมีหลายรูปแบบผู้วิจัยจึงเลือกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในหลายลักษณะ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องและชัดเจนมากที่สุด รูปแบบที่ผู้วิจัยเลือกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสรุปอุปนัย (Analytic Induction) และการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

**การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสรุปอุปนัย (Analytic Induction)** เป็นวิธีการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ มาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของข้อมูลและหาความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลเหล่านั้น จากข้อสรุปย่อย กระทั่งนำไปสู่ข้อสรุปที่ใหญ่ขึ้น โดยมีวิธีการดังนี้

1. การศึกษาบริบท และเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ
2. การจัดกลุ่มข้อมูล เพื่อทำการเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลเหล่านั้น
3. นำตรรกะมาใช้เพื่อเชื่อมโยงชุดของข้อมูลเหล่านั้นเข้าด้วยกัน กระทั่งข้อสรุปย่อยที่เกิดขึ้นรวมเข้าเป็นบทสรุปร่วมกันในที่สุด ตามขั้นตอนนี้ (1) ทำความคุ้นเคยกับข้อมูล (familiarization) (2) กำหนด



กรอบประเด็น (thematic framework) (3) ให้รหัส/ทำดัชนี (coding/indexing) (4) ทำแผนภูมิ (Charting) และ (5) แปลความ เปรียบเทียบและสรุป

### การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

**ด้านข้อมูล (Data Triangulation)** โดยการตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้นจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล

1. การตรวจสอบแหล่งเวลา คือ การตรวจสอบข้อมูลในช่วงเวลาที่ต่างกัน เพื่อให้ทราบว่า ข้อมูลที่ได้รับในช่วงเวลาต่างๆ นั้นเหมือนกันหรือไม่

2. การตรวจสอบสถานที่ คือ ถ้าต่างสถานที่กัน ข้อมูลที่ได้จะเหมือนกันหรือไม่

3. การตรวจสอบบุคคล คือ ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลต่างกัน ข้อมูลจะต่างกันหรือไม่

**ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)** เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแหล่งต่างๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ผ่านการใช้การสังเกตควบคู่กับการซักถามผู้ให้ข้อมูล สำคัญ หรืออาจซักถามผู้ให้ข้อมูลหลังจากสรุปผลการศึกษา เพื่อความแน่นอนว่าข้อสรุปนั้นเที่ยงตรงตามความเป็นจริงหรือไม่

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจในการบริการประชาชนของ เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลได้ดังนี้

1) ผลการศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ทุกท่านมีความคิดเห็นว่าการนำหลัก ธรรมาภิบาลไปปฏิบัตินั้นเป็นการทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และเอื้ออำนวยสะดวกสบายให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งประเมินภาพโดยรวมแล้วทุกท่าน มีความเห็นว่าเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ได้ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลักอยู่ในระดับมากที่สุดและ มาก โดยเรียงจากหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักคุ้มค่า และ หลักความโปร่งใส ตามลำดับ

2) ผลการศึกษาความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบล เมืองชุมชันธ์ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ จากการสัมภาษณ์พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของ เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์นี้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่างๆ ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้แก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะจากวิจัย

1) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ยังมีปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากประเด็นที่ศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ ในการศึกษาครั้งนี้ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไป

2) จากการศึกษาครั้งนี้ยังไม่ครอบคลุมในวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจในการบริการประชาชน

## บรรณานุกรม

- กำธร รัตนธรรม. (2552). **ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดตราด.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.** ครงงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ. (2545). **ธรรมาภิบาล การบริหาร การปกครองที่โปร่งในด้วยจริยธรรม.** กรุงเทพมหานคร : น้ำฝน.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). **ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น.** ในเอกสารการศึกษา. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2553). **บริการที่เป็นเลิศ : รหัสบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1,** นนทบุรี : ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2555). **คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้.** สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). **จิตวิทยาการบริการ หน่วยท 1-7.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีพ.ศ. 2542. (2542, 30 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 63
- วิไลพร เย้ยกระโทก. (2551). **ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend).** กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ดีไซน์.