

คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*
QUALITY OF PUBLIC SERVICE UNDER THE NEW PUBLIC GOVERNANCE
OF LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN BANGSAPHAN
DISTRICT PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

สุลาวัลย์ ชิมทัต

Sulawan Chimtat

วัลย์พร ชินศรี

Walaiporn Chinnasri

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

Stamford International University, Thailand

E-mail: Sulawan.Ct@Gmail.Com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 3) ศึกษาการจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ และ 4) ศึกษาแนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จำนวน 130 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ใช้ค่าไคสแควร์ การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ 3) การจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG) ด้านการจัดการปกครองเชิง

* Received 15 July 2024; Revised 28 July 2024; Accepted 23 August 2024



การบริหาร และ ด้านการจัดการปกครองเชิงเครือข่าย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล ต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 4) แนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีแนวทางที่เป็นมาตรฐานชัดเจนในการให้บริการ มีความถูกต้อง รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพและเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การบริการสาธารณะ, การจัดการปกครอง, การจัดการ ปกครองแนวใหม่ (NPG), องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This research is a combined method research. Purpose is to 1) Study the quality level of public services, 2) Study of personal characteristics related to the quality of public services, 3) Study causal relationships between New Public Governance (NPG) and quality of public services, 4) Study guidelines for quality of public services under the New Public Governance (NPG). Samples used were 130 staff personnel working for Local Administrative Organizations in Bangsaphan District and 10 key informants. The research instrument was a questionnaire and interview form. Data were analyzed descriptively using percentages, means, and standard deviations. and inferential statistics Use the Chi-square value, Multiple Regression. Findings 1) The quality of public services under the New Public Governance (NPG) is at the highest level, (2) Education level ,work experience is related to the quality of public services under the New Public Governance (NPG), (3) there were causal relationships between New Public Governance (NPG) in terms of administrative management and network management aspects and Strengthening the quality of public at the statistical significant levels of 0.001 respectively, 4) guidelines for quality of public under the New Public Governance (NPG) of Local Administrative Organizations should be standard guidelines for providing services. It is accurate, explicit, and fast. The staff are professional and focus on applying technology to provide efficient service, Modern and up to date with current events.

Keywords: Service Quality, Public Service, Governance, New Public Governance (NPG), Local Administrative Organization



บทนำ

การปกครองของประเทศไทยเป็นระบอบประชาธิปไตยที่มีลักษณะเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจในการปกครอง (Self-Government) หรือที่เรียกว่าการปกครองท้องถิ่น (Local Government) และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองได้อย่างแท้จริง โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 ที่ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นได้กว้างขวางเพิ่มขึ้น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่สมควร เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติและต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สมคิด ดวงจักร์, 2566) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติที่รัฐมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่โดยตรงและมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะเป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม จึงได้มีการนำหลักการแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มาใช้ในการบริหารกิจการสาธารณะ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ บริหารงานแบบมีอาชีพ คำนี้ถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่เรียบง่ายเป็นแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันมากขึ้น การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนเป็นสำคัญ (พิรพงษ์ แสงแก้ว และกัมปนาทวงษ์วัฒนพงษ์, 2564)

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการเปลี่ยนมุมมองจากการที่ประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการมาเป็นประชาชนเป็นลูกค้าเป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการนั้น ยังไม่สามารถที่จะเปลี่ยนวัฒนธรรมและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การของรัฐที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานของรัฐได้ เปลี่ยนมุมมองจากการมองว่าตนเป็นผู้ปกครองประชาชน มาเป็นตนเองเป็นผู้ให้บริการประชาชน เมื่อประชาชนถูกมองว่าเป็นเพียงผู้รับบริการส่งผลให้การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับน้อย ประชาชนยังขาดความรู้สึกรับรู้ในการเป็นเจ้าของบริการสาธารณะ ถูกมองข้ามสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน และกีดกันโอกาสที่จะให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของการจัดการบริการสาธารณะ โดยเพียงเหตุผลที่ว่าประชาชนไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำไปสู่หลักการแนวคิดการจัดการปกครองแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เป็นแนวคิดในการจัดการภาครัฐที่มีการพัฒนามาจากความพยายามในการแก้ไขจุดอ่อนหรือข้อจำกัดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เหตุผลที่



จำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงเพราะจุดอ่อนตรงที่ไม่กล่าวหรือไม่เน้นในเรื่องค่านิยม (Value) ของสังคม ปัญหาด้านการตอบสนองของภาครัฐมีความล่าช้า ปัญหาการมองข้ามการดำเนิน บริการสาธารณะที่มองข้ามประชาชน แนวคิดการจัดการปกครองแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) ประกอบด้วย (1) ด้านการจัดการปกครองเชิงสังคมและการเมือง (2) ด้านการจัดการปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ (3) ด้านการจัดการปกครองเชิงการบริหาร (4) ด้านการจัดการปกครองเชิงระบบสัญญา และ (5) ด้านการจัดการปกครองเชิงเครือข่าย โดยมี ข้อดีคือมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการนำนโยบายสาธารณะสาธารณะไปปฏิบัติและการส่งมอบ บริการสาธารณะในรูปแบบของเครือข่ายที่มีลักษณะหลากหลายและมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก โดยภาครัฐเป็นผู้ประสานงานเครือข่ายและกำกับทิศทาง และมองประชาชนเป็น “ผู้รับบริการ ในฐานะที่เป็นเครือข่าย” มีส่วนร่วมกับภาครัฐในการจัดบริการสาธารณะ ส่วนข้อด้อยคือการ จัดการแบบ NPG ประกอบด้วยภาคส่วนที่หลากหลาย จึงอาจเกิดความเสี่ยงต่อความขัดแย้ง ระหว่างภาคส่วน ปัญหาในการเลือกภาคส่วนใดเป็นผู้ตัดสินใจประโยชน์สาธารณะ ทำให้เน้นการ จัดการความขัดแย้งอย่างสันติ โดยการอดกลั้นต่อความแตกต่าง การเปิดใจกว้าง และการ เจรจาต่อรองด้วยเหตุผล (Osborne, Stephen P. , 2010a)

จากกระแสการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภาครัฐใน ทุกภาคส่วน รวมถึงองค์กรระดับท้องถิ่นทุกประเภท ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง ปรับเปลี่ยนบทบาท รูปแบบ แนวทางมาตรการต่าง ๆ และบริบทของการทำงานให้มีความ สอดคล้องรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ และเกิดกลไกการบริหารที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารงานไม่ว่าจะเป็น อำนาจหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่มีความจำเป็น โดยปรับโครงสร้างการบริหาร ให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้น บริหารงานแบบมีอาชีพที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและ คุณภาพของผลลัพธ์มากขึ้น โดยการใช้แผนกลยุทธ์ในการบริหารงานที่วัดผลสัมฤทธิ์ สามารถ ประเมินผลจากการทำงานได้โดยการใช้แผนงบประมาณที่เกิดผลสัมฤทธิ์ตามแผนกลยุทธ์ การ กำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ยึดหลักความสามารถและผลงานเป็นหลัก มีอัตราค่าจ้างที่ เหมาะสมกับภารกิจงาน มีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความ ยืดหยุ่นมากขึ้น รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยมเพื่อเกิดประโยชน์ สาธารณะ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (อิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล, 2564)

ในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานสังกัดท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยเฉพาะฝ่ายบริหารหรือที่เรียกว่าฝ่ายการเมือง โดยมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ ต่างพยายามหาแนวทาง/มาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปได้ อย่างราบรื่น สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้ เป็นอย่างดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กจะมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้าน กายภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมมาก ซึ่งการมีหน้าที่ดูแล รับผิดชอบต่อชีวิตและความเป็นอยู่



ของประชาชน ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและถือว่าเป็นการแสดงศักยภาพความสามารถในการนำงบประมาณมาจัดทำบริการสาธารณะและพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่ การเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารท้องถิ่นย่อมส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอีกด้วย นอกจากนี้การปฏิรูประบบบริหารภาครัฐส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนแล้ว ยังต้องคำนึงในการให้ความสำคัญและมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการสาธารณะเช่นกัน จากแนวคิดการจัดการปกครองแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เป็นแนวคิดที่มองว่าประชาชนเป็นผู้รับบริการที่เป็นเครือข่าย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญในการนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ โดยมีประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้เกิดผลดีและมีคุณภาพภายใต้การเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยของโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาการจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อศึกษาแนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยแบบ



ผลงานวิจัย มีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จาก 10 แห่ง รวมทั้งหมดจำนวน 549 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์โดยใช้สูตรคำนวณของ Samuel B. Green (Green, Samuel B., 1991) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ตัวแทนระดับผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จาก 10 แห่ง จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) ตำแหน่ง (5) ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 , 3 ข้อมูลการจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG) ข้อมูลคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นข้อคำถามปลายปิดและประเมินค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

2.2 แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG)

ตอนที่ 3 แนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.3.1 ศึกษาค้นคว้า ตำรา วารสาร บทความ แนวคิดของนักวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้



2.3.2 นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง

2.3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบและคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence: IOC) เกณฑ์คุณภาพที่ตั้งไว้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.70 - 1.00

2.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.966 ถือว่ายอมรับได้ และนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย จากมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ดถึงหัวหน้าหน่วยราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และบุคลากรในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จาก 10 แห่ง จำนวน 130 คน และเก็บรวบรวม นำมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

3.3 ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ นำข้อมูลมาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 แบบสอบถามเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน คำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละแล้วนำเสนอด้วยตาราง

2. วิเคราะห์ข้อมูลการจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG) จำนวน 20 ข้อ และข้อมูลคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 25 ข้อ คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพในการแปลผลดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติให้อยู่ในระดับมากที่สุด



3.41 – 4.20 หมายถึง มีการปฏิบัติใช้อยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีการปฏิบัติใช้อยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีการปฏิบัติใช้อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีการปฏิบัติใช้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำมาเจแนบและเรียบเรียงเป็นประเด็นแนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.1.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. ทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่างกันโดยใช้สถิติไคสแควร์ในการทดสอบ (Chi-Square Test)

2. ทดสอบสมมุติฐานที่ 2 การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

4.2 แบบสัมภาษณ์เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ศึกษาจากข้อมูลเบื้องต้นด้วยการแยกประเภท การลดทอนข้อมูล จัดเป็นหมวดหมู่ และสร้างข้อสรุป โดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยแล้วนำเสนอด้วยวิธีเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	4.13	0.59	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.25	0.64	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.21	0.63	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.28	0.61	มากที่สุด
5. ด้านความรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ	4.28	0.61	มากที่สุด
รวม	4.23	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 และเมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านความรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.21 และ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13

2. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติไคสแควร์ในการทดสอบ (Chi-Square Test)

คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์							
ลักษณะส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ด้านความรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ	ภาพรวม



1. เพศ	X ²	3.674	3.232	3.198	2.209	1.726	0.930
	Sig	0.299	0.520	0.525	0.530	0.631	0.920
2. อายุ	X ²	5.054	11.372	7.476	10.464	5.777	9.842
	Sig	0.830	0.497	0.825	0.314	0.762	0.630
3. ระดับการศึกษา	X ²	8.049	17.404	9.587	13.222	6.169	11.571
	Sig	0.235	0.026*	0.295	0.040*	0.405	0.171
4. ตำแหน่ง	X ²	9.466	18.239	12.411	15.596	13.637	16.245
	Sig	0.663	0.310	0.715	0.210	0.325	0.436
5. ประสบการณ์ในการทำงาน	X ²	17.429	9.653	12.249	13.114	11.888	11.200
	Sig	0.042*	0.646	0.426	0.158	0.220	0.512

จากตารางที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 1) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการและด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมในการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 3 แสดงค่าการถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson

การจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG)	คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการ ปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์				
	B	S.E.	สปส. Beta	T	Sig.
(ค่าคงที่)	1.480	0.232	-	6.385	0.001***



1. ด้านการจัดการปกครองเชิงสังคมการเมือง	0.209	0.118	0.228	1.771	0.079
2. ด้านการจัดการปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ	-0.216	0.126	-0.227	-1.736	0.085
3. ด้านการจัดการปกครองเชิงการบริหาร	0.472	0.107	0.533	4.414	0.001***
4. ด้านการจัดการปกครองเชิงระบบสัญญา	-0.058	0.065	-0.070	-0.896	0.372
5. ด้านการจัดการปกครองเชิงเครือข่าย	0.280	0.085	0.330	3.297	0.001***

จากตารางที่ 3 พบว่า การจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการปกครองเชิงการบริหาร และด้านการจัดการปกครองเชิงเครือข่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4. แนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแบบเดียวกัน มีความชัดเจน เช่น ลำดับขั้นตอนในการให้บริการ การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางในการติดต่อประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ให้มีการเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ให้มีความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ด้านบุคลากรเป็นผู้มีความรู้ มีความชำนาญ มีความเอาใจใส่ มีความเข้าใจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดี มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย สามารถติดต่อหรือมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และมุ่งเน้นการให้ความสำคัญการให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เท่าเทียมกันทุกระดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถให้บริการผู้



ที่มารับบริการได้ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และความรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับทฤษฎีของ พาราซูรามาน ซีแหมล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1988) ได้กำหนดเกณฑ์บ่งชี้และพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรฐานวัดคุณภาพบริการทดสอบน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง ซึ่งผลจากการวิจัยทำให้ได้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แต่ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ

2. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน สอดคล้องกับ มยุรี วีระธรรมโม (2563) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชุมพร และสอดคล้องกับกฤษฎา กำไลแก้ว (2562) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

3. การจัดการปกครองแนวใหม่ (NPG) ในภาพรวม ด้านการจัดการปกครองเชิงการบริหาร และด้านการจัดการปกครองเชิงเครือข่าย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการนำการจัดการปกครองแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ในการสร้างคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับกัมพล เพ็ชรล้อมทอง และคณะ (2565) ได้นำเสนอว่า การนำแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ไปประยุกต์ใช้ในประเทศไทยจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และประชาชน ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนจะช่วยให้สามารถขับเคลื่อนแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปประเด็น ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ พบว่า ควรกำหนดแนวทางหรือกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการสาธารณะที่มีความเป็นมาตรฐาน มีความชัดเจน และมีการเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ ขั้นตอน บุคลากร



สอดคล้องกับพุฒิดา พรหมภู (2566) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของท่าอากาศยานสร้างผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร เช่น ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ จำนวนเคาน์เตอร์เช็คอิน สายการบินที่มีให้เลือกใช้บริการหลากหลายและการเดินทางมาท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่า ควรสร้างมาตรฐานในการให้บริการแบบเดียวกันมีความเท่าเทียมและเสมอภาคกัน กระบวนการหรือขั้นตอนที่ให้บริการต้องมีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ มีความถูกต้อง รวดเร็ว อีกทั้งเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้มีความชำนาญในการให้บริการ สอดคล้องกับพิรชชาติ ทองธีรภาพ และ เฉลิมพร เย็นเยือก (2567) พบว่า การบริการสาธารณะด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยกันทั้งสิ้น

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการ ให้ความสำคัญกับช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น สอดคล้องกับจิรวรรณ พัทธักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) พบว่า ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมารยาทที่ดีสามารถตอบคำถามข้อสงสัยและให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ได้มีการชี้แจงถึงกระบวนการขอรับบริการในเรื่องต่างๆ เพื่อตอบสนองบริการได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจจากการที่ได้รับบริการเกินความคาดหวังต่อความรวดเร็วทันใจและมีประสิทธิภาพ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีทักษะความรู้ความชำนาญในสายงานที่ปฏิบัติ แสดงท่าทางที่สุภาพ มีกิริยามารยาทดี มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี รวมถึงมีรูปแบบหรือกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความชัดเจน และมีการเตรียมความพร้อมของเครื่องมือต่าง ๆ สอดคล้องกับ อิทธิกร ตั้งกิจเจริญพงษ์ และฐิตารีย์ ศิริมงคล (2567) พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ มีการรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างเป็นความลับและปฏิบัติงานอย่างมีความถูกต้องตามระเบียบข้อปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจนครบถ้วน

ด้านความรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ พบว่า ควรมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการรับฟัง มีความเข้าใจ ในความแตกต่างของประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงการรับรู้และเข้าถึงปัญหาของประชาชน สอดคล้องกับจิราภรณ์ แสงสุวรรณ (2567) พบว่า เจ้าหน้าที่ควรปรับการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน เนื่องจากความแตกต่างระหว่างนักวิจัยรุ่นใหม่และนักวิจัยรุ่นเก่า ความเข้าใจในบางเรื่องไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถแจ้งได้ดังนี้

1. กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ ควรเน้นให้รูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความชัดเจน มีความเท่าเทียมทุกระดับ เช่น ลำดับขั้นตอนในการให้บริการ การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางในการติดต่อประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. การเตรียมความพร้อม ได้แก่ สถานที่ให้มีความสะอาด มีความเหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกมีให้บริการเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอและมีประสิทธิภาพ สำหรับการให้บริการทุกระดับ

3. บุคลากร ควรพัฒนาให้เป็นผู้มีทักษะความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในสายงานที่ปฏิบัติ มีความเอาใจใส่ความเข้าใจ มีกิริยามารยาทที่สุภาพ อ่อนโยน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้

4. การนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน มาปรับใช้ในการให้บริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สามารถติดต่อ/ประชาสัมพันธ์ได้หลากหลายช่องทาง เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 แนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุนการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการติดต่อสื่อสารหรือที่จำเป็นต่อการให้บริการมีความเพียงพอทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ 2) แนวทางการจัดการปกครองแนวใหม่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรลดบทบาทหน้าที่และปรับตัวจากการเป็นผู้ควบคุมสั่งการ ไปสู่การเป็นผู้ส่งเสริมที่มุ่งเน้นให้ภาคสังคมเห็นถึงความสำคัญในการเป็นผู้ริเริ่ม กำหนดทิศทาง ควบคุม พัฒนานโยบายสาธารณะและประสานความร่วมมือ การสร้างเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือภาครัฐในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ สามารถจัดการแก้ไขปัญหาสาธารณะด้วยตนเองตามความต้องการและได้รับประโยชน์สาธารณะร่วมกันมากขึ้น และ 3) แนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเท่าเทียม เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากขึ้น และการประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาคยิ่งขึ้น และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรศึกษาแนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะในด้านอื่น ๆ เช่น การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อื่น ๆ และ 3) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบ/กระบวนการขั้นตอนการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กฤตยา กำไลแก้ว. (2562). ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงยุค 4.0 ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.



- กัมพล เพ็ชรล้อมทอง และคณะ. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(3), 373-385.
- จิราภรณ์ แสงสุวรรณ. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงราย. *วารสารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย*, 1(1), 79-90.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. (2562). ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 15(2), 101-119.
- ธินารินทร์ เหลืองจิระโชติกาล. (2564). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 16(1), 148-157.
- พีรชาติ ทองธีรภาพ และ เฉลิมพร เย็นเปือก. (2567). คุณภาพการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ*, 3(2), 43-55.
- พีรพงษ์ แสงแก้ว และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2564). หลักธรรมาภิบาลกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้สถานการณ์โควิด 19. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(11), 303-316.
- พริดา พรหมภู. (2566). คุณภาพการให้บริการต่อผู้โดยสารของสายการบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ. *วารสารการจัดการอุตสาหกรรมการบิน*, 1(2), 63-81.
- มยุรี วีระธรรมโม. (2563). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 7(1), ม.ป.น.
- สมคิด ดวงจักร และชัชวาล แอร์มหล้า. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 11(2), 1-11.
- อิทธิกร ตั้งกิจเจริญพงษ์ และฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2567). การรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 11(1), 249-264.
- Green, Samuel B. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 499-510.



Osborne, Stephen P. . (2010a). Introduction the (New) Public Governance: a suitable case for treatment?”, In S. P. Osborne (Eds.) The New Public Governance: Emerging Perspective on the Theory and Practice of Public Governance. London and New York: Routle.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi- Journal of Retailing,64 (1), 12-40.