

ประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส  
ของเทศบาลนครเชียงราย  
THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE ACCORDING TO INTEGRITY  
AND TRANSPARENCY POLICY OF CHIANG RAI CITY MUNICIPALITY

พระสัฎยา เสธา<sup>๑</sup>  
Phra Suppaya Setha



### บทคัดย่อ

บทความนี้การศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลนครเชียงราย และประชาชนชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงราย รวมจำนวน ๒๕๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จำนวน ๒ ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ Chi-Square

### ผลการศึกษาพบว่า

๑. ประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงรายตามความคิดเห็นของบุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายและประชาชนชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ข้อเสนอแนะการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย มีดังนี้ เทศบาลนครเชียงรายควรบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี มีความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับอื่นๆ ให้บรรลุผลตามเจตนารมณ์ ควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเปิดโอกาสให้ประชาชนมี

<sup>๑</sup> นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑๒ วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่ ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๖๒)

ส่วนร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ควรปลูกฝังค่านิยม ทักษะคติ ยึดหลักการให้บริการ ประชาชนด้วยรวดเร็ว ยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน สร้างประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

๓. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย หากให้บริการด้วยความโปร่งใส ความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมและคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ประสิทธิภาพของการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ของเทศบาลนครเชียงรายก็จะมีมาก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการให้บริการ, คุณธรรม, ความโปร่งใส, เทศบาลนครเชียงราย

## Abstract

The purposes of this study were to study the effectiveness of public service according to integrity and transparency policy of Chiang Rai City Municipality, Chiang Rai Province and to study guidelines for public service according to integrity and transparency policy of Chiang Rai City Municipality, Chiang Rai Province. Data were collected from 290 samples through the questionnaires and analysis by using the descriptive statistics: frequency, percentage, mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.), and Chi-Square.

### The results found as follow:

1. The effectiveness's public service according to integrity and transparency policy of Chiang Rai City Municipality, Chiang Rai Province in overall were at high level.

2. Guidelines for public service according to integrity and transparency policy of Chiang Rai City Municipality, Chiang Rai Province are the Chiang Rai City Municipality should operate the projects and activities according to good governance, rules and regulation of integrity and transparency policy and should disclosure the organization's information to public. Furthermore, the organization should give opportunity for public participation in operation monitoring and the staff should be service skills for serving the public.

3. The results of a hypothesis testing were found that transparency, responsibility, fraud, organization culture and moral behaviors were significantly related to the effectiveness of public service according to integrity and transparency policy of Chiang Rai City Municipality, Chiang Rai Province at the 0.05 level.

**Keywords :** The Effectiveness of Public Service, Integrity, Transparency Policy, Chiang Rai City Municipality

## บทนำ

มติของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐ ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. เสนอ และปัจจุบันได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔)<sup>๒</sup> ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้ผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ<sup>๓</sup> เป็นการประเมินเชิงบวกที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐในทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ตลอดจนประเมิน “ระบบงาน” โดยเฉพาะกระบวนการเปิดเผยข้อมูล กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส รวมถึงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีมาตรฐานและมี

---

<sup>๒</sup> สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.). (๒๕๖๐), คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑, (กรุงเทพฯ : สำนักงาน ป.ป.ช. [๑๐ ก.พ. ๖๐] ), หน้า ๓๑-๓๓.

<sup>๓</sup> สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘, (กาฬสินธุ์: สำนักงาน), หน้า ๕๗.

ความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติตลอดจนมีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล รวมไปถึงจนถึงการประเมิน “วัฒนธรรม” ในหน่วยงานที่มุ่งเน้นการสร้างเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต และประเมินแนวทางในการป้องกันการทุจริตและการป้องกันการปฏิบัติงานที่อาจจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมที่สะท้อนได้จากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญ และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะที่ดีในการดำเนินงานที่มีคุณธรรม และมีธรรมาภิบาลที่หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พึงจะต้องมีและยึดถือปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น<sup>๔</sup> เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน อันจะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการที่ดีและมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล การบริการประชาชน<sup>๕</sup> เป็นภารกิจหลักของข้าราชการและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับสิทธิพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมกันและทั่วถึงการให้บริการประชาชนหรือทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนจึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการบริหารองค์กร<sup>๖</sup> แม้ว่ากรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ เป็นต้นมา และพัฒนาวิธีการ รูปแบบหลักเกณฑ์และมาตรฐานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลา ๑๐ ปีที่ผ่านมา โดยมีการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โดยนำผลการประเมินมาเป็นฐานข้อมูลในการเทียบเคียงและกำหนดแนวทางนโยบาย โครงการ เพื่อยกระดับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริงและทั่วถึง แต่ด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงต้องเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ

---

<sup>๔</sup> กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๘), หน้า ๑.

<sup>๕</sup> มหาวิทยาลัยมหิดล, (ม.ป.ป.), *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/คู่มือการให้บริการ%20งานบริการและธุรการ.pdf> [๑๐ ก.พ. ๖๐], หน้า ๑๘-๒๙.

<sup>๖</sup> โซติ บัตริรัฐ, *เทคนิคการบริหาร*, (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๘), หน้า ๒๔.

ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์ชาติในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ นี้ด้วย

จากนโยบายของรัฐบาลในการให้หน่วยงานภาครัฐเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐดังกล่าวข้างต้น เทศบาลนครเชียงราย<sup>๗</sup> ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่อยู่ในการกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีพันธกิจในการให้บริการประชาชน ดังนี้ ๑) พัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง การสาธารณสุขูปโภคและสาธารณสุขการให้ครอบคลุมทั่วถึงและได้มาตรฐาน ๒) ส่งเสริมและสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชน พัฒนากลุ่มอาชีพและผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐาน ๓) พัฒนาเมืองเชียงรายให้เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน ๔) ส่งเสริมสุขภาพอนามัยโดยการป้องกัน ควบคุม และการรักษาโรค เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ประชาชน ๕) ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันแก้ไขปัญหาเสพติด การรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน ตลอดจนการสงเคราะห์ ช่วยเหลือ เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตเท่าเทียมกัน ๖) พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลให้ได้มาตรฐานสากล ๗) ส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๘) พัฒนาศักยภาพและยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรม ควบคุมไปกับการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันจากการให้บริการประชาชน ๙) ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนทางด้านการเมืองการบริหารตามแนวทางแห่งประชาธิปไตย ๑๐) พัฒนาระบบการบริหารจัดการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติต่าง ๆ ๑๑) ส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เชียงรายเป็นเมืองน่าอยู่โดยที่ประชาชนสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างยั่งยืน และ ๑๒) พัฒนาระบบการจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสียอย่างเป็นระบบและครบวงจรเพื่อลดมลภาวะและสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ และได้ประกาศเจตจำนงเทศบาลนครเชียงราย เรื่อง การบริหารงานด้วยความสุจริตตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐<sup>๘</sup> และกำหนดนโยบายคุณธรรม และความ

<sup>๗</sup> เทศบาลนครเชียงราย, ข้อมูลของเทศบาลนครเชียงราย, [ออนไลน์], แหล่งที่มา:

[https://www.chiangraicity.go.th/content.php?category\\_id=1.](https://www.chiangraicity.go.th/content.php?category_id=1.), [๑๔ ก.พ. ๖๑], หน้า ๔๐-๕๑.

<sup>๘</sup> เทศบาลนครเชียงราย, ประกาศเจตจำนงเทศบาลนครเชียงราย, (เชียงราย : เทศบาลนครเชียงราย, ๒๕๖๐), หน้า ๕๐-๕๑.

๒๑๖ วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่ ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๖๒)

โปร่งใสเพื่อเป็นมาตรฐานตามแนวทางการปฏิบัติของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้กำหนดค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎระเบียบ และข้อบังคับอื่น ๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย
๒. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย

๑. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

- ๑.๑ ประชากร ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายจำนวน ๕๒๐ คน และประธานชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงราย จำนวน ๖๔ คน รวมประชากรทั้งหมด ๕๘๔ คน
- ๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลนครเชียงราย จำนวน ๒๒๖ คน และประธานชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงราย จำนวน ๖๔ คน รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒๙๐ คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย แบ่งออกเป็น ๒ ชุด ดังนี้

๑. แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย ตามความคิดเห็นของบุคลากรของเทศบาลนครเชียงราย แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ ประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

๒. แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย ตามความคิดเห็นของประชาชนชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงราย แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา การใช้บริการของเทศบาลนครเชียงราย เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ ประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๑. บุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ๔๑- ๕๐ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน ๑๖-๒๐ ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ และประธานชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย และใช้บริการของเทศบาลนครเชียงรายในด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมและการบริการด้านสาธารณสุข

๒. ประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงรายตามความคิดเห็นของบุคลากรของเทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และด้านความปลอดภัยจากการทุจริตใน การปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความโปร่งใส ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาล มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดมาตรฐานสากล หรือการวางระบบแก่เจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและโปร่งใส มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ในภาพรวมและรายข้อมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลดำเนินงานโครงการและกิจกรรมที่แสดงถึงการพัฒนาชุมชน การสร้างผลประโยชน์ให้เกิดแก่ชุมชน และการปฏิบัติงานของเทศบาลมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ และพร้อมปรับปรุงแก้ไข หากปฏิบัติงานผิดพลาด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เทศบาลมีพร้อมให้หน่วยงาน ชุมชน และสังคมตรวจสอบการปฏิบัติงานในกรณีที่มีข้อ



ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดมาตรการ กลไกหรือการวางระบบในการป้องกันการรับสินบน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดมาตรฐาน กลไก หรือการวางระบบแก่เจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและโปร่งใส มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการดำเนินการหรือจัดกิจกรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและส่งเสริมคุณธรรมในหน่วยงาน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการสร้างวัฒนธรรมการกระทำการทุจริตเพื่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกว่าเป็นการที่น่าอาย มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ในภาพรวมประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชามีการคำนึง ถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ขอบเขตภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ มีความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนคร เชียงราย ตามความคิดเห็นของประชาชนชุมชน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ด้านความโปร่งใส ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน และด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความโปร่งใส ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน มีความชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

ด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลกำหนดโครงการหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นและประชาชน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ และรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ โปร่งใสและซื่อสัตย์ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก

ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายข้อมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีการเรียกสินบนหรือให้สินบนแก่เจ้าหน้าที่ของ

เทศบาล และผู้บริหารของเทศบาลไม่มีการกำหนดนโยบาย โครงการหรือสัมปทานของเทศบาล เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกันกับองค์กรธุรกิจเอกชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เทศบาลมีช่องทางสำหรับการซื้อผลความผิดและเรื่องกล่าวหา ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตการเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ในภาพรวมและรายข้อมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์จนเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นถือปฏิบัติตาม และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ อ่อนน้อม

ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ในภาพรวมและรายข้อมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นระบบ และทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

๓. ข้อเสนอแนะการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนคร เชียงราย มีดังนี้

ข้อเสนอแนะจากบุคลากรของเทศบาลนครเชียงราย มีดังนี้ เทศบาลนครเชียงรายควรบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี มีความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับอื่นๆ ให้บรรลุผลตามเจตนารมณ์ มีความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเสมอภาค ควรดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ด้วยความสุจริต เปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ควรปลูกฝังค่านิยม ทศนคติ ยึดหลักบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว สร้างประทับใจแก่การใช้บริการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และควรยึดหลักการให้บริการด้วยคุณธรรม จริยธรรม และความเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะจากประชาชนชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงราย มีดังนี้ เทศบาลนครเชียงรายควรดำเนินการให้บริการด้วยความโปร่งใส มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ควรดำเนินงานตามที่ให้นโยบายและบอกกล่าวกับประชาชนด้วยความตั้งใจจริง ชัดเจน โปร่งใส และควรให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ทุกกรณี ด้านวัฒนธรรมองค์กร เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย ให้คำปรึกษาดี มีความสุภาพ อ่อนน้อม และควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และมีความคุณธรรม

๔. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย หากให้บริการด้วยความโปร่งใส ความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมและคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ประสิทธิผลของการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ของเทศบาลนคร เชียงรายก็จะมีมาก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นเกือบ ๑๐๐% ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษานำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๑. ประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนคร เชียงรายตามความคิดเห็นของบุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายและประชาชนในภาพรวม มีความคิดเห็นเหมือนกัน คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น แตกต่างกัน ดังนี้บุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายเห็นว่าประสิทธิการให้บริการตามนโยบาย คุณธรรมและความโปร่งใสด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความโปร่งใส ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ในขณะที่ประชาชนเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ด้านความโปร่งใส ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน และด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความโปร่งใส บุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายและประชาชนเห็นว่าใน ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรเทศบาลเห็นว่าการเปิดโอกาสให้ภาค ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาล มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ประชาชนเห็นว่าเทศบาลให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำไป ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะการ ปฏิบัติงานของเทศบาลนครเชียงราย เป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๑๔<sup>๙</sup> ซึ่งกำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตาม และประเมินผล ต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่

---

<sup>๙</sup> กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๑.

ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลดังกล่าว และต้องปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน โดยอย่างน้อยปีละสองครั้งภายในเดือนเมษายนและตุลาคมของทุกปี ซึ่งเทศบาลนครเชียงรายได้ประกาศผลการดำเนินงานการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงาน รวมทั้งการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครเชียงราย เป็นประจำทุกปี ในลักษณะของรายงานประจำปี ซึ่งผลการดำเนินงานได้รับความร่วมมือในการส่งเสริมและสนับสนุนจากประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชนในพื้นที่ ตลอดจนโครงการต่างๆ ประสบความสำเร็จด้วยดี ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม<sup>๑๐</sup> ได้ศึกษาโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ พบว่า ดัชนีความโปร่งใส เป็นการวัดการปฏิบัติตามเงื่อนไขของกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานให้บริหารอย่างโปร่งใส การมีระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตรอยู่ในระดับสูงมาก

ด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ บุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายและประชาชนชุมชนเห็นว่าในภาพรวมประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรเทศบาลเห็นว่าเทศบาลดำเนินงานโครงการและกิจกรรมที่แสดงถึงการพัฒนาชุมชน การสร้างผลประโยชน์ให้เกิดแก่ชุมชน และการปฏิบัติงานของเทศบาลมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ และพร้อมปรับปรุงแก้ไข หากปฏิบัติงานผิดพลาด ในขณะที่ประชาชนเห็นว่าเทศบาลกำหนดโครงการหรือการดำเนินงาน ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นและประชาชน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ทางเทศบาลนครเชียงรายได้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนพื้นที่ถึงข้อดีและข้อเสีย และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนในพื้นที่โดย การจัดทำเวทีประชาคมหรือประชาพิจารณ์ รวมทั้งการสอบถามความคิดเห็นอย่างเป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นและประชาชน

---

<sup>๑๐</sup> มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, รายงานฉบับสุดท้าย ฉบับสมบูรณ์ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม), ๒๕๕๘.

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม<sup>๑๑</sup> ได้ศึกษาโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ พบว่า ดัชนีความพร้อมรับผิด เป็นการวัดคุณธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของงาน โดยมีตัวชี้วัดคือ ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่ มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง

ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน บุคลากรของเทศบาลนครเชียงราย เห็นว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง และมีการกำหนดมาตรการ กลไกหรือการวางระบบในการป้องกันการรับสินบน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ประธานชุมชนเห็นว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และการไม่มีการเรียกสินบนหรือให้สินบนแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และผู้บริหารของเทศบาลไม่มีการกำหนดนโยบาย โครงการหรือสัมปทานของเทศบาล เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกันกับองค์กรธุรกิจเอกชน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าเทศบาลนครเชียงราย ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของหน่วยงานภาครัฐ และได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งการประเมินดังกล่าวเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก และเป็นกรอบในการพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้เข้าถึงการบริการสาธารณะด้วยความเป็นธรรมอย่างเป็นขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม<sup>๑๒</sup> ได้ศึกษาโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ พบว่า ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ประเมินในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการโดยไม่เป็นธรรม ไม่โปร่งใส และไม่ปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่างการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ การเลือกปฏิบัติเมื่อได้รับเงื่อนไขพิเศษหรือการจูงใจ รวมถึงการจัดหาเงินเพิ่มพิเศษ การเรียกรับ การขอรับบริจาค และสิ่งบันเทิงหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากผู้เข้ามาติดต่องานด้วย พบว่า

---

<sup>๑๑</sup> อ่างแล้ว, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, รายงานฉบับสุดท้าย ฉบับสมบูรณ์ โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร, หน้า ๒๗.

<sup>๑๒</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๗

การดำเนินงานของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร มีผลการดำเนินงานของดัชนีความปลอดจากทุจริตในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก

ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร บุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายและประชาชนชุมชนเห็นว่าในภาพรวมประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรเทศบาลเห็นว่ามี การดำเนินการหรือจัดกิจกรรม เพื่อการเสริมสร้างวัฒนธรรมหรือค่านิยมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและส่งเสริมคุณธรรมในหน่วยงาน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ประชาชนชุมชนเห็นว่าผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์จนเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นถือปฏิบัติตาม และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ มีประสิทธิผลในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าเทศบาลนครเชียงรายได้จัดทำคู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนอย่างเรียบร้อยและเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ จึงเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานหรือค่านิยมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและส่งเสริมคุณธรรมในหน่วยงาน

ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน บุคลากรของเทศบาลนครเชียงรายและประชาชนชุมชนเห็นว่าในภาพรวมประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรเทศบาลเห็นว่ามี การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ประชาชนชุมชนเห็นว่าเทศบาลมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นระบบ และทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อรับบริการ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าเทศบาลนครเชียงรายได้กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลนครเชียงราย โดยการจ้างให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจใน ๔ ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อเทศบาลนครเชียงราย สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรชัย พงษ์ดี<sup>๑๓</sup> ได้ศึกษาประสิทธิภาพการ

<sup>๑๓</sup> พรชัย พงษ์ดี, ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครราชสีมา , โครงการตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, (๒๕๕๕), หน้า ๑๓๖.

ให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครราชสีมา ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ในขณะที่ให้บริการและด้านประสิทธิภาพการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี และได้รับการยอมรับในระดับที่มาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย<sup>๑๔</sup> ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

## ข้อเสนอแนะ

### การนำผลการวิจัยไปใช้

๑. ด้านความโปร่งใส เทศบาลนครเชียงรายควรกำหนดมาตรฐาน กลไก หรือการวางระบบแก่เจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและโปร่งใส และควรมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับ การดำเนินงานอย่างมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ให้ประชาชนได้ทราบ

๒. ด้านความพร้อมที่จะรับผิดชอบ เทศบาลนครเชียงรายควรมีความพร้อมให้หน่วยงาน ชุมชน และสังคมตรวจสอบการปฏิบัติงานในกรณีที่มีข้อร้องเรียน และให้คำชี้แจง และข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงต่อสาธารณชน และควรมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ และรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ โปร่งใสและซื่อสัตย์

๓. ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน เทศบาลนครเชียงรายควรกำหนดมาตรฐาน กลไก หรือการวางระบบแก่เจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและโปร่งใส และควรมีช่องทางสำหรับการชี้มูลความผิดและเรื่องกล่าวหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต การเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร เทศบาลนครเชียงรายควรมีการสร้างวัฒนธรรม การกระทำการทุจริตเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นการที่น่าอาย และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ อ่อนน้อม

๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน เทศบาลนครเชียงรายควรมีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีการคำนึงถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ขอบเขตภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ มีความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และเป็นธรรมแก่

---

<sup>๑๔</sup> มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, *สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการของเทศบาลนครเชียงราย*, (เชียงราย, ๒๕๕๙), หน้า ๕๓-๕๔.

๒๒๖ วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่ ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มิถุนายน ๒๕๖๒)

ผู้รับบริการ

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น เช่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ให้บริการสาธารณะตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลนครเชียงราย

๒. ควรมีการศึกษาความโปร่งใสของการดำเนินโครงการและกิจกรรมของเทศบาลนครเชียงรายที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครเชียงราย

๓. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการจัดทำเวทีประชาคมหรือประชาพิจารณ์ต่อการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมของเทศบาลนครเชียงราย



## เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๙.

โชติ บดีรัฐ. **เทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๘.

เทศบาลนครเชียงราย. **ประกาศเจตจำนงเทศบาลนครเชียงราย เรื่องการบริหารงานด้วยความสุจริตตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส**. ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์, ๒๕๖๐.

พรชัย พงษ์ดี. “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครราชสีมา”. **โครงการตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ๒๕๕๕**.

มหาวิทยาลัยมหิดล. **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา:

<http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/คู่มือการให้บริการ%20งานบริการและธุรการ.pdf>. [๑๐ ก.พ. ๖๐], (ม.ป.ป.),

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย**. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๙.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.). **คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ป.ป.ช., ๒๕๖๐.

สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. **รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘**, กาฬสินธุ์ : สำนักงาน, ๒๕๕๘.

