

**การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ
ที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**

**Good Governance Administration Affecting the Quality Government
Services of Krathum Baen District Office,
Samut Sakhon Province**

ศัญญา คำอิน¹, ธาราทิพย์ มุลศาสตร²

Sanya Kumin¹, Tharathip Moonlasart²

คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข^{1,2}

Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College^{1,2}

Corresponding author, e-mail: tharathip.182537@gmail.com²

Received: July 05, 2026; Revised: July 10, 2026; Accepted: July 30, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 2) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการทดสอบสมมติฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า คุณภาพการให้บริการภาครัฐโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ การเอาใจใส่และความเข้าใจประชาชน ความเชื่อถือได้ของการบริการ และความรวดเร็วในการตอบสนอง ผลการวิเคราะห์พบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ($r = .750, p < .01$) และตัวแปรทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักความคุ้มค่า (X6) หลักความโปร่งใส (X3) หลักนิติธรรม (X1) หลักการมีส่วนร่วม (X4) หลักคุณธรรม (X2) และหลักความรับผิดชอบ (X5) สามารถ

ร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการภาครัฐได้ร้อยละ 56.30 ($R^2 = .563$, $p < .01$) โดยมีสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\hat{Y} = .601 + .280X_6 + .261X_3 + .551X_1 + .240X_4 + .690X_2 + .560X_5$$

$$\hat{Z} = .267ZX_6 + .180ZX_3 + .163ZX_1 + .162ZX_4 + .152ZX_2 + .141ZX_5$$

ผลการทดสอบสมมติฐานยืนยันว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเสนอว่า การพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในอนาคตควรมุ่งเน้นการบริหารที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อสังคม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ เพิ่มความพึงพอใจของประชาชน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบราชการอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การบริหารภาครัฐ; หลักธรรมาภิบาล; คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The objectives of this research were to: (1) examine the levels of good governance administration and public service quality at Krathum Baen District Office, Samut Sakhon Province; (2) investigate the influence of good governance administration on the quality of public service delivery at Krathum Baen District Office, Samut Sakhon Province; and (3) propose guidelines for improving good governance administration and enhancing the quality of public service delivery at Krathum Baen District Office, Samut Sakhon Province. This study employed a mixed methods research design. The sample consisted of 132 participants selected through simple random sampling using the lottery method. Data were collected using a structured questionnaire and an interview guide. Quantitative data were analyzed using mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, multiple regression analysis, and hypothesis testing. Qualitative data were analyzed using content analysis.

The research findings revealed that the overall level of governance administration at Krathum Baen District Office, Samut Sakhon Province, was high. All dimensions were also rated at a high level, ranked in descending order as follows: the rule of law, morality, participation, accountability, transparency, and value for money. The overall quality of public service delivery was likewise rated at a high level. Among the service quality dimensions, tangibility received the highest mean score, followed by assurance, empathy, reliability, and responsiveness, respectively. The correlation analysis indicated a strong positive relationship between governance administration and the quality of public service delivery ($r = .750$, $p < .01$). Furthermore, the six governance dimensions value for money (X_6), transparency (X_3),

the rule of law (X1), participation (X4), morality (X2), and accountability (X5) jointly explained 56.30 percent of the variance in public service quality ($R^2 = .563$, $p < .01$). The prediction equations were as follows:

$$\hat{Y} = .601 + .280X6 + .261X3 + .551X1 + .240X4 + .690X2 + .560X5$$

$$\hat{Z} = .267ZX6 + .180ZX3 + .163ZX1 + .162ZX4 + .152ZX2 + .141ZX5$$

The hypothesis testing confirmed that all six governance principles the rule of law, morality, transparency, participation, accountability, and value for money had statistically significant positive effects on the quality of public service delivery at the .01 level. The in-depth interview findings further suggested that future governance development at Krathum Baen District Office should emphasize transparent and accountable administration, the application of digital technologies to enhance operational efficiency, and meaningful public participation in administrative processes. These measures are expected to improve the quality of public service delivery, increase public satisfaction, and strengthen public trust in the government administration system in a sustainable manner.

Keywords: Public Administration; Good Governance; Quality of Service

บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มุ่งพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) การพัฒนาภาครัฐจึงมุ่งเน้นการปรับสมดุลบทบาทภารกิจของหน่วยงานราชการ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม และส่งเสริมการบริหารที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ รวมทั้งประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม (พนารัตน์ มาศนามดล, 2568) ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ภาครัฐจำเป็นต้องปรับรูปแบบการบริหารจากระบบที่เน้นกฎระเบียบและการควบคุม ไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (วรเดช จันทรศร, 2561) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ยังได้กำหนดให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริหารภาครัฐและสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน (ก.พ.ร., 2566) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดธรรมาภิบาลที่ประกอบด้วยหลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า อันเป็นหลักการสำคัญของการบริหารภาครัฐในระบอบประชาธิปไตย (ประเวศ วะสี, 2562) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลไม่เพียงช่วยลดปัญหาการทุจริตและการใช้อำนาจโดยมิชอบ แต่ยังส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2563) คุณภาพการให้บริการภาครัฐจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ ซึ่งครอบคลุมทั้ง

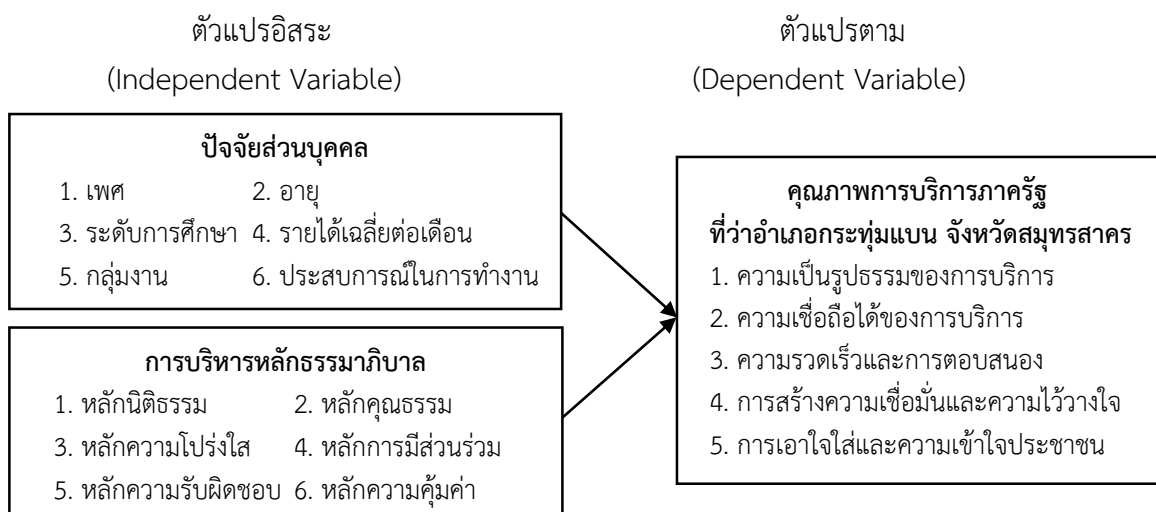
ความถูกต้อง ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อันส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ (เอนก เหล่าธรรมทัศน์, 2560) ในบริบทของประเทศไทย ที่ว่าการอำเภอเป็นหน่วยงานราชการระดับพื้นที่ที่มีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งให้บริการประชาชนในภารกิจต่างๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานปกครอง การอำนวยความสะดวก และการให้บริการด้านเอกสารราชการ ดังนั้น ประสิทธิภาพการบริหารและคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอก็จึงมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ (เอนก เหล่าธรรมทัศน์, 2560)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อศึกษาระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ วิเคราะห์อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ผลการวิจัยคาดว่าจะจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ในการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ เสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน และสนับสนุนการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลและระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ว่าอำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 234 คน (ที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร, 2568)

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก (Lottery Sampling) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และอาศัยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย 1. ผู้บริหารระดับอำเภอ 2. ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการในระดับอำเภอ 3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการประชาชน 4. ผู้นำชุมชน 5. ตัวแทนประชาชนผู้รับบริการ การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลพิจารณาจากบทบาท หน้าที่ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐ

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง "การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร" ประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประสานงานกับที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อขออนุญาตดำเนินการวิจัย 3) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก และตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล 4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 5) เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม

สำเร็จรูปทางสถิติ และนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ก่อนสรุปผล อภิปรายผล และจัดทำข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของ ที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ ภาครัฐ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

วิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดหมวดหมู่ข้อมูล สังเคราะห์ประเด็นสำคัญ และนำเสนอผล ในลักษณะเชิงพรรณนา เพื่อใช้ประกอบการอธิบายผลการวิจัยและเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหาร ตามหลักธรรมาภิบาลและการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่าตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลและระดับคุณภาพการให้บริการ ภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า การบริหารตามหลัก ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้ บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า การบริหารตาม หลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ กล่าวคือการดำเนินงานที่ยึดหลัก

ธรรมาภิบาลช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่า การอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย ควรพัฒนาการบริหารงานโดยส่งเสริมการยึดหลักธรรมาภิบาลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. หลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในช่วยให้การทำงานและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและเท่าเทียม รองลงมา ได้แก่ การดำเนินงานด้านการบริหาร และการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เคารพสิทธิ เสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของประชาชน การบังคับใช้กฎหมายและระเบียบเป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางราชการอย่างเคร่งครัด

2. หลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีวินัยในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ รองลงมา ได้แก่ การให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลใด และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างด้านคุณธรรมและจริยธรรม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การยึดถือจรรยาบรรณข้าราชการช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

3. หลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารภายในองค์กรมีความทั่วถึงและโปร่งใส ส่งผลให้การปฏิบัติงานและการให้บริการมีประสิทธิภาพ รองลงมา ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา และเงื่อนไขการให้บริการอย่างชัดเจน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก การดำเนินงานมีความเปิดเผยและตรวจสอบได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ

4. หลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ รองลงมา ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน การมีช่องทางให้บุคลากรภายในองค์กรร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนางานบริการ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

5. หลักความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กล้ายอมรับผลการตัดสินใจหรือการปฏิบัติงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง รองลงมา ได้แก่ การกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

ไว้อย่างชัดเจน การติดตามและประเมินผลทำให้บริการอย่างเป็นระบบ และการกำหนดตัวชี้วัดผล การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการให้บริการประชาชน

6. หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความเร็วในการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ การใช้จ่ายงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณอย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน และส่วนรวม

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ การเอาใจใส่และความเข้าใจประชาชน ความเชื่อถือได้ของการบริการ และความเร็ว และการตอบสนองตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมช่วยเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม การจัดผังพื้นที่ จุดให้บริการ และระบบคิวมีความชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพร้อมและทันสมัย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาคารสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ และเอื้อต่อการเข้ารับบริการของประชาชน

2. ความเชื่อถือได้ของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานที่กำหนด รองลงมา ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อระบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาและขั้นตอนที่ประกาศไว้

3. ความรวดเร็วและการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างทันท่วงทีและเหมาะสม รองลงมา ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วในการให้บริการ ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของประชาชนอย่างชัดเจน

4. การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การอธิบายขั้นตอน ระยะเวลา และเงื่อนไขการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ เป็นธรรม และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ รวมทั้งมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ

5. การเอาใจใส่และความเข้าใจประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความยืดหยุ่นและคำนึงถึงบริบทของผู้รับบริการแต่ละราย รองลงมา ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนอธิบายปัญหาและความต้องการ พร้อมรับฟังความคิดเห็นอย่างตั้งใจ การให้บริการที่เน้นความเป็นมนุษย์และการเอาใจใส่ช่วยสร้างความรู้สึกเชิงบวกต่อหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการอย่างเคร่งครัด ควบคู่กับการดำเนินงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เกิดความเสมอภาค และสร้างความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานภาครัฐ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวินทิพย์ ชาลูปพัฒนไพบุลย์ (2567) ที่พบว่า การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลช่วยยกระดับความโปร่งใส การตรวจสอบได้ และประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐ รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและลดโอกาสการทุจริต นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วรณทิพย์ พานแก้ว และคณะ (2567) ซึ่งรายงานว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก และส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน

ผลการศึกษาายังพบว่า คุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพลักษณ์ของบุคลากร ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมและมาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ พิรชาวดี ทองธีรภาพ และเฉลิมพร เย็นเยือก (2567) ที่พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกมิติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำผึ้ง มั่นประสงค์ (2564) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเกิดจากการกำหนดทิศทางองค์กรที่ชัดเจน การถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ และการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า เมื่อหน่วยงานดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้การให้บริการมีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อันนำไปสู่การเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุประวีณ์ ชัยบาล (2567) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพ

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐกิต บุนนาค และคณะ (2568) ซึ่งพบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่า หลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการภาครัฐได้ร้อยละ 56.30 ($R^2 = .563$) สะท้อนว่าองค์ประกอบของธรรมาภิบาลมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการบริหารและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะหลักความคุ้มค่าและหลักความโปร่งใสที่มีอิทธิพลเด่นในการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม และการสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา โพธิ์งาม และสุรวี ศุนาลัย (2566) ซึ่งพบว่า หลักธรรมาภิบาลสามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จได้ร้อยละ 46.80 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อชิรา เหล่าสุภาวิช และคณะ (2566) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ร้อยละ 56.10

ผลการทดสอบสมมติฐานยืนยันว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าอำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าการยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า ล้วนมีส่วนช่วยยกระดับประสิทธิภาพการบริหารและคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุฒิพัฒน์ วุฒิกุลธนโรจน์ และคณะ (2567) ซึ่งพบว่า หลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และสอดคล้องกับการศึกษาของ บรรพต กิตติสุนทร และสมยศ สืบจากดี (2566) ที่รายงานว่า ปัจจัยด้านการบริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสะท้อนว่า แนวทางสำคัญในการพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าอำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ในอนาคตควรมุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริหารที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างแท้จริง แนวทางดังกล่าวจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพิ่มความพึงพอใจของประชาชน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบราชการในระยะยาว ผลการศึกษาลดลงกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ ยาใจ และวิจิตรา ศรีสอน (2566) ที่เสนอให้หน่วยงานภาครัฐมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนภัทร คีรี และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2568) ที่เสนอให้พัฒนาการสื่อสารข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เผยข้อมูลอย่างครบถ้วน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ที่ได้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้ (ผู้วิจัย, 2569)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 ควรกำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานยึดหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านเป็นกรอบในการบริหารงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
- 1.2 ควรส่งเสริมนโยบายด้านความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
- 1.3 ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรม และการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานการบริการภาครัฐ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- 2.1 ที่ว่าการอำเภอควรพัฒนาระบบการให้บริการแบบดิจิทัล (Digital Service) เพื่อลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 2.2 ควรจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จากประชาชนอย่างหลากหลาย พร้อมนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม
- 2.3 ควรติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นประจำ พร้อมกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันของบุคลากร หรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

3.2 ควรขยายพื้นที่การศึกษาไปยังที่ว่าการอำเภอหรือหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ

3.3 ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- กวินทิพย์ ชาญพิพัฒน์ไพบูลย์. (2567). การปรับปรุงคุณภาพการบริการภาครัฐเพื่อความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล. *วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 2(4), 899-910.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการภาครัฐกับความพึงพอใจของประชาชน. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 18(2), 45-62.
- ณัฐกิต บัญมาก, อีรพล กาญจนากาศ และคุณหญิงณัฐนนท ทวีสิน. (2568). การบริหารหลักธรรมาภิบาลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสาร มจร โกศยปริทรรศน์*, 3(1), 67-84.
- ที่ว่าอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. (2568). *รายงานประจำปี 2567*. สมุทรสาคร: อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
- ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง. (2568). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 8(1), 459-472.
- น้ำผึ้ง มั่นประสงค์. (2564). ผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของจังหวัดสุโขทัย. *การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บรรพต กิตินุสร และสมยศ สืบจากดี. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 12(2), 141-151.
- เบญจมาภรณ์ ยาใจ และวิจิตรา ศรีสอน. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(4), 343-351.
- ประเวศ วะสี. (2562). *ธรรมาภิบาลกับการพัฒนาสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- พนารัตน์ มาศมมาตล. (2568). *การพัฒนาบรรพชากร/การบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%5B30%20มกราคม%202568%5D>

- พีรชาติ ทองธีรภาพ และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2567). คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารบริหารการพัฒนาวัฒนธรรมเชิงบูรณาการ*, 3(2), 43-55.
- พัฒนพัฒน์ วุฒิกุลธนโรจน์, ณฐนนท ทวีสิน, อีรพล กาญจนากาศ และสมคิด ดวงจักร. (2567). ธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *Journal of Spatial Development and Policy*, 2(6), 55-68.
- โกสิน พลกุล. (2528). หลักเกี่ยวกับการจัดระเบียบบริหารราชการ. *รัฐศาสตร์*, 33(8), 4.
- วรเดช จันทรศร. (2561). *การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณทิพย์ พานแก้ว, ภูมิร ชันชะหัด และณิศร ยืนยง. (2567). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารสิทธิมนุษยชน*, 25(1), 251-258.
- วิรัช วิรัชนิการธรรม. (2541). *ผู้ว่าราชการจังหวัดไทย: วิเคราะห์เปรียบเทียบกับผู้ว่าราชการจังหวัดของสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส และญี่ปุ่น*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2550). *การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2565). *รายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.
- สุกัญญา โพธิ์จาทุม และสุรวี ศุนาลัย. (2566). หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 8(2), 333-347.
- สุจิตรา ธนารักษ์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุประวีณ์ ชัยบาล. (2567). การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น*, 2(3), 11-20.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2559). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพในสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2564). *การวิจัยเชิงคุณภาพทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อชิรา เหลาสุภาณิชย์, ฉัตรสุมน พงศ์ภิญโญ และณัฐนารี เอมยงค์. (2566). การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารกฎหมายและนโยบายสาธารณสุข*, 9(2), 241-254.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อนวัณน์ ศุภชุตกุล. (2550). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2541). *Good Governance ต้องปฏิบัติได้ ต้องเป็นรูปธรรม ไม่ใช่แค่เก็บไว้บูชา*” *สิ่งแวดล้อมในรัฐธรรมนูญแปลงแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. ม.ป.ท.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2560). *การเมืองการปกครองไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
-