

คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*

PUBLIC SERVICE QUALITY UNDER THE NEW PUBLIC MANAGEMENT
OF LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS IN BANGSAPHAN
DISTRICT PRACHUBKHIRIKHAN PROVINCE

กรรธิดา แทนนาค

Kanthima Tannak

วัลย์พร ชินศรี

Walaiporn Chinnasri

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

Stamford International University, Thailand

E-mail: pr_itty_pink1@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (3) เพื่อศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ (4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จำนวน 400 คน กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยการทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุ และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่

* Received 14 July 2024; Revised 31 July 2024; Accepted 23 August 2024



ในระดับมาก (2) เขตพื้นที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ไม่แตกต่างกัน (3) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ควรพัฒนาการบริหารจัดการให้ทันสมัย นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พัฒนาบุคลากรให้เชี่ยวชาญ มีความสามารถหลากหลาย

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การจัดการภาครัฐแนวใหม่, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This Mixed Methods Research aimed to study. (1) Level of public service quality. (2) Compare the characteristics different personal have opinions on the quality of public services under the new public management. (3) The cause-effect relationship between the new public management and quality of public services. (4) The guidelines for developing the quality of public services under the new public management of local government organizations in Bangsaphan District. The sample group used in the research included 400 people living in the local government area in Bangsaphan District. The target group was 10 key informants. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics using a t-test, one way variance multiple regression and content analysis. The results of the study found that (1) the overall quality of public services was at a high level. (2) Residential area have different opinions on public service quality. As for gender, age, education level, occupation, status, monthly income and length of residence there are no differences. (3) New public management there is a cause-effect on public service quality in management models from the private sectors, direct responsibility to the public, Customer and service provider and Competitive with statistical significance at the 0.001 level. (4) guideline for improving the quality of public services under the new public found that should be develop a modern



management, bringing digital technology, citizen- centered approach and personnel should be developed to expert and various abilities.

Keywords: Service quality, New Public Management, local government organization

บทนำ

ปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ คือ ศักยภาพและคุณภาพชีวิตประชากรไทยทุกช่วงวัย ซึ่งเป็นสิ่งท้าทายสำหรับการบริหารจัดการภาครัฐ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) มาตรา 65 กำหนดให้ภาครัฐมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล โดยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 มีเป้าหมายเพื่อการบริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน รวมถึงการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ภาครัฐนั้นไม่เพียงแต่ปฏิบัติราชการให้เสร็จสิ้นเท่านั้น ต้องทันสมัย เหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน พัฒนาสู่ความโปร่งใสและคล่องตัว การพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, 2561) จากที่กล่าวมาข้างต้น เป็นการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้ตอบสนองต่อกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ถ้าย้อนกลับไปช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 เกิดแนวคิดที่ชื่อว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เนื่องจากกระบวนราชการในหลายประเทศทั่วโลกประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจถดถอย การบริหารภาครัฐแบบเดิมไม่ตอบสนองกับสถานการณ์ มีผลการศึกษาของคณะกรรมการในประเทศต่างๆ มองว่าการบริหารงานของภาครัฐสุญเปล่ามากขึ้น จึงเกิดการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่ในประเทศแถบยุโรป โดยนำเอารูปแบบการบริหารแบบภาคเอกชนมาใช้ เน้นปรับโครงสร้างให้มีขนาดเล็กลง ลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน และนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา กระแสการปฏิรูปตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในแถบยุโรปตะวันตก อเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ จากนั้นขยายไปสู่ประเทศอื่นทั่วโลก (Ridley,F.F, 1996) สำหรับรัฐบาลไทยมีการนำแนวคิดนี้มาปรับใช้กับทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 5) ได้ลดบทบาทของภาครัฐลง กระจายอำนาจการตัดสินใจจากส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็ว ประชาชนได้รับความสะดวก และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เป็นการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของภารกิจภาครัฐ บริหารงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงภารกิจ



ของภาครัฐ เช่น ให้มีการยุบภารกิจที่มีความซ้ำซ้อน และต่อมาภายหลังได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562 ที่สำคัญคือ การนำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน และเพื่อความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันเอง ซึ่งภาครัฐได้ดำเนินการเร่งรัดให้ทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ มากขึ้น (นพมาศ สุตันทกุล, 2559) ดังนั้น การจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงเรียกได้ว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย รัฐบาลส่วนกลางกระจายอำนาจและมอบอำนาจให้ดำเนินการปกครองตนเอง จัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ แต่ปัจจุบันยังพบปัญหาการบริการสาธารณะ เช่น ปัญหาความไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ ภารกิจที่ซ้ำซ้อน งบประมาณไม่สอดคล้องกับภารกิจ ทำให้ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ ปัญหาด้านโครงสร้าง เนื่องจากมีความแตกต่างในเรื่องของพื้นที่ ปัญหาศักยภาพในการบริหารงานไม่เท่ากัน อปท.ขนาดเล็กมีบุคลากรและงบประมาณจำกัด อีกทั้งปัญหาด้านบุคลากรขาดความรู้ความชำนาญในบางด้าน (ชำนาญ จันทรเรือง, 2565) ดังนั้น ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานและการบริการประชาชนจะทำให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 10 แห่ง ถึงแม้ว่าช่วงที่ผ่านมาการให้บริการจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ แต่จากการสำรวจยังพบปัญหา เช่น การจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ประชาชนยังขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ยังไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการบริการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง จนนำไปสู่การขาดความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่น จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ อปท. แต่ละแห่งต้องหันกลับมามองว่า แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง รวมทั้งสามารถรองรับกับความเปลี่ยนแปลงของโลก แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของภาครัฐในปัจจุบัน

ดังนั้น จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาล ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบกับการบริหารจัดการโดยการนำ การจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้นั้น มีอิทธิพลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเพียงใด จึงสนใจศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ



อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะเป็นการสะท้อนภาพการบริหารงานให้กับผู้บริหารท้องถิ่นได้นำไปปรับพฤติกรรมการบริหารงาน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการองค์การภายใต้การเปลี่ยนแปลงตามยุคและสมัยของโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อนำมาสนับสนุนงานวิจัยซึ่งกันและกัน ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 10 แห่งในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บจากกลุ่มคนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) สถานภาพ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (7) เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย และ (8) ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย (1) ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน (2) ด้านการปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ (3) ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (4) ด้านการ



บริหารงานแบบมืออาชีพ (5) ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ (6) ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ และ (7) ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4) ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ และ (5) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) และตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ 1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ 2) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ one-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) และในการวิเคราะห์การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์เชิง-เหตุผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	
			ปฏิบัติ	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	3.62	0.70	มาก	2
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.66	0.70	มาก	1
3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.56	0.71	มาก	4
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ	3.55	0.71	มาก	5
5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.59	0.68	มาก	3
รวม	3.59	0.63	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.66, S.D.=0.70$) รองลงมาเป็น ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.62, S.D.=0.70$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.59, S.D.=0.68$) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X}=3.59, S.D.=0.71$) และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.55, S.D.=0.71$)

2. ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนเขตพื้นที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001

3. การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การจัดการภาครัฐแนวใหม่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ				
	B	S.E.	สปส.	t	Sig.
	Beta				
(ค่าคงที่)	0.554	0.089	-	6.220	0.001***
ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน	0.248	0.040	0.279	6.245	0.001***
ด้านการปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.023	0.044	0.026	0.527	0.598
ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ	0.167	0.037	0.191	4.505	0.001***
ด้านการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ	-	0.046	-0.055	-	0.300
ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์	0.047	0.036	-0.074	1.037	0.106
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและ	-	0.047	0.294	-	0.001***

หมายเหตุ* $P \leq 0.05$ ** $P \leq 0.01$ *** $P \leq 0.001$

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัย เปิดกว้างโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ เหมาะสม สถานที่ให้บริการควรมีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน มีขั้นตอนปฏิบัติงานและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ผู้บริหาร พนักงานควรมีทักษะความรู้ความสามารถ ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ทันท่วงที เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ (Service mind) ประชาชนสามารถแสดงความพึงพอใจในการให้บริการได้จากหลายช่องทาง



การจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ส่งผลให้ระบบการบริการทันสมัยกว่าระบบราชการแบบดั้งเดิมด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีความยืดหยุ่นไม่เคร่งครัดเรื่องกฎระเบียบ ลดความยุ่งยากซับซ้อน มีทิศทาง เป้าหมาย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน กระจายอำนาจการตัดสินใจ ประชาชนไม่สับสนกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ใช้บุคลากรที่ชำนาญช่วยบริการเพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด ส่งผลให้ปฏิบัติงานหรือให้บริการเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบราชการมากขึ้น ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามมาตรฐานสากล สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาเป็น ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ โดยสามารถแยกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมิตรไมตรีที่ดี มีระบบการติดต่อสื่อสารอย่างเหมาะสม ซึ่งผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า การบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ตอบสนองต่อความต้องการนั้น ควรให้ความสำคัญกับประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ควรมีวิธีและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1990) ซึ่งได้กล่าวว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว การเข้าถึงบริการได้ง่าย เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งมาจากความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพียงพอ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ มีช่องทางการติดต่อประสานงาน การร้องเรียน ร้องทุกข์ การบริการเข้าถึงง่าย ซึ่งผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า การให้บริการที่เหมาะสม ควรพัฒนาการปฏิบัติงานให้ทันสมัย เปิดกว้างให้นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสม สถานที่ให้บริการต้องสะดวกสบาย สอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ เป็นการนำเสนอในรูปแบบทางกายภาพที่มองเห็นหรือ



จับต้องได้ เช่น ป้ายสัญลักษณ์บอกทางหรือติดต่อสื่อสารต่างๆ การตกแต่งอาคาร สถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือบริการที่ทันสมัย

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน มีความถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนว่าจะได้รับการตรงตามความต้องการและดีที่สุด ซึ่งผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า การที่จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการนั้น ควรมีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ประชาชนต้องทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ อีกทั้งต้องเต็มใจให้บริการ คำนึงถึงความเท่าเทียมกัน ใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1990) ได้อธิบายว่า การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ คือ การใช้ความสามารถ การมีทักษะความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและไว้วางใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถแก้ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการได้ทันทั่วทั้ง เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ ประชาชนผู้รับบริการมีความเชื่อถือต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ควรปฏิบัติงานแบบโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ผู้บริหาร พนักงานควรมีทักษะความรู้ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง ที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอนที่เคยสัญญากับประชาชนไว้ สอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1990) ได้กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เช่น การบริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความสม่ำเสมอในทุกครั้ง และยังสอดคล้องกับหลักของการบริการที่มีคุณภาพของ Kotler (2000) ที่ได้อธิบายว่าความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ คือ การบริการสามารถบริการได้ตามที่ตกลงกันไว้

ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ (Empathy) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน รับฟังความคิดเห็นและนำมาปรับปรุงพัฒนา และปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า การเข้าอกเข้าใจส่งผลให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น โดยการแสดงความมีน้ำใจ มีมิตรไมตรีที่ดี ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้แสดงความพึงพอใจในการให้บริการจากหลายช่องทาง เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการได้ สอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1990) ได้กล่าวว่า การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ คือ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ



สาธารณะภายใต้การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนเขตพื้นที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี ชะพินิจ และชาญ ยุทธ หาญชนะ (2566) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ วงษาเทียม (2565) ซึ่งพบว่า เกษตรกรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน เกษตรอำเภอกุฉิวยาง จังหวัดชัยภูมิ ไม่แตกต่างกัน

3. การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 โดยสามารถแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาบริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้บริการด้วยการมุ่งเน้นประชาชนเป็นสำคัญ มีการบริการที่ยืดหยุ่น ลดความเป็นทางการ นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ครุฑพงษ์ (2566) ซึ่งพบว่า ปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

ด้านการปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงให้เห็นว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ อาจจะไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน ที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน นำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มา



บริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพร้อมให้บริการประชาชนตลอดเวลา การให้บริการมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตระหนักในหน้าที่และมีความรับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหากรณีเกิดข้อผิดพลาด และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชฎา มาศ อุไรวรรณ (2566) ซึ่งพบว่า ปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001

ด้านการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาบริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถให้บริการตัดสินใจได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้บริหารมีความเป็นมืออาชีพ มีความเป็นอิสระในด้านการบริหารงานและการบริการประชาชนอย่างชัดเจนและเหมาะสม อีกทั้งมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชฎา มาศ อุไรวรรณ (2566) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาบริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการประชาชนโดยมีการประเมินผลการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำไปเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีทิศทางการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชฎา มาศ อุไรวรรณ (2566) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาบริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก เน้นคุณภาพการให้บริการ โดยการ



บริการรวดเร็ว สร้างความประทับใจให้กับประชาชนเสมือนลูกค้า ให้บริการแบบเชิงรุก คือ พร้อมตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการติดตามประเมินผล รับฟังประเด็นปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล (2565) ซึ่งพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านเทศบาลที่เน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาบริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ มุ่งพัฒนาบริการเพื่อนำไปสู่ความเป็นมาตรฐานและสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ มีกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ และเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการต่างๆ เข้ามาแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม ในด้านการประมูลงานเพื่อนำไปสู่การมีต้นทุนที่ต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ครุฑพงษ์ (2566) ซึ่งพบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เปิดกว้างให้นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสม สถานที่ให้บริการต้อง สะดวกสบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า (2566) ซึ่งพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ควรพัฒนาสารสนเทศให้ครอบคลุม เร่งดำเนินการระบบดิจิทัลที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายและรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ควรให้ความสำคัญกับประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ เอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ ควรมีวิธีและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564) ซึ่งผลการวิจัย



พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรใช้เหตุผลและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาการบริการให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ควรมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ปฏิบัติงานแบบโปร่งใส ตรวจสอบได้ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ผู้บริหารพนักงานควรมีทักษะ ความรู้ความสามารถ ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ทันท่วงที บริการถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอนและที่เคยสัญญากับประชาชนไว้ ควรเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ (Service mind) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ จิตตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564) ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเสร็จเร็ว ทันตามเวลา ไม่ให้ประชาชนคอยนานและมีความใส่ใจบริการ จริงใจบริการ และรับผิดชอบอย่างเต็มที่

ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ (Empathy) ควรแสดงความมีน้ำใจ มีมิตรไมตรีที่ดีให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการให้บริการจากหลายช่องทาง เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ จิตตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564) ผลการวิจัยพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ ควรช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร มีน้ำใจ รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ประชาชนต้องทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องเต็มใจให้บริการ คำนึงถึงความเท่าเทียมกัน ใช้อุปกรณ์ที่มีความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมคิด ดวงจักร และชัชวาล แอรมหฺล้า (2566) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ควรพัฒนาทักษะบุคลากรให้พร้อมบริการตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ จิตตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564) ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรให้บริการอย่างโปร่งใส รวดเร็ว

องค์ความรู้ใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

จากภาพที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จะต้องประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน ซึ่งมีผลทำให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจและพึงพอใจในการให้บริการ

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อสรุป การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประโยชน์จากผลการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหารท้องถิ่นและพนักงานส่วนท้องถิ่นนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ และพัฒนาการ



ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดี ข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรส่งเสริมการทำงานในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน บริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่ทันสมัย สนับสนุนการเรียนรู้พัฒนาทักษะ (Skill) บุคลากรให้มีประสิทธิภาพในบริบทที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและในศตวรรษที่ 21 รณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ภาคประชาชนถึงวิธีการและแนวทางการเข้าใช้งานในระบบรัฐบาลดิจิทัล ยกย่องมาตรฐานงานบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร โดยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเชิงรุกอยู่บนฐานขององค์ความรู้ ควรมีรางวัลตอบแทนสำหรับผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น 2. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเป็นระบบราชการที่ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่าย ใช้เทคโนโลยีทุกระบวนการ สถานที่ให้บริการควรมีรูปแบบเป็นอารยสถาปัตย์ (Universal Design) รองรับผู้รับบริการทุกประเภท ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง (Citizen-centric) ให้โอกาสประชาชนมีส่วนร่วม (Participation) แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ คำนึงถึงคุณภาพและให้บริการเหมือนเป็นเจ้าของธุรกิจ (Public Entrepreneurship) บริการด้วยความเต็มใจ (Service mind) เปรียบประชาชนเสมือนลูกค้า เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีผู้รับผิดชอบโดยตรง ปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน บริหารงานเป็นไปตามกระบวนการมาตรฐาน ให้ความสำคัญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง และส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลให้มากขึ้น และ 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 3.1) ควรศึกษาแนวคิดการจัดการภาครัฐด้านอื่นๆ เช่น การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance : NPG) ประสิทธิภาพในการให้บริการ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงกลยุทธ์ และแนวคิดเรื่องนวัตกรรมการให้บริการภาครัฐ ได้แก่ 3.2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ใกล้เคียง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่หลากหลาย เช่น เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR)

บรรณานุกรม

- ชำนาญ จันทรเรือง. (2565). ปัญหาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน. เรียกใช้เมื่อ 20 พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/columnist/1008930>
- ธัญมาศ อุไรวรรณ. (2566). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. (1), 24-41.



- ธัชกรินทร์ เหลืองจิโรติกาล. (2565). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การจัดบริการสาธารณะ เทศบาลในจังหวัดชุมพร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (1), 148-157.
- นพมาศ สุทันตกุล. (2559). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์. ใน (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 5). (2545). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. (2 ตุลาคม 2545).
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. (9 ตุลาคม 2546).
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. (2562). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 56 ก. (30 เมษายน 2562).
- มยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ. (2566). คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารวิจัยธรรมศึกษา. (1), 119-130.
- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. (2561). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก. หน้า 1-3 (15 ตุลาคม 2561).
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 17 (6 เมษายน 2560).
- ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ตันเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (1), 188-213.
- ศศิวิมล ครุฑพงษ์. (2566). การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี. วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี. (5), 248-266.
- สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. (2), 1-11.
- อานนท์ วงษาเทียม. (2565). คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ. วารสารวิจัยธรรมศึกษา. (1), 113-125.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall.



- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Ridley, F. F. (1996). *The New Public Management in Europe : Comparative Perspectives*. *Public Policy and Administration*, 11(1), 16-29.
- Taro Yamane. (1970). *Statistic : on Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., and L. L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. The Free Press.