

การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้ระบบราชการ
4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง
จังหวัดเพชรบุรี*

IMPLEMENTATION NEW PUBLIC MANAGEMENT UNDER THAI
BUREAUCRATIC SYSTEM GENERATION 4.0 THAT EFFECT TO PUBLIC
SERVICE QUALITY OF NAYANG SUB DISTRICT MUNICIPALITY
PETCHABURI PROVINCE

ศศิวิมล ครุทพงษ์¹ และ วลัยพร ชินศรี²

Sasiwimon Krutpong¹ and Phachara Sastngern²

¹⁻³มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

¹⁻³Stamford International University, Thailand

Corresponding author E-mail: sasiwimonkrutpong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 2) ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 3) ศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 4) ศึกษากระบวนการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลนายาง และประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนายาง จำนวน 511 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดแบบโควต้า และแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ และการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์

* Received 18 September 2023; Revised 21 September 2023; Accepted 29 October 2023

กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ 3) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมืออาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน มีความสัมพันธ์ ที่ระดับ 0.01 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 และ 4) ระบบราชการ 4.0 ในภาพรวม ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, บริการสาธารณะ, การจัดการภาครัฐแนวใหม่, ระบบราชการ 4.0

Abstract

This research aimed to study 1) level of quality of public services. 2) Personal characteristics are related to the quality of public services. 3) new approaches to public management. that affect the quality of public services. 4) bureaucratic system 4.0 that affects the quality of public services. The sample were personnel working in Na Yang Subdistrict Municipality. and people in the area of responsibility of Na Yang Subdistrict Municipality, totaling 511 people. They were selected by quota random sampling and accidental random sampling. The instrument for collecting data was questionnaire. Analysis data by Descriptive statistics were frequency percentage, mean, standard deviation, chi-square test and multiple regression analysis.

The research results were found as follows; 1) Quality of public services Overall, it is at a high level. 2) Personal characteristics include monthly income. and work experience It is related to the quality of public services. Statistically significant at the 0.001 and 0.01 levels, respectively. 3) New government management. Professional management In terms of giving importance to

competition There is a cause-effect relationship with the quality of public services. Statistically significant at the 0.001 level in terms of using management models from the private sector. There is a relationship at the level of 0.01 in terms of focusing on achievement. and the use of resources to create maximum efficiency There is a relationship at the level of 0 .0 5 and 4) Bureaucracy 4.0 overall, open and connected. People-centered aspect It has high performance and is modern. There is a cause-effect relationship with the quality of public services. Statistically significant at the 0.001 level.

Keywords: Service Quality, Public Services, New Government Management, Bureaucracy 4.0

บทนำ

ในรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้มีการผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้น ระบบราชการก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 จึงต้องมีการปฏิรูประบบราชการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), 2560)

การปฏิรูประบบราชการของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการบริหารงานภาครัฐที่ต่างไปจากเดิม รวมถึงมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามบริบทการเมือง ระบบเศรษฐกิจ และสังคมของแต่ละประเทศ จากการศึกษาถึงรูปแบบการบริหารงานภาครัฐในช่วงที่ผ่านมา มีกระบวนการและลักษณะสำคัญของการปฏิรูปราชการที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการเปลี่ยนแปลงของการบริหารระบบราชการในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างชัดเจนว่า การบริหารงานภาครัฐด้วยแนวคิดองค์การแบบราชการดั้งเดิมไม่เหมาะสมอย่างยิ่งในปัจจุบัน ดังนั้นการบริหารภาครัฐในอนาคตมีแนวโน้มที่จะนำภาคเอกชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกันมากขึ้น ในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 เกิดการ

จัดการแนวใหม่ภาครัฐขึ้นในโลก มีชื่อเรียกว่า “การจัดการภาครัฐ” (Public Management) หรือ “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management) หรือบางทีก็มีชื่อเรียกย่อว่า “NPM” นักวิชาการบางคน เช่น คาร์มาร์ก เห็นว่าเป็นการปฏิวัติการบริหารภาครัฐซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากเหมือนกับ ทฤษฎีระบบราชการของเวเบอร์เลยทีเดียว หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ เน้นการเปลี่ยนแปลงระเบียบและวิธีการของระบบราชการไปสู่การบริหารแบบใหม่ โดยใช้กระบวนการของภาคเอกชนมาบูรณาการการทำงานซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ (ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร, 2552)

สำหรับประเทศไทยเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครอง ในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เนื่องจากต้องการกระจายอำนาจให้กับภูมิภาคและลดความเหลื่อมล้ำในการปกครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทย จะอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การปกครองท้องถิ่น ไม่รูปใดก็รูปหนึ่ง ปัจจุบันประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานสำคัญ ซึ่งเป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวโดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นการบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ โดยนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เข้ามาปรับใช้ ทั้งนี้ เทศบาลตำบลนายนางซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการนำหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ในองค์กร ประกอบกับการผลักดันระบบราชการ 4.0 ของรัฐบาลจึงทำให้เทศบาลตำบลนายนางจำเป็นต้องนำทั้ง 2 หลักการมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร ซึ่งปัจจุบันเทศบาลตำบลนายนางเป็นองค์กรระดับตำบลที่มีวิสัยทัศน์เพื่อการพัฒนา คือ “เทศบาลตำบลนายนางเป็นเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ” ในการบริหารจัดการได้นำหลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและหลักการอื่น ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น ศูนย์ช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว

ดังนั้น การศึกษานี้เพื่ออธิบายถึงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารราชการในช่วงการปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะในช่วงระบบราชการ 4.0 แม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิรูประบบราชการ ภาครัฐยังคงต้องเดินหน้าในการปฏิรูประบบราชการต่อไป ซึ่งต้องทำเป็นขั้นตอนเป็นระยะ เนื่องจากระบบราชการไทยมีความเป็นมาที่ยาวนานจนกลายเป็นวัฒนธรรมตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงคงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ในระยะเวลาอันสั้น แต่ความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐ คือ การหารูปแบบของการบริหารที่เหมาะสมกับหน่วยงานภาครัฐที่จะทำให้ระบบราชการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยรวมถึงการทำให้เกิดความสมดุลระหว่าง 2 แนวคิดหลัก ได้แก่ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และแนวคิดประชาธิปไตยแนวใหม่ ซึ่งต่างก็มีผลต่อการปฏิรูประบบราชการไทยในปัจจุบัน จากผลการศึกษาที่ได้จากหน่วยงานภาครัฐกรณีตัวอย่างสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปมากยิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ในการทำ ความเข้าใจรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูปการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ดำเนินการอยู่ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี
4. เพื่อศึกษาระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานที่ 2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานที่ 3 ระบบราชการ 4.0 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. แหล่งข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลนายาง อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งสิ้นจำนวน 170 คน และประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนายาง ประกอบด้วย ประชาชน 26 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 18,977 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 511 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ประเภทของเครื่องมือ

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Research) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

2.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 ข้อมูลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถาม 21 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการ

ประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อมูลระบบราชการ 4.0 ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามในรูปแบบเอกสาร ให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 334 กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลนายาง อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนายาง จาก 26 หมู่บ้าน

3.2 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการ ดังนี้

การวิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0 ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์ตอนที่ 5 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี แล้วนำเสนอในรูปแบบพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หาค่าโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หาค่าโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 ระบบราชการ 4.0 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หาค่าโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรม

สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และประสบการณ์ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมีอาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ระบบราชการ 4.0 ในภาพรวม ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรีสามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพตรงตามที่ประชาชนคาดหวังไว้ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

สอดคล้องกับทฤษฎีของ พาราสุรามาน ซีแธมล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml & Berry, 1988: 58-60)ได้ทำการวิจัยและได้สรุปรวมปัจจัยในการกำหนดคุณภาพบริการ 5 หมวด เรียกว่า Servqual โดยสรุปรวมมิติสำคัญของการกำหนดคุณภาพบริการได้ 5 ข้อโดยเรียกเครื่องมือ ว่า “Rater” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsiveness) สำหรับผู้รับบริการ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ทุกครั้งที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความ เต็มใจจะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการใช้

บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไป อย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความ เอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญะวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการเอาใจใส่ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ด้านบริการที่น่าเชื่อถือ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และประสพการณ์ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือน และประสพการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันอย่างกว้างขวางจะได้รับการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรีเหมือนกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุสนี กิโตะ, นัฟเซห์ เจ๊ะมะ, มูฮัมมัดฟิซัน สะมะแอ และศรินทร์ญา จังจริง (2566) วิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหอกออำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนมีปัจจัยส่วนบุคคล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความต้องการการบริการสาธารณะที่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร สุระพันธ์ (2558) วิจัยเรื่อง การปฏิรูประบบราชการตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสพการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิรูประบบราชการตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมีอาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมีอาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลมีความพึงพอใจทั้งในขณะที่ได้รับบริการและหลังที่รับบริการแล้ว

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดิษฐ์ ดีวัฒนกุล (2565) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีผลต่อการปฏิรูประบบราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการแข่งขัน ด้านการกระจายอำนาจของการแบ่งแยกย่อยหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสม ด้านการมุ่งเน้นผลลัพธ์ ด้านทักษะการใช้ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน ด้านการเลียนแบบการจัดการของภาคเอกชน ที่มีผลต่อการปฏิรูประบบราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี สุกิจปาณีนิจ ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ และโสภภาพร กล่ำสกุล (2562) วิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม ด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

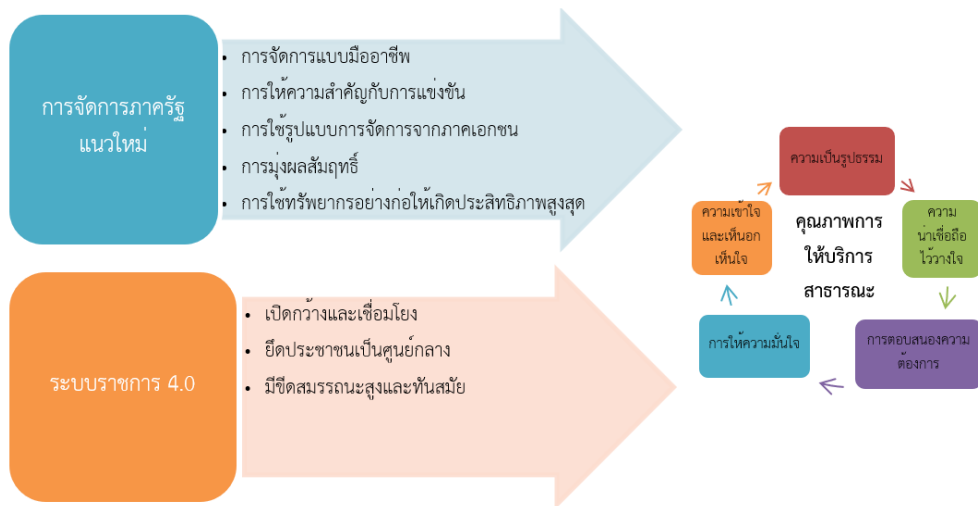
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า ระบบราชการ 4.0 ในภาพรวม ด้านเปิดกว้าง และเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาายาง จังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลมีความพึงพอใจทั้งในขณะที่ได้รับบริการและหลังที่รับบริการแล้ว

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศระพงศ์ กุลนรัตน์ และธนวิทย์บุตรอุดม (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับยุคประเทศไทย 4.0 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงฯ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับด้านเปิดกว้างและสามารถเชื่อมโยงกับทุกฝ่ายในระดับปานกลาง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

องค์ความรู้ใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมีอาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาายาง จังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลมีความพึงพอใจทั้งในขณะที่ได้รับบริการและหลังที่รับบริการแล้ว ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาयाง จังหวัดเพชรบุรี

จากภาพที่ 1 สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาयाง จังหวัดเพชรบุรีจะมีคุณภาพได้นั้น จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญดังนี้ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมืออาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีสรุป ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาयाง จังหวัดเพชรบุรี

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาयाง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเข้าใจและ

เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมีอาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี

ระบบราชการ 4.0 ในภาพรวม ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ส่วนข้อเสนอแนะ จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ ควรกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง ควรให้บริการผู้รับมาบริการด้วยความสุภาพ กิริยาและมารยาทที่ดีในการให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความเชื่อถือในบริการที่ดีที่สุด เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ต้องมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ผู้เข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ ควรมีการวางแผนในการดำเนินการให้บริการสาธารณะให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับประชาชน ที่มารับบริการ โดยต้องพิจารณาจากรายได้ต่อเดือน และประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ที่มาใช้บริการสาธารณะเป็นหลัก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมีอาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ ควรนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการจัดการแบบมีอาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานใน

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาายาง จังหวัดเพชรบุรี ให้มีคุณภาพเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลมีความพึงพอใจทั้งในขณะที่ได้รับบริการและหลังที่รับบริการแล้ว

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า ระบบราชการ 4.0 ในภาพรวม ด้านเปิดกว้าง และเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ ควรนำระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยง ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาายาง จังหวัดเพชรบุรี ให้มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลมีความพึงพอใจทั้งในขณะที่ได้รับบริการและหลังที่รับบริการแล้ว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาายาง จังหวัดเพชรบุรี ตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้ระบบราชการ 4.0 เพื่อนำข้อมูลนำไปประยุกต์การจัดการภาครัฐแนวใหม่และระบบราชการ 4.0 ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาายาง จังหวัดเพชรบุรีให้มีคุณภาพสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้ตรงเป้าหมาย

2.2 ควรมีศึกษาการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกที่ในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกที่ในประเทศไทยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาญชัยจิตรเหล้าอาพร. (2552). การบริหารจัดการงานท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชาญชัยวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 10(1), 338-353.
- ธนากร สุระขันธุ์. (2558). การปฏิรูประบบราชการตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่. ในวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ประดิษฐ์ ดีวัฒนกุล. (2565). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีผลต่อการปฏิรูประบบราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์, 16(48), 459-476.
- รุสนี กีโตะ, นพชษฐ์ เจ๊ะมะ, มูฮัมมัดฟิซัน สะมะแอ และศรินทรญา จังจริง. (2566). ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอสรีสาคร จังหวัดนราธิวาส. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 14.
- สุนารี สุกิจปาณินิจ ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ และโสภาพร กล้าสกุล. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. Veridian E-Journal, Silpakorn University Humanities, Social Sciences and arts, 12(5), 1,157-1,172.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. (Online). เรียกใช้เมื่อ 20 สิงหาคม 2565 จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>.
- อิสระพงศ์ กลุนรัตน์ และธนวิทย์บุตรอุดม. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี. มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ปริทัศน์, 9(1), 37-48
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Marketing, 64(15), 12-40.



Yamane, T. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. 3rd ed. Singapore : Harper International Editor.