

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

Administration in Accordance with Good Governance of

Chiang Rai Municipality, Chiang Rai Province

จิรรัตน์ ชัยรัตน์

Jirarat Chairut

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

Email: Com_sc521463080@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ บุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรและประชาชน บุคลากรจำนวน 201 คนในเทศบาลเมืองเชียงราย และประชาชน 377 คนภายในเขต พื้นที่เทศบาลเมืองเชียงราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ แบบมาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบ ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประชาชน พบว่า ประชาชน มีความ คิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน กลางทุกด้าน (2) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามหลัก ธรรมาภิบาล พบว่า หลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, หลักคุณธรรมและหลัก ความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหลักนิติธรรม, หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (3) ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ เทศบาลเมืองเชียงราย บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัว ผู้บริหารและคณะผู้บริหารมากกว่าองค์กรและมีผลในภาพรวมทั้ง 6 หลักอยู่ในระดับความ แตกต่างเป็นส่วนใหญ่ หากแต่ยังคงมีบุคลากรและประชาชนเป็นบางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นว่า ผู้บริหารมีความไม่เป็นกลางทางด้านการบังคับบัญชา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานชั้นล่าง อุปสรรคในการทำงานที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัด บุคลากรได้ไม่ค่อยเหมาะสมกับงานหรือการจัดให้ทำงานมากซับซ้อนจนเกินไปจนทำให้งานที่ทำนั้นเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ง่าย

คำสำคัญ: การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เทศบาลเมืองเชียงราย

Abstract

This research aims three kinds: (1) to investigate the opinions of staffs and people towards administration according to good governance of the Chiang Rai municipality; (2) to compare the opinions between staffs and people towards administration according to good governance of the Chiang Rai municipality; and (3) to study the problems and guidelines for the development of administration in accordance with good governance of Chiang Rai Municipality. The sample includes 201 staffs of Chiang Rai Municipality and 377 people within the area of Chiang Rai Municipality, being drawn by Cluster sampling technique. The tool used to collect data was questionnaire. The statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by t-test and one-way analysis of variance (ANOVA)

The findings of this research were concluded as follows: (1) The overall opinions of staffs and people towards administration according to good governance of the Chiang Rai municipality was found at the medium level. When considering into each aspect of good governance, it was also ranked at the medium levels in all aspects. (2) With regard to the comparison of the opinions between staffs and people towards administration according to good governance of the Chiang Rai municipality, it was found that there was statistical significant difference of the overall opinions between staffs and people towards administration according to good governance of the Chiang Rai municipality at 0.05 level. When considering into each aspect, it was noted that responsibility one was not found significant difference, the moral principle and transparency were found statistical significant at 0.05 level, whereas, the rule of law, the principle involved and the principle of cost-effective found statistically significant difference at the 0.01 level. (3) Regarding to the problems and guideline for the development of of administration in accordance with good governance of Chiang Rai Municipality, the study indicated that most personnel respondents had comments on the problems of good governance principles of Chiang Rai Municipality were responded about the administrators and its management team more that of organization and had different opinions in all six aspects of good governance. But there were some personnel and people expressed their comments that the administrators were not neutral in command, evaluation of performance, support subordinates getting promoted including not to hear the opinions of subordinates, office equipment not enough to work, the staffing function is not suitable or to provided complicated work causing delays and faults easily.

Keywords: Administration in Accordance with Good Governance, Chiang Rai Municipality

บทนำ

การปกครองของไทยนั้นพยายามที่จะยึดหลักการปกครองโดยกฎหมาย คือ ให้มีบทบัญญัติ กฎเกณฑ์กติกาที่แน่นอนเป็นแนวทางในการปกครอง การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการ ปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบัน ฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครอง ประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้ง จะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไป บริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญใน

การใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป กล่าวได้ว่าเทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครอง ส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลาย ประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย

“การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ซึ่งหมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม นั้นไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหา ข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ขณะเดียวกันอดีตที่ผ่านมาก็ยังมีความปัญหาด้านบุคลากรอยู่บ้างเกี่ยวกับเรื่องของการบริหารงานก็ต้องมีบุคลากรที่บริหารงานนั้นมีคุณภาพและมีคุณธรรมจริยธรรมด้วย แน่นอนที่สุดว่าการบริหารงานเทศบาลทุกที่ล้วนมีปัญหาในองค์กรทุกองค์กร อาทิเช่น ปัญหาขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญไม่เพียงพอต่อหน่วยงาน ปัญหาที่มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณต่อ ปัญหาการบริหารงานในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน เป็นต้น พอนำหลัก ธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มาใช้บริหารงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเทศบาลนครเชียงรายหลังจากนั้นจนถึงปัจจุบันนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครเชียงราย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลนครเชียงราย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร คำว่า “บริหาร” มาจากคำว่า Administration มีความหมายเหมือนกับคำว่า Management ฉะนั้น จึงมีการใช้ทั้งสองคำนี้ในลักษณะเดียวกัน แต่คำว่า Management มักจะ ใช้ในการบริหารองค์การหรือหน่วยงานที่มุ่งในด้านผลกำไร แต่การบริหารงานในวงการการศึกษา หรือการบริหารงานโครงการสุขภาพในสถานศึกษานั้นมิได้มุ่งหวังผลกำไรหรือขาดทุนจึงใช้คำว่า Administration จึงจะเหมาะสมที่สุด โดยมีองค์ประกอบมูลฐานของการบริหารแบบกระบวนการ 4 ประการ ที่เรียกว่า POCC ไว้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การสร้างทางเลือกหรือแนวทางดำเนินการ ไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้ในการตัดสินใจในอนาคต
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและ ระบุหน้าที่โดยการผสมผสานระหว่าง วัตถุประสงค์ และเงิน
3. การบังคับบัญชา (Commanding) หมายถึง การทำให้เกิดการดำเนินงานตามที่ได้มีการกำหนดไว้ ซึ่งการบังคับบัญชาที่ดีนั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง กล่าวคือ การ ยอมให้ผู้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นได้
4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การรวมความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน

คำว่า การบริหาร ได้ครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้ คือ เป้าหมาย บุคลากร และทรัพยากรต่างๆ การบริหารจัดการเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งในทาง สังคมศาสตร์ที่นำเอาหลักการและทฤษฎีต่างๆทางมานุษยวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยา และ พฤติกรรมศาสตร์มาใช้ ไม่ใช่ศาสตร์อย่างเดียวและยังต้องใช้ศิลป์เข้าควบคู่ไปด้วยคือต้อง สามารถประยุกต์ความรู้ต่างๆทางการบริหารให้เข้ากับ

สถานการณ์ที่เป็นจริง และการบริหารนั้น จะครอบคลุมถึงหน้าที่การบริหารอันประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ การสั่งการ การมอบหมายงาน การรายงาน และการงบประมาณ นอกจากนี้องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหาร จะประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ที่แน่นอน ทรัพยากรในการบริหาร การประสานระหว่างกันและ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน

กูลิค และเออร์วิค (Luther H. Gulick & Lyndall Urwick) ได้กล่าวถึง กระบวนการในการบริหารงาน ซึ่งได้เสนอกระบวนการบริหารไว้ 7 ประการ ซึ่งเรียกย่อ ๆ ว่า “POSDCORB” กระบวนการบริหารนี้ได้สรุปไว้ในหนังสือ “Papers on the Science of Administration” ในปี ค.ศ. 1936 โดยมีกระบวนการบริหาร ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
2. การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงานการจัดตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากร อันได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การรักษาสภาพการทำงาน การควบคุมการปฏิบัติงาน
3. การอำนวยการ (Direction) หมายถึง การดำเนินการในการตัดสินใจ และการสั่ง การในกิจการต่างๆ ให้ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทั้งในลักษณะทั่วๆ ไป และในลักษณะเฉพาะ ตลอดจนการให้คำแนะนำและการควบคุมการปฏิบัติงาน
4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การร่วมมือในการปฏิบัติงานในส่วน ต่าง ๆ ให้ประสานสอดคล้องกันและกลมกลืนกัน
5. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหว และความก้าวหน้าของกิจการใน หน่วยงาน
6. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายให้รอบคอบ และ รัดกุมรวมถึงการจัดสรรงบประมาณ การทำบัญชี

ทฤษฎีของการบริหาร

ลูเธอร์ กูลิค (Luther Gulick) ได้เสนอทฤษฎีหลักการบริหารระบบราชการที่ เรียกว่า POSDCORB Model มีรายละเอียดดังนี้

1. P - Planning (การวางแผน) เป็นการคาดคะเนเหตุการณ์การต่างๆ ที่จะ เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งต้องคำนึงถึงทรัพยากรภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อให้ แผนที่กำหนดขึ้นมีความรอบคอบและสามารถนำไปปฏิบัติได้
2. O - Organizing (การจัดองค์การ) เป็นการจัดองค์การที่เป็นส่วนราชการ โดยจัดแบ่งตามความชำนาญเฉพาะอย่าง ออกเป็นกรม ฝ่าย แผนก จะพิจารณาปริมาณงานคุณภาพงาน ขนาดของการควบคุม และพิจารณาแบ่งสายงานหลัก และสายงานที่ปรึกษา โดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบควบคู่กันไป
3. S - Staffing (การจัดบุคคลเข้าทำงาน) เป็นการคัดเลือกบุคคลให้เข้ามา ดำรงตำแหน่งภายในองค์กร โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมให้ได้ ในปริมาณที่เพียงพอจะทำให้งานสำเร็จได้
4. D - Directing (การสั่งการหรืออำนวยการ) เป็นการกำกับดูแล สั่งงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาศัยลักษณะความเป็นผู้นำ การจูงใจ ศิลปะการปกครองคน และการ สร้างมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา
5. Co - Coordinating (การประสานงาน) เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดี กับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทุกฝ่าย ทั้งในระดับสูงกว่า ต่ำกว่า และการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
6. R - Reporting (การรายงานผลการปฏิบัติงาน) เป็นการนำเสนอผลสัมฤทธิ์ ของการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับต่างๆ โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบ เป็นลายลักษณ์อักษร
7. B - Budgeting (การงบประมาณ) เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการควบคุม การปฏิบัติงานโดยใช้วงจรงบประมาณ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ การเตรียมขออนุมัติงบประมาณ การเสนอให้ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบ การดำเนินงานตามงบประมาณ การตรวจสอบ การ ใช้จ่ายงบประมาณตามแผนที่เสนอขอไว้

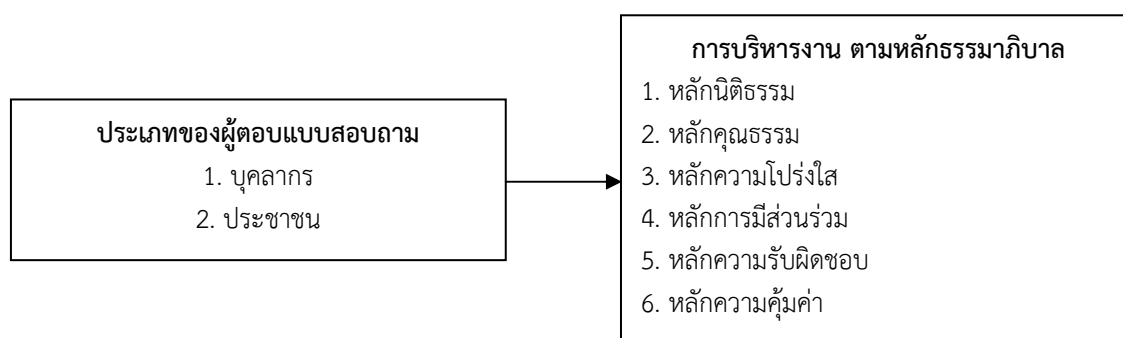
สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง พฤติกรรมอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นกระบวนการทางสังคมที่ผู้บริหารใช้สำหรับตัดสินใจ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งที่เป็นองค์กรที่เป็นหน่วยงานของรัฐและ เอกชน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย โดยนำทรัพยากรมาใช้ให้ประหยัด ซึ่งการ ดำเนินการดังกล่าวนี้ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้บุคคลต่างๆ เกิดความร่วมมือกันในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการบริหารเป็นภารกิจที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับขั้นตอน เป็นระบบมีการวางแผน การจัดองค์การ หรือการจัดหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร การสรรหา บุคคล เข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การงบประมาณ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย งานวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งหลักธรรมาภิบาลที่ประยุกต์ใช้ในการบริหารงานโดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independence Variables) ได้แก่ บุคลากรและประชาชน

ตัวแปรตาม (Dependence Variables) ได้แก่ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล คือ การบริหารความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ของพนักงานเทศบาลนครเชียงรายตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักการบริหารงานด้วย หลัก นิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และ หลักความคุ้มค่า



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานของเทศบาลนครเชียงรายทั้งหมด 415 คนและประชาชนในเขตของเทศบาลนครเชียงรายทั้งหมด 18,583 คน รวมบุคลากรและ ประชาชนของเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 18,998 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มาจากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี (Krejcie) และ มอร์แกน (Morgan) ตามสัดส่วนของบุคลากรและประชาชนของ

เทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวนบุคลากรทั้งหมด 415 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 201 คน คน จำนวนประชาชนทั้งหมด 18,583 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน

ผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลนครเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนประชาชน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามหลัก ธรรมาภิบาล พบว่า หลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, หลักคุณธรรมและหลัก ความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหลักนิติธรรม, หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย ได้แก่ ผู้บริหารมีความไม่เป็นกลางทางด้านการบังคับบัญชา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานชั้นล่าง อุปสรรคในการทำงานที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานหรือการจัดงานทับซ้อนกันจนทำให้งานที่ทำนั้นเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นพพร วิหคน้อย (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการบริหารงาน ได้แก่ การเห็นแก่ตัว ไม่มีความสามัคคีในการดำเนินงาน ซึ่งขัดขวางกันในการทำงาน ไม่ค่อยมีระบบระเบียบ บางครั้งมีการเกื้อหนุนพวกพ้อง ส่วนความรับผิดชอบบางคนก็มีความรับผิดชอบดี บางคนก็ไม่มีมีความรับผิดชอบปะปนกันไป เช่น เข้างานมีการเซ็นชื่อแทนกันออก ก่อนเวลาการร่วมมือบุคลากรบางคนก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีบางคนก็ไม่ให้ความร่วมมือจึงทำให้เกิดการล่าช้าในการทำงาน รวมถึงขาดความสามัคคี เกิดความไม่แน่ใจในการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ มีระบบอุปถัมภ์เข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้มีอำนาจบางครั้งไม่มีความยุติธรรม การเปลี่ยนผู้บริหารทำให้แนวทางการบริหารและการพัฒนาขาดความเชื่อมโยงในการพัฒนา และการตรวจสอบการดำเนินงานต่างๆ ยังทำได้ไม่สะดวก รวมถึงขาดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานใช้อำนาจโดยมิชอบ

ส่วนแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเชียงราย ได้แก่ ผู้บริหารควรมีความเป็นกลาง ควรจัดสรรปริมาณงานให้เหมาะสมกับกำลังคน จัดหาเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ใหม่ๆ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดการอบรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีการจัดทำพร้อมนำเสนอนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามไปในแนวทางเดียวกัน หรือเหมือนๆ กันกับบริษัทไม่ควรเน้นงานที่มุ่งปริมาณเพียงอย่างเดียว ควรเน้นงานที่มุ่งทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้งานนั้นออกมาดี ควรดูแลเอาใจใส่พนักงานให้เกิดความสุข สนุกกับการทำงานด้วย ผู้บริหารต้องรู้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการอะไร มีการจัดสรรงานให้เท่าเทียมกัน และเมื่อพนักงานมีความทุกข์ก็ต้องช่วยเหลือและหาวิธีช่วยหรือผ่อนจากหนักให้เป็นเบา พุดจาเป็นกันเองกับพนักงาน ให้อำนาจกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเสมอมา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังและเต็มใจเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนในเขตเทศบาลได้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน การดำเนินงานต่างๆ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้
2. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชนหรือบุคลากรและประชาชน ในเขตเทศบาลมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลนครเชียงราย
3. รณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนของเทศบาลใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภายในองค์กรอย่างจริงจัง สร้างจิตสำนึกทุกคนมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย
4. ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล
5. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย มีแผนแม่บทอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้พื้นที่ในการศึกษาภายในเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นพื้นที่เดียวในการศึกษา สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปนั้นควรทำการศึกษา ดังนี้

1. ควรนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาในหัวข้อธรรมอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการในเทศบาล
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตาม แนวพระพุทธานุภาพ สำหรับเทศบาล
3. ควรทำการศึกษาวิจัยผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการนำหลักธรรมาภิบาลไป ประยุกต์ใช้เป็นการบริหารอย่างต่อเนื่อง
4. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามแนวพระพุทธานุภาพ โดยเปลี่ยนขนาดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้กว้าง และขนาดใหญ่ขึ้นอาจเป็นระดับจังหวัด ระดับประเทศ หรือเป็นองค์กรปกครองส่วนอื่นๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาวิทยาลัย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2527). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เกษม วัฒนชัย. (2546). **ธรรมาภิบาลกับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนการศึกษา.
- คณาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจ. (2549). **สรุปเนื้อหาวิชาทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำเรียง ภาวิจิตร. (2526). **เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา เล่ม2**. หน้า 248-249. กรุงเทพฯ: บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- ชัยอนันต์สมุทรวานิช. (2543). **ธรรมาภิบาลการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการทางด้านสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: เดือนตุลาการพิมพ์,
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พิมพ์เศส พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์.
- ไชยวัฒน์ คำชู. (2548). **การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม**. กรุงเทพฯ: นาฬการพิมพ์,
- นพพร วิทน้อย. (2559). **ธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร**.
- วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. 4(3), 29-35.