



การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการกองการประปา

สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

Promoting good governance principles in the work of personnel of the Waterworks

Division, Samut Sakhon Municipality Office, Samut Sakhon Province

บัณฑิตา แม้นเมฆ

สุนิตดา เทศนิยม

ธีรพล กาญจนากาศ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข

Banthita Manmek

Sunitda Tesniyom

Theerapol Karnchanakas

Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College

Email: flogexpress@gmail.com

วันที่รับบทความ: 19 มีนาคม 2568; วันที่แก้ไขบทความ 3 เมษายน 2568; วันที่ตอบรับบทความ: 4 เมษายน 2568

Received: March 19, 2025; Revised: April 3, 2025; Accepted: April 4, 2025

บทคัดย่อ

การวางรากฐานธรรมาภิบาลโดยมีหลักการ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารประเทศ การตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับชาติ ท้องถิ่น ชุมชน เป็นปัญหาที่สำคัญที่ต้องให้การส่งเสริมการรับรู้ จนถึงการมีส่วนร่วมกันทำและร่วมรับผลประโยชน์จากการจัดการภาครัฐ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีจับฉลาก จำนวน 515 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร และ 3) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อิทธิพลของการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r_{xy} = .891$) ผลการวิเคราะห์วิธีถดถอยพหุคูณการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม มีอำนาจการพยากรณ์ ($R^2 = .793$) หรือได้ร้อยละ 79.30 และผลการทดสอบสมมติฐานการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



คำสำคัญ : ธรรมาภิบาล; การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล; การให้บริการ

Abstract

Laying the foundation of good governance with the principle of creating transparency in national administration, checking the use of state power, and participating in all sectors at the national, local, and community levels are important issues that require promoting awareness, participation, and joint benefit from public administration. This research aims to 1) study the level of promotion of good governance principles of the Waterworks Division, Samut Sakhon Municipality, Samut Sakhon Province; 2) study the level of performance efficiency of personnel of the Waterworks Division, Samut Sakhon Municipality, Samut Sakhon Province; and 3) study the influence of promotion of good governance principles on performance efficiency of personnel of the Waterworks Division, Samut Sakhon Municipality, Samut Sakhon Province. This is survey research. The research instruments include a questionnaire. The population used in the research is personnel of the Samut Sakhon Municipality Office, Samut Sakhon Province. The simple random sampling method is a lottery method with 515 people. The statistics used for data analysis include mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, multiple regression analysis, and hypothesis testing.

The research results showed that 1) the level of good governance promotion of the Waterworks Division, Samut Sakhon Municipality, Samut Sakhon Province was at a high level overall, 2) the work efficiency level of the personnel of the Waterworks Division, Samut Sakhon Municipality, Samut Sakhon Province, and 3) the correlation coefficient of the influence of good governance promotion on service performance of the Waterworks Division, Samut Sakhon Municipality, Samut Sakhon Province found that overall, there was a very high level of relationship with statistical significance at the .01 level ($r_{xy} = .891$). The results of the multiple regression analysis of promoting good governance principles with service performance of the Waterworks Division, Samut Sakhon Municipality Office, Samut Sakhon Province, overall, had predictive power ($R^2 = .793$) or 79.30 percent. The results of the hypothesis test of promoting good governance principles with service performance of the Waterworks Division, Samut Sakhon Municipality Office, Samut Sakhon Province were positive with statistical significance at the .01 level.

Keywords: Good Governance; Promotion of Good Governance; Service Provision

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยเฉพาะฉบับ พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 ได้วางรากฐาน ด้านธรรมาภิบาล โดยเน้นหลักการสำคัญ เช่น ความโปร่งใสในการบริหารประเทศ การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ

และการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่การรับรู้ไปจนถึงการร่วมตัดสินใจและได้รับผลประโยชน์จากการบริหารภาครัฐ แนวทางนี้สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่มีความสำคัญกับหลักประชาธิปไตย ซึ่งหลายประเทศทั่วโลกก็กำลังดำเนินการตามหลักการดังกล่าว การสร้างธรรมาภิบาลของรัฐต้องดำเนินการภายใต้กฎหมายและนโยบายที่โปร่งใส รวมถึงการปฏิรูประบบราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จุดมุ่งหมายหลักคือการดำเนินงานอย่างมีเหตุผล โปร่งใส และรับผิดชอบ โดยมีระบบการเงินที่มีประสิทธิภาพ รัฐได้ออก ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 กำหนดหลักพื้นฐาน 6 ประการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า ต่อมา ได้มีการประกาศใช้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีแนวทางที่ชัดเจนและครอบคลุม หน่วยงานรัฐ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ โดยมุ่งเน้นความโปร่งใส เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐได้ (กูริทัต บุญเจือ, 2564 หน้า 3-4)

กองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร กองการประปามีหน้าที่ความรับผิดชอบงานบริการประชาชน การปฏิบัติงาน เกี่ยวกับ งานวิเคราะห์และตรวจสอบคุณภาพน้ำสำหรับใช้ในการผลิตน้ำประปา งานควบคุมการผลิตน้ำประปา งานกรองน้ำ จ่ายสารเคมี งานจำหน่ายน้ำประปา งานบำรุงรักษาแหล่งกักเก็บน้ำ งานล้างถังกรองน้ำ ถังตกตะกอน งานรักษาความสะอาด ความปลอดภัยของน้ำประปา งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมน้ำประปา งานควบคุมติดตามเร่งรัดการจัดเก็บค่าธรรมเนียมน้ำประปา งานออกใบเสร็จค่าธรรมเนียมน้ำประปา เกี่ยวกับกิจการประปา งานวางแผนและโครงการเกี่ยวกับการจัดการรายได้ของกิจการประปา งานวางแผนการจัดเก็บรายได้ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ของกิจการประปา ฯลฯ งานบริการข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ (สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร, 2567, หน้า 1) การวางรากฐานธรรมาภิบาลเป็นปัญหาสำคัญ ในการส่งเสริมการรับรู้ ของทุกภาคส่วนทั้งระดับชาติ ท้องถิ่น ชุมชน ที่เป็นการจัดการความโปร่งใส การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ในการบริหารประเทศ

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยในประเด็นธรรมาภิบาล (Good Governance) ในกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อต้องการทราบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับใด มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกันอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อค้นพบจากการศึกษาไปส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนากิจการหลักธรรมาภิบาลให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อการทำงานและการบริหารจัดการที่ดี จะช่วยให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี นำไปสู่ความสำเร็จต่อการบริหารงานของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ให้มีประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุด ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย

การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการกองการประปา สำนักงาน
เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

พรอนันต์ แสงศรี (2563, หน้า 30) กล่าวถึง “ธรรมาภิบาล” ว่าเป็นการบริหารกิจการบ้านเมือง
และสังคมที่ดี เป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการบ้านเมือง ให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนของสังคม ซึ่งจำเป็นต้อง
ร่วมดำเนินการอย่างต่อเนื่องใน 3 ระยะได้แก่ ระยะเฉพาะหน้า ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งต้องมีการปฏิรูป
ใน 3 ส่วน คือ

1. ภาครัฐต้องปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีความ
โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้มีรูปธรรมที่ชัดเจน ถือประชาชนเป็นเป้าหมาย
ในการบริหารประเทศ สามารถทำงานร่วมกันทั้งภาคธุรกิจ ภาครัฐ ภาคเอกชนได้อย่างราบรื่นเป็นที่พึงพอใจ
ร่วมกันทุกภาคส่วน

2. ภาคธุรกิจเอกชนต้องปฏิรูปการทำงาน ยึดกติกาที่โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อผู้
ถือหุ้น และเป็นธรรมต่อลูกค้า รับผิดชอบต่อสังคมสร้างมาตรฐานการบริการ ระบบตรวจสอบที่มีคุณภาพ
สามารถทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่นเป็นที่พึงพอใจร่วมกันทุกภาคส่วน

3. ภาคประชาชนต้องสร้างเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อ
ทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความรู้ความเข้าใจหลักการ โดยมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้า
มามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งการที่จะทำให้หลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารจัดการ
บ้านเมืองเกิดผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำมายึดถือปฏิบัติเพื่อให้เป็น
แบบอย่างแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น ต้องเร่งดำเนินการให้
การศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ประชาชน

สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง (2561, หน้า 130) ธรรมาภิบาล หมายความว่าหลักในการปกครอง การ
บริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10
หลัก ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การตอบสนอง การรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม การ
กระจายอำนาจ นิติธรรม ความเสมอภาค และการมุ่งฉันทามติ

กล่าวสรุปได้ว่า “ธรรมาภิบาล” หมายถึง การบริหารจัดการที่ดีด้วยการดำเนินการบริหารนั้นยึดหลัก
ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มีการเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน
และภาคประชาสังคมให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ
สังคม การเมืองที่สมดุล โดยนำหลักการการบริหารแบบมีส่วนร่วมมาใช้ทำให้มีความโปร่งใส มีความเป็นธรรม มี
ความรับผิดชอบต่อ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1989, p 325 อ้างถึงใน ฐริทัต บุญเจือ, 2564) กล่าวว่าองค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (quality) ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิต ผู้ใช้ได้รับประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจผลการทำงาน มีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว การที่ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าได้รับความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย โดยที่ผลการทำงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กร

2. ปริมาณงาน (quantity) ที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่องค์กร กำหนดไว้ และมาตรฐานนั้นจะต้องมีความเหมาะสม อยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ สามารถทำได้จริง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จึงควรมีการวางแผน การบริหารเวลา

3. เวลา (time) เป็นสิ่งสำคัญ เป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนบริหารเวลาด้วยตนเองไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิค วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็วภายใน ระยะเวลาที่เหมาะสม เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย (costs) ทุกองค์การนั้นต่างคาดหวังว่าต้นทุนการดำเนินงานหรือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้น้อยที่สุดในขณะที่ได้ผลกำไรมากที่สุด และคำนึงถึงความเป็นไปได้ ดังนั้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด องค์การจึงจำเป็นต้องหาจุดที่เหมาะสมมากที่สุด

หากตามแนวคิดของ John P. Campbell (1973, อ้างถึงใน เกศรินทร์ วิเศษสิงห์, 2564, หน้า 4-5) มาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้ 1) การติดต่อสื่อสาร 2) มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน 3) ความเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน 4) การทำงานร่วมกับผู้อื่น 5) ผลผลิตและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการปกครอง มีดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร คือ มีการสื่อสารที่ตรงประเด็น บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีการสื่อสารที่มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีการสื่อสารทันต่อเวลาและสถานการณ์และ มีการสื่อสารที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานในองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ

2. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน คือ มีการสร้างความราบรื่น ในการทำงานร่วมกันสร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกันเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิตและเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขัดความขัดแย้ง โดยมีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน คือ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ มีความชำนาญ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

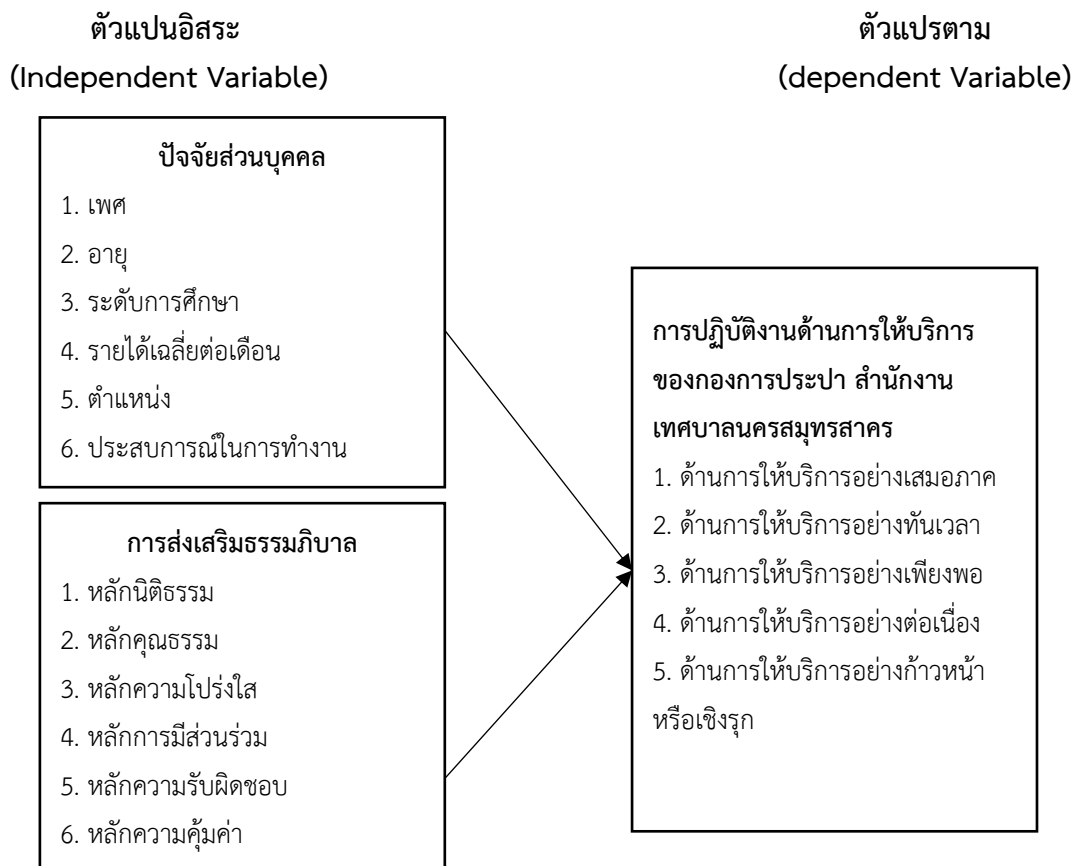
4. การทำงานร่วมกับผู้อื่น คือ การปรับทัศนคติมุมมองความคิดของตัวบุคคลให้กว้าง มองโลกในทางบวกไว้เสมอเมื่อมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีการเข้าใจการทำงานของตนเอง และคนอื่น มีการวางแผนโดยสร้างวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อโฟกัสเป้าหมายในการเดินไปข้างหน้าร่วมกัน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการ

ปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จตามภารกิจ ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดี ควรมีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน

5. ผลผลิตในการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิผลของการดำเนินงาน อาจแสดงค่าของประสิทธิผลในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิผลมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิผลเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมและสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลมีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงประเด็น

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการ ประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการศึกษาวิธีเชิงปริมาณ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของ John P. Campbell (1973, อ้างถึงใน เกศรินทร์ วิเศษสิงห์, 2564: 4-5) และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Millett, 1945 อ้างถึงใน เกศรินทร์ วิเศษสิงห์, 2564: 7) นำมาสนับสนุนงานในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการส่งเสริมหลักธรรมภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ทำการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากร สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 515 คน (สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan, (1970 p. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 226 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้ มุ่งศึกษาการส่งเสริมหลักธรรมภิบาลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมภิบาล ตลอดจนการศึกษากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ อำนาจหน้าที่ แนวคิด ของการนำหลักธรรมมาพัฒนา ส่งเสริมแบบองค์รวม เกิดประสิทธิภาพ เกิดคุณภาพการให้บริการในภาครัฐ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีกระบวนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแหล่งในพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย กระบวนการศึกษานี้เน้นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น พื้นที่ศึกษา เอกสารวิชาการ แหล่งข้อมูลออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาทบทวนแนวคิดและพัฒนาเครื่องมือวิจัย จากนั้นจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงประเด็นเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.0

3. นำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลนครแห่งหนึ่ง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน และนำไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

4. นำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งมีผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .983 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามทั้งฉบับ มีความน่าเชื่อถือได้

5. จากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการนำแบบสอบถามลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2567 ถึง กุมภาพันธ์ 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ระดับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. หลักนิติธรรม	3.88	.537	มาก	1
2. หลักคุณธรรม	3.74	.598	มาก	5
3. หลักความโปร่งใส	3.79	.562	มาก	2
4. หลักการมีส่วนร่วม	3.76	.653	มาก	4
5. หลักความรับผิดชอบ	3.70	.582	มาก	6
6. หลักความคุ้มค่า	3.77	.561	มาก	3
รวม	3.78	.518	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านได้รับความเห็นในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม ($\bar{x}=3.88$) รองลงมา คือ ด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{x}=3.79$) ด้านหลักความคุ้มค่า ($\bar{x}=3.77$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{x}=3.76$) ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{x}=3.74$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{x}=3.70$)

2. ผลการศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ระดับ การปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการ ประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัด สมุทรสาคร	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.89	.561	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.60	.722	มาก	5
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.71	.659	มาก	4
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.80	.607	มาก	2
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก	3.73	.617	มาก	3
รวม	3.74	.544	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=3.89$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.80$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก ($\bar{x}=3.73$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.71$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x}=3.60$) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)

3. ผลการศึกษاثิพพลของการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อิทธิพลของการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการประปา เทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าโดยรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับสูงมาก ($r_{xy}=.891$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อิทธิพลการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($X_2: Y_2 = .771$) รองลงมา คือ อิทธิพลการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก ($X_5: Y_5 = .768$) อิทธิพลการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($X_3: Y_4 = .762$) อิทธิพลการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก ($X_6: Y_5 = .744$) อิทธิพลการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($X_4: Y_4 = .696$) และอันดับต่ำสุดคือ อิทธิพลการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการ

ให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่าง ($X_1: Y_2 = .672$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อิทธิพลของการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	To_X	To_Y
X ₁	1												
X ₂	.673**	1											
X ₃	.720**	.843**	1										
X ₄	.579**	.783**	.787**	1									
X ₅	.650**	.852**	.917**	.795**	1								
X ₆	.617**	.726**	.787**	.705**	.813**	1							
Y ₁	.562**	.640**	.670**	.531**	.649**	.739**	1						
Y ₂	.672**	.771**	.724**	.690**	.713**	.695*	.624**	1					
Y ₃	.512**	.671**	.649**	.592**	.721**	.763**	.652**	.677**	1				
Y ₄	.564**	.746**	.762**	.696**	.765**	.683**	.572**	.704**	.701**	1			
Y ₅	.592**	.763**	.739**	.619**	.768**	.744**	.704**	.703**	.668**	.698**	1		
To_X	.786**	.915**	.946**	.879**	.942**	.869**	.707**	.799**	.731**	.791**	.790**	11	
To_Y	.678**	.839**	.825**	.732**	.843**	.843**	.817**	.875**	.865**	.856**	.876**	.891**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ หลักความโปร่งใส (X_3) หลักคุณธรรม (X_2) หลักความคุ้มค่า (X_6) หลักการมีส่วนร่วม (X_4) หลักนิติธรรม (X_1) และหลักความรับผิดชอบ (X_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .337 .233 .216 .405.303 และ .249 ตามลำดับ

ดังนั้น คาสหสัมพันธ์พหุคูณของความสัมพันธะระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม มีอำนาจการพยากรณ์ ($R^2=.793$) หรือได้ร้อยละ 79.30 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ .190 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ การปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) คือ

$$\hat{Y} = .226 + .337_{x3} + .233_{x2} + .216_{x6} + .405_{x4} + .303_{x1} + .249_{x5}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (z) คือ

$$\hat{Z} = .366_{zx3} + .269_{zx2} + .234_{zx6} + .439_{zx4} + .350_{zx1} + .269_{zx5}$$

จากการทดสอบสถิติเดอว์บินวัตสัน พบว่า ค่า Durbin-Watson Statistic = 1.614 ซึ่งมีค่าใกล้เคียง 2 หรืออยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.0 หมายความว่า ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา

ตัวแปรพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
1. หลักความโปร่งใส (X ₃)	.337	.366	3.936**	.000
2. หลักคุณธรรม (X ₂)	.233	.269	17.722**	.000
3. หลักความคุ้มค่า (X ₆)	.216	.234	15.764**	.000
4. หลักการมีส่วนร่วม (X ₄)	.405	.439	13.884**	.000
5. หลักนิติธรรม (X ₁)	.303	.350	5.456**	.000
6. หลักความรับผิดชอบ (X ₅)	.249	.269	19.755**	.000

R=.891, R²=.793, Adj R² = .793, SEE=.23608, a=.226, F=860.359, Sig=0.000 Durbin-Watson=1.614

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อเพิ่มตัวแปรทีละตัว จากจำนวน 6 ตัวแปร โดยตัวแปรที่ทดสอบ (R²) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 6 ตัวแปร เรียงอันดับค่าพยากรณ์ที่ดีที่สุดจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม (X₄) หลักความโปร่งใส (X₃) หลักความคุ้มค่า (X₆) หลักความรับผิดชอบ (X₅) หลักนิติธรรม (X₂) หลักคุณธรรม (X₁) สามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

1. หลักความรับผิดชอบ (X₅) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์) เท่ากับ .996 ซึ่งหมายความว่า หลักความรับผิดชอบสามารถพยากรณ์ผลต่อการปฏิบัติงานของกองการประปาได้ถึงร้อยละ 99.60 แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อประชาชน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร

2. หลักการมีส่วนร่วม (X₄) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์) เท่ากับ .984 ซึ่งหมายความว่า หลักการมีส่วนร่วมสามารถพยากรณ์ผลต่อการปฏิบัติงานของกองการประปาได้ถึงร้อยละ 98.40 แสดงให้เห็นว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพขององค์กร

3. หลักความโปร่งใส (X₃) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์) เท่ากับ .969 ซึ่งหมายความว่า หลักความโปร่งใสสามารถพยากรณ์ผลต่อการปฏิบัติงานของกองการประปาได้ถึงร้อยละ 96.90 แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานอย่างเปิดเผย ตรวจสอบได้ และมีข้อมูลที่เข้าถึงง่าย เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร

4. หลักความคุ้มค่า (X_6) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปาสำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์) เท่ากับ .964 ซึ่งหมายความว่า หลักความคุ้มค่าสามารถพยากรณ์ผลต่อการปฏิบัติงานของกองการประปาได้ถึงร้อยละ 96.40 แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์กร

5. หลักคุณธรรม (X_2) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปาสำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์) เท่ากับ .943 ซึ่งหมายความว่า หลักคุณธรรมสามารถพยากรณ์ผลต่อการปฏิบัติงานของกองการประปาได้ถึงร้อยละ 94.30 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานที่ยึดถือคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร

6. หลักนิติธรรม (X_1) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปาสำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์) เท่ากับ .895 ซึ่งหมายความว่า หลักนิติธรรมสามารถพยากรณ์ผลต่อการปฏิบัติงานของกองการประปาได้ถึงร้อยละ 89.50 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานที่ยึดมั่นในกฎหมาย ความเป็นธรรม และหลักสิทธิมนุษยชน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ค้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล กับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา เมื่อเพิ่มตัวแปรทีละตัว

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj R ²	SEE	Sig.
1. หลักความรับผิดชอบ (X_5)	.998	.996	.996	.03364	.000
2. หลักการมีส่วนร่วม (X_4)	.992	.984	.984	.06536	.000
3. หลักความโปร่งใส (X_3)	.985	.969	.969	.09128	.000
4. หลักความคุ้มค่า (X_6)	.996	.964	.962	.70111	.000
5. หลักคุณธรรม (X_2)	.971	.943	.942	.12449	.000
6. หลักนิติธรรม (X_1)	.946	.895	.894	.16871	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐาน การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ของตัวแปรอิสระ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า มีผล

ทางบวกต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

ตัวแปรพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
1. หลักความโปร่งใส (X ₃)	.337	.366	3.936**	.000
2. หลักคุณธรรม (X ₂)	.233	.269	17.722**	.000
3.หลักความคุ้มค่า (X ₆)	.216	.234	15.764**	.000
4. หลักการมีส่วนร่วม (X ₄)	.405	.439	13.884**	.000
5. หลักนิติธรรม (X ₁)	.303	.350	5.456**	.000
6. หลักความรับผิดชอบ (X ₅)	.249	.269	19.755**	.000

R=.891, R²=.793, Adj R²= .793, SEE=.23608, a=.226, F=860.359, Sig=0.000 Durbin-Watson=1.614

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับการประเมินอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรมและเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส ที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ง่าย อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดโอกาสในการทุจริตและเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชน ด้านหลักความคุ้มค่า ได้รับคะแนนเป็นลำดับถัดมา สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ด้าน หลักการมีส่วนร่วม แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีโอกาสเข้ามามีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองการประปา ในขณะที่ ด้านหลักคุณธรรม ซึ่งให้เห็นถึงความซื่อสัตย์และความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างไ้ก็ตาม ด้านหลักความรับผิดชอบ แม้จะได้รับการประเมินในระดับมากเช่นกัน แต่ยังคงเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งอาจสะท้อนถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างระบบความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม โดยสรุป การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของกองการประปาทำให้การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ควรมีการปรับปรุงด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่และนำไปสู่การพัฒนา ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร โดยพบว่าการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความคุ้มค่า ซึ่งช่วยให้หน่วยงานมีความเป็นธรรมเปิดเผย และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ ภูริทัต บุญเจือ (2564) ที่ระบุว่าธรรมาภิบาลเป็นแนวทางสำคัญในการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อสร้างระบบการบริหารที่เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และส่งผลต่อความมั่นคงของรัฐบาลและความก้าวหน้าของประเทศ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนแนวคิดของ เกศรินทร์ วิเศษสิงห์ (2564) ซึ่งศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และพบว่าการบริหารที่มีหลักธรรมาภิบาลช่วยเพิ่มแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ พบว่า ทุกด้านได้รับการประเมินในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากการให้บริการอย่างเสมอภาค ต่อเนื่อง เชิงรุก เพียงพอ และทันเวลา แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการพัฒนาระบบและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงในด้านที่ยังขาด โดยเฉพาะการส่งเสริมความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และการมีส่วนร่วมของประชาชน จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและทำให้การบริหารงานขององค์กรมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r_{xy} = .891$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($X_2: Y_2 = .771$) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($X_5: Y_5 = .768$) ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($X_3: Y_4 = .762$) ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($X_6: Y_5 = .744$) ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($X_4: Y_4 = .696$) และอันดับต่ำสุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($X_1: Y_2 = .672$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความสัมพันธ์สูงระหว่างการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา เป็นผลจากการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและการให้บริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลช่วยให้การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านที่ยังขาดจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไปได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยญูธรรม ภัทรฐานัสโกคิน. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์. ที่ได้อธิบายถึงธรรมาภิบาลที่ถือเป็นมิติที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยถูกนำมาใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งนี้ ประสิทธิภาพขององค์กรสามารถวัดได้จากผลการปฏิบัติงานจริงของบุคลากร ซึ่งเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

ผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลมีผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกองการประปา สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร โดยเฉพาะหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม

ดังนั้น การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานจึงไม่เพียงแต่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กร และส่งผลให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ทำให้การให้บริการมีความยุติธรรมและเป็นธรรม หลักคุณธรรมช่วยเสริมสร้างความซื่อสัตย์และความตั้งใจดีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การปฏิบัติตามหลักความโปร่งใสช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและเข้าถึงข้อมูลได้ ลดโอกาสในการทุจริตและเพิ่มความเชื่อมั่น หลักการมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินงาน ทำให้การบริการตรงกับความต้องการของประชาชน หลักความรับผิดชอบช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการทำงานของตน การปฏิบัติตามหลักความคุ้มค่าช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ทั้งหมดนี้ทำให้การให้บริการของกองการประปามีประสิทธิภาพ โปร่งใส ยุติธรรม และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างครบถ้วน การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านที่ยังขาดจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในวงกว้าง: ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในวงกว้างและหลากหลายกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำมาวิเคราะห์ได้อย่างละเอียด
2. การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ: ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างกองการประปาในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานและหาจุดเด่นจุดด้อย รวมถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกศรินทร์ วิเศษสิงห์. (2564). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดกาญจนบุรี. **วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ**, 19(ฉบับพิเศษ), กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยยุทธ ภัทรฐานโสโกสิน. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์. **วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ**, 19(ฉบับพิเศษ), กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรอนันต์ แสนศรี. (2563). อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม. **วารสารบัณฑิตศึกษา**, 18(81), 22-30.
- ภูริทัต บุญเจือ. (2564). **ธรรมาภิบาลในการบริหารทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเหมืองอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง. (2561). **การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่**. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร. (2567). **แผนพัฒนากำลังคน**. สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร.



- Budurina-Goreacii, C., & Cebotari, S. (2021). **Good governance: Meaning, principles, characteristics and limitations in democratic societies**. Massachusetts: Lexington Books.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing** (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Chenprakhon, S. (2024). Management of the plong tradition, Ban Takotaphi, Buriram, Thailand. **Asian Crime and Society Review**, 11(1), 51–57. <https://doi.org/10.14456/acsr.2024.5>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607–610.