



**การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ
ที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี**
**Good Governance Administration Affecting the Quality Government
Services of Sriracha District Office Chonburi Province**

¹สุรัชย์ คำศรี, ²ธีรพล กาญจนากาศ, ³กิตติวัฒน์ รัตนดิลก ณ ภูเก็ต

¹Surachai Kumsri, ²Theerapol Karnchanakas, ³Kittiwat Rattanadilok Na Phuket

¹⁻³คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข

¹⁻³Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College

¹Corresponding author, e-mail: surachai.et42@gmail.com

Received: May 25, 2026; Revised: June 19, 2026; Accepted: June 23, 2026



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลและระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) อิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และ 3) แนวทางการพัฒนาการบริหารหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอศรีราชา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีจับสลาก จำนวน 148 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบสมการถดถอยพหุคูณ และการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($r_{xy}=.750$) เมื่อทดสอบถดถอยพหุคูณอิทธิพลการบริหารหลักธรรมาภิบาล (β) แสดงว่าตัวแปร หลักความคุ้มค่า (X_6) หลักความโปร่งใส (X_3) หลักนิติธรรม (X_1) หลักการมีส่วนร่วม (X_4) หลักคุณธรรม (X_2) และหลักความรับผิดชอบต่อสังคม (X_5) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการภาครัฐ มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 56.30 ($R^2=.563$) และผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารหลักธรรมาภิบาล พบว่า มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การบริหารภาครัฐ; หลักธรรมาภิบาล; คุณภาพการให้บริการ

Abstract

This research article aims to study 1) the level of good governance and the quality of public service delivery at the Siracha District Office, Chonburi Province; 2) the influence



of good governance on the quality of public service delivery at the Siracha District Office, Chonburi Province; and 3) guidelines for developing good governance and the quality of public service delivery at the Siracha District Office, Chonburi Province. This is a mixed-methods research. The research population consisted of personnel working at the Siracha District Office. simple random sampling method was used, specifically a lottery sampling, to select 148 people and the 5 key informants were selected using purposive sampling method, The research tools used included questionnaires and interviews, statistics for data analysis included mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, multiple regression equation testing, and hypothesis testing. The research results found that 1) The principles of good governance at the Siracha District Office, overall, it is at high. 2) level of government services at the Sriracha District Office, overall, it is at high and 3) The correlation between good governance principles and the overall quality of public services is high ($r_{xy}=.750$); when multiple regression test on the influence of good governance principles (β) showed that the variables cost-effectiveness (X_6), transparency (X_3), rule of law (X_1), participation (X_4), ethics (X_2), and accountability (X_5) can collectively predict the quality of public services with a predictive power of 56.30% ($R^2=.563$); and The hypothesis testing results on good governance principles revealed a positive impact on the quality of public sector services, with statistical significance .01.

Keywords: Public Administration; Good Governance; Quality of Service

บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับพลวัตของการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อบทบาท หน้าที่ และรูปแบบการดำเนินงานของภาครัฐ ประชาชนในฐานะผู้รับบริการมีได้คาดหวังเพียงการให้บริการขั้นพื้นฐานเท่านั้น หากแต่ต้องการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ควบคู่กับการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐอย่างแท้จริง สถานการณ์ดังกล่าวทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและกระบวนการทัศน์ในการบริหารจัดการ จากการบริหารแบบรวมศูนย์และยึดกฎระเบียบเป็นหลักไปสู่การบริหารที่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม (สิริยา รัตนช่วย, 2560) ด้วยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้เน้นย้ำว่า การพัฒนาระบบราชการในปัจจุบันต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธา และความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่ถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดินอย่างแพร่หลาย ทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ หลักธรรมาภิบาลประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ เช่น ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม การคำนึงถึงความคุ้มค่า การเสมอภาค และการยึดหลักนิติธรรม ซึ่งถือเป็นรากฐานของการบริหารงานภาครัฐในระบอบประชาธิปไตย นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ เห็นตรงกันว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการไม่เพียงช่วยลดปัญหาการทุจริต



การใช้อำนาจโดยมิชอบ และความไม่เป็นธรรมในระบบราชการเท่านั้น แต่ยังช่วยยกระดับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานภาครัฐ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2559)

คุณภาพการให้บริการภาครัฐเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยครอบคลุมด้านความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเป็นธรรม และความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการของทุกกลุ่มประชาชน การให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่เพียงช่วยลดปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชน แต่ยังแสดงถึงความเป็นมืออาชีพและความรับผิดชอบของภาครัฐต่อสังคม ทั้งนี้ งานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยเฉพาะการยึดหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และหลักนิติธรรม อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนอย่างยั่งยืน (ชาลุชัย แสงศักดิ์, 2563) ในบริบทของประเทศไทย หน่วยงานราชการระดับพื้นที่ เช่น ที่ว่าการอำเภอ มีบทบาทสำคัญในฐานะกลไกหลักในการถ่ายทอดนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติในระดับท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่ประชาชนต้องติดต่อโดยตรงในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียนราษฎร งานปกครอง งานอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการด้านเอกสารทางราชการต่างๆ คุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอจึงส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชน รวมถึงภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อภาครัฐโดยรวม (เอนก เหล่าธรรมทัศน์, 2560)

ที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยงานราชการระดับพื้นที่ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของรัฐในพื้นที่ยุทธศาสตร์ด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่ง รวมทั้งเป็นพื้นที่สำคัญของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ส่งผลให้มีประชาชน นักลงทุน และผู้ประกอบการเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ภารกิจของหน่วยงานครอบคลุมงานทะเบียนราษฎร งานปกครอง การอำนวยความสะดวก และการให้บริการด้านเอกสารราชการต่างๆ ด้วยภารกิจที่หลากหลายและซับซ้อน การบริหารงานจึงจำเป็นต้องยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม อันนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อภาครัฐ (สุภางค์ จันทวานิช, 2564) อย่างไรก็ตาม จากสภาพปัญหาที่ปรากฏในสังคมไทย ยังพบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในหลายประเด็น อาทิ ความล่าช้าในการให้บริการ การขาดความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความไม่โปร่งใส และการให้บริการที่ขาดมาตรฐานเดียวกัน ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษา และทำความเข้าใจบทบาทของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐในระดับพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพัฒนาระบบการบริหารและยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2565)

ดังนั้น ความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เนื่องจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการระดับพื้นที่ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ประชาชน ติดต่อรับบริการโดยตรง ในเชิงวิชาการผลการวิจัยจะช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ โดยเฉพาะการอธิบายบทบาทของหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐในระดับอำเภอ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากรอบแนวคิดและการศึกษาวิจัยในอนาคต ส่วนในเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการกำหนดนโยบาย และปรับปรุงกระบวนการบริหารงานให้เกิดหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความเป็นธรรม และการมี



ส่วนร่วมของประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการ สนับสนุนการพัฒนาระบบราชการไทยให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2550)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐของที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมุ่งเน้นการค้นหปัจจัยการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมีระดับมากน้อยเพียงใด และปัจจัยใดมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่มีต่อประชาชน การศึกษานี้ให้ความสำคัญกับประเด็นเชิงนโยบายและการบริหารที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน ตามองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการภาครัฐ นอกจากนี้ การวิจัยยังมุ่งศึกษาเชิงลึกแนวทางการพัฒนาองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอศรีราชา ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างมาตรฐานการให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพ ผลการวิจัยที่ได้จะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมกระบวนการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น อันจะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการภาครัฐ ทั้งยังเป็นการยกระดับภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลและระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล
 - 1.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 237 คน (ที่ว่าการอำเภอศรีราชา, 2568)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก (Lottery) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 601-670) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 148 คน
 - 1.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยการคัดเลือกจากกลุ่มที่มีบทบาทโดยตรงต่อการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ และผู้รับบริการโดยตรงจากภาครัฐ ได้แก่ 1) ผู้บริหารระดับอำเภอ 2) เจ้าหน้าที่ระดับบริหารของส่วนราชการ



ในอำเภอ 3) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานบริการประชาชน 4) ผู้นำชุมชน และ 5) ตัวแทนประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งสร้างจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประกอบในการสร้างเครื่องมือวิจัย

2.2 การพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง และความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อความ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .986 และนำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index = IOC) ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ทุกข้อคำถาม

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 148 ชุดมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจำนวนชุดแบบสอบถามเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1) แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพร้อมอธิบายวิธีการกรอกแบบสอบถามอย่างถูกต้อง รวมถึงชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจ 2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด ระหว่างเดือนเดือนมกราคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2569 เพื่อให้มั่นใจว่าได้แบบสอบถามครบตามจำนวนและตรงตามกำหนดเวลา 3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและนับจำนวนให้ตรงกับกลุ่มตัวอย่าง หากพบว่าแบบสอบถามฉบับใดไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ จะมีการแจกแบบสอบถามทดแทนเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และจัดเตรียมแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะทำการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีเค้าโครงในการซักถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น ซึ่งผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีข้อคำถามสัมภาษณ์ในรูปแบบคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ที่มีคำถามแบบเดียวกันในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยล่วงหน้า เพื่อให้มีความเข้าใจในเนื้อหาที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ 2) ติดต่อและนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ผู้ให้ข้อมูลทราบ 3) จัดเตรียมแบบสัมภาษณ์และศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล เพื่อปรับวิธีการสื่อสารและใช้ภาษาที่เหมาะสมระหว่างการสัมภาษณ์ 4) ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามแนวคำถามที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยบันทึกข้อมูลลงในแบบสัมภาษณ์ และขออนุญาตบันทึกเสียงเพื่อความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล 5) หลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าครอบคลุมประเด็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทุกข้อ



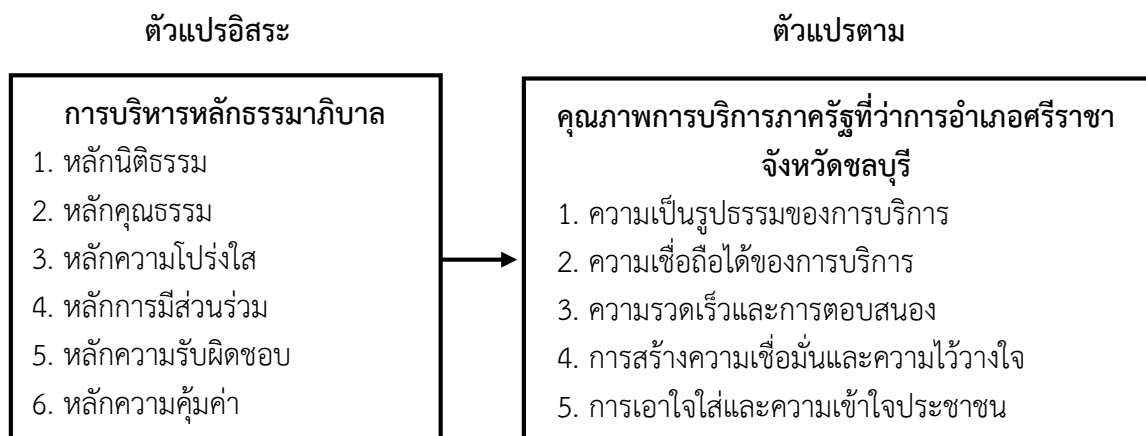
4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดทั้งจากการจดบันทึกและการบันทึกเสียง จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยจัดหมวดหมู่และแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2) นำข้อมูลที่จัดแยกเป็นประเด็นแล้วมาเปรียบเทียบคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความสอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์เชิงลึก 3) ทำการเปรียบเทียบข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ 4) นำผลการเปรียบเทียบข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งในพื้นที่ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำการบริหารหลักธรรมาภิบาลจากแนวคิดของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2544; อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ โอชะคลัง, 2550: 19-23) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 และศึกษาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ โดยนำโดยนำกรอบแนวคิด SERVQUAL ของ (Parasuraman et al., 1988: 34-35) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียง



อันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักนิติธรรม รองลงมา คือ หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และอันดับสุดท้าย คือ หลักความคุ้มค่า ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวม

ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. หลักนิติธรรม	4.10	.602	มาก	1
2. หลักคุณธรรม	4.09	.692	มาก	2
3. หลักความโปร่งใส	4.03	.712	มาก	5
4. หลักการมีส่วนร่วม	4.07	.638	มาก	3
5. หลักความรับผิดชอบ	4.04	.639	มาก	4
6. หลักความคุ้มค่า	3.98	.702	มาก	6
รวม	4.05	.612	มาก	

2. ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา คือ การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ การเอาใจใส่และความเข้าใจประชาชน ความเชื่อถือได้ของการบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วและการตอบสนอง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวม

ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.99	.399	มาก	1
2. ความเชื่อถือได้ของการบริการ	3.91	.517	มาก	4
3. ความรวดเร็วและการตอบสนอง	3.90	.514	มาก	5
4. การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ	3.93	.458	มาก	2
5. การเอาใจใส่และความเข้าใจประชาชน	3.92	.444	มาก	3
รวม	3.93	.428	มาก	

3. อิทธิพลของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน (Correlation Matrix) เพื่อหาความสัมพันธ์การบริหารหลักธรรมาภิบาล พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี



เท่ากับ 0.898** 0.902** 0.953** 0.888** 0.935** และ 0.949** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์การบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

การบริหารหลักธรรมาภิบาล	คุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	
	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)
1. หลักนิติธรรม (X ₁)	0.898**	0.000
2. หลักคุณธรรม (X ₂)	0.902**	0.000
3. หลักความโปร่งใส (X ₃)	0.953**	0.000
4. หลักการมีส่วนร่วม (X ₄)	0.888**	0.000
5. หลักความรับผิดชอบ (X ₅)	0.935**	0.000
6. หลักความคุ้มค่า (X ₆)	0.949**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลการบริหารหลักธรรมาภิบาล (β) แสดงว่าตัวแปร หลักความคุ้มค่า (X₆) หลักความโปร่งใส (X₃) หลักนิติธรรม (X₁) หลักการมีส่วนร่วม (X₄) หลักคุณธรรม (X₂) และหลักความรับผิดชอบ (X₅) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .280 .261 .551 .240 .690 และ .560 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .267 .180 .163 .162 .152 และ .141 สามารถทำนายอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 56.30 ($R^2=.563$) และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ .248 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์การบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β	t	Sig.
1. หลักความคุ้มค่า (X ₆)	.280	.020	.267	3.239	.000**
2. หลักความโปร่งใส (X ₃)	.261	.042	.180	13.197	.000**
3. หลักนิติธรรม (X ₁)	.551	.018	.163	8.550	.000**
4. หลักการมีส่วนร่วม (X ₄)	.240	.019	.162	7.992	.000**
5. หลักคุณธรรม (X ₂)	.690	.032	.152	2.954	.000**
6. หลักความรับผิดชอบ (X ₅)	.560	.016	.141	11.405	.000**
a=.601, R=.750, $R^2=.563$, Adj $R^2=.560$, SEE=.248, F=187.863, Sig=0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารหลักธรรมาภิบาล องค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม (0.163) หลักคุณธรรม (0.152) หลักความโปร่งใส (0.180) หลักการมีส่วนร่วม (0.162) หลักความรับผิดชอบ (0.141) และหลักความคุ้มค่า (0.267) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการสัมภาษณ์สามารถสังเคราะห์ได้ดังนี้ จากผลการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า ที่ว่าการอำเภอศรีราชา มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วม และนิติธรรม ส่งผลให้การให้บริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการอย่างยั่งยืน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริการงานภาครัฐและความเชื่อมั่นของประชาชน โดยการบริหารที่มีคุณภาพควรยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของสังคมอย่างเหมาะสม

สำหรับปัญหาและอุปสรรค พบข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ภาระงานที่เพิ่มขึ้น ความซับซ้อนของขั้นตอนราชการ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งประชาชนบางส่วนยังเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิผลของการบริการ

ในด้านการพัฒนา ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้เร่งพัฒนาระบบราชการดิจิทัล เพิ่มการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรม และการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเสนอความคิดเห็น การวางแผน การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาระบบราชการสมัยใหม่อย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในช่วยให้การทำงานและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและเท่าเทียมกัน และการดำเนินงานด้านการบริหารและการให้บริการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวินทิพย์ ชาญพิพัฒน์ไพบูลย์ (2567) ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการบริการภาครัฐเพื่อความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารภาครัฐส่งผลให้การดำเนินงานของรัฐบาลมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้มากขึ้น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ ลดโอกาสการทุจริต และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณทิพย์ พานแก้ว และคณะ (2567) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลในเขตอำเภอสามพราณ

จังหวัดนครปฐม พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเป็นรูปธรรมของการบริการที่มีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมช่วยเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม สะท้อนถึงความเป็นทางการและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรัชชาติ ทองธีรภาพ และเฉลิมพร เย็นเยือก (2567) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองใน 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำผึ้ง มั่นประสงค์ (2564) ได้วิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของจังหวัดสุโขทัย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทุกหมวดมีความเชื่อมโยงกัน เนื่องจากผู้บริหารได้ชี้แนะ และกำกับทิศทางขององค์การให้ไปสู่เป้าหมายตามแผนพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปี วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้และถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติระดับหน่วยงานและบุคลากรในจังหวัดพร้อมทั้งปลูกฝังให้คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยสะท้อนว่าการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเสริมสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ส่งผลให้การดำเนินงานภาครัฐมีมาตรฐานสูงขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุประวิทย์ ชัยบาล (2567) วิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ ณัฐกิต บุญมาก และคณะ (2568) วิจัยเรื่อง การบริหารหลักธรรมาภิบาลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพะรึกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อธิพจน์ของการบริหารหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อทธิพลการบริหารหลักธรรมาภิบาล (β) แสดงว่าตัวแปร หลักความคุ้มค่า (X_6) หลักความโปร่งใส (X_3) หลักนิติธรรม (X_1) หลักการมีส่วนร่วม (X_4) หลักคุณธรรม (X_2) และหลักความรับผิดชอบ (X_5) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 56.30 ($R^2=.563$) ผลการวิจัยชี้ว่า หลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ โดยเฉพาะความคุ้มค่าและความโปร่งใส ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ ส่งผลให้หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นต่อบริการ



ภาครัฐอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โพธิจาทุม และสุรวี ศุนาลัย (2566) ได้วิจัยเรื่อง หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัด นครปฐม พบว่า หลักธรรมาภิบาลที่ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 46.80 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับ อชิรา เหลาสุภาวิชย และคณะ (2566) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยทัศนคติด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ ร้อยละ 56.10 ($R^2 = 0.561$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารหลักธรรมาภิบาลมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐานยืนยันว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ ทั้งด้านประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความพึงพอใจของประชาชน สะท้อนว่าการยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นระบบช่วยพัฒนาการบริหารราชการให้มีมาตรฐานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุฒิพัฒน์ วุฒิกุลธนโรจน์ และคณะ (2567) ได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ธรรมาภิบาลในการให้บริการงานทะเบียนมีผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ บรรพต กิตติสุนทร และสมยศ สืบจากดี (2566) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่า ปัจจัยด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ปัจจัยด้านพัฒนาการและการเจริญเติบโต และปัจจัยด้านผลประโยชน์เกื้อกูลมีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีอิทธิพลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการบริหารหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอศรีราชาในอนาคต ควรมุ่งสู่การสร้างระบบบริหารภาครัฐที่โปร่งใส รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบอบราชการได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ ยาใจ และวิจิตรา ศรีสอน (2566) ได้วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า แนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์สำคัญที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2568) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า แนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการ เอกสารที่ต้องใช้ รวมถึงค่าธรรมเนียม

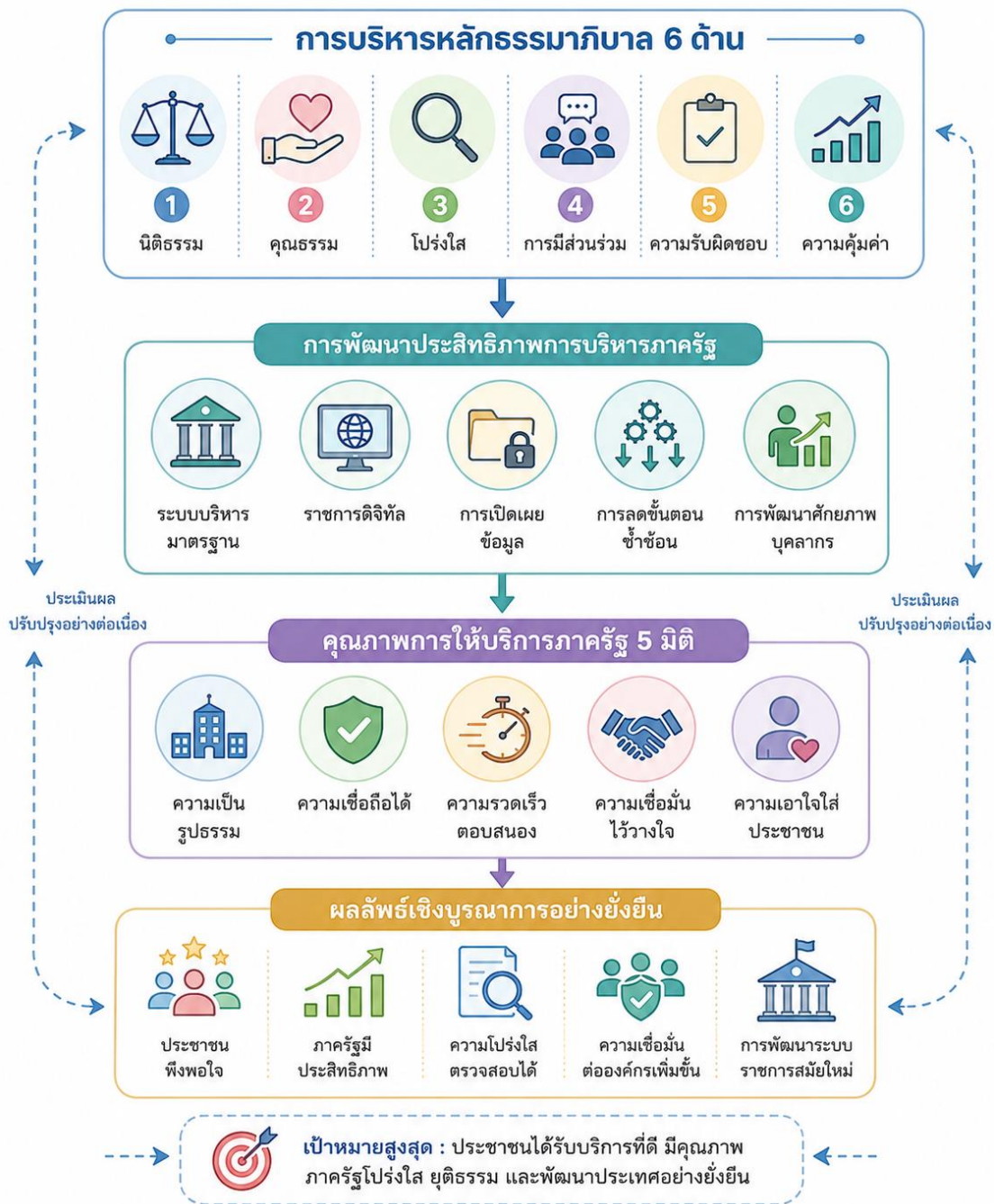


ต่างๆ อย่างชัดเจน โปร่งใส และเข้าถึงได้ง่าย ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ หรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำโดยตรง การสื่อสารข้อมูลอย่างครบถ้วนช่วยลดความสับสน ความคลางแคลงใจ และข้อร้องเรียนจากประชาชน อีกทั้งยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้ประชาชนสามารถเตรียมความพร้อมได้อย่างถูกต้อง สะดวก และได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ที่ได้

ผลการวิจัยนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เชิงบูรณาการในรูปแบบ “การบริหารภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล 6 มิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างยั่งยืน” โดยชี้ให้เห็นว่า การดำเนินงานของที่ว่า การอำเภอสรรพยาภายใต้หลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งด้านความเชื่อถือได้ ความรวดเร็ว ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยเฉพาะหลักความคุ้มค่าและความโปร่งใสเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการบริการสูงสุด ในส่วนองค์ความรู้สำคัญจากการศึกษาครั้งนี้สะท้อนว่า หลักธรรมาภิบาลมิใช่เพียงกรอบแนวคิดเชิงนโยบาย แต่เป็นกลไกการบริหารที่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ด้านคุณภาพบริการได้อย่างแท้จริง เมื่อหน่วยงานภาครัฐบริหารงานอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและการรับรู้ถึงประสิทธิภาพบริการที่สูงขึ้น

นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์ยังขยายองค์ความรู้ใหม่ว่า การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐยุคใหม่จำเป็นต้องบูรณาการ “ธรรมาภิบาล ราชการดิจิทัล และการมีส่วนร่วมของประชาชน” เข้าด้วยกัน โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดขั้นตอน และขยายการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมสรุปได้ว่า การบริหารภาครัฐสมัยใหม่ควรขับเคลื่อนผ่าน 3 แกนหลัก ได้แก่ ธรรมาภิบาลเชิงโครงสร้าง ระบบบริการคุณภาพ และนวัตกรรมบริการภาครัฐร่วมกับประชาชน เพื่อสร้างองค์กรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย
ที่มา: สุรัชย์ คำศรี (2569)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเข้มแข็ง โดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามกฎหมาย ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ พร้อมพัฒนาระบบ



ตรวจสอบและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นธรรม ลดข้อผิดพลาด และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ

1.2 ควรพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้ โดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รักษามาตรฐานการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด เผยข้อมูลอย่างทั่วถึง และบริหารทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากรอย่างคุ้มค่า เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและคุณภาพการบริการประชาชน

1.3 ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และสะท้อนปัญหาผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และพัฒนาการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐระดับอื่น เช่น อำเภอ จังหวัด หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบระดับการบริหารและคุณภาพการให้บริการ อันจะช่วยขยายองค์ความรู้และพัฒนาแนวทางการบริหารภาครัฐให้เหมาะสมกับบริบทที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อวิเคราะห์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลกระทบของหลักธรรมาภิบาลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ โดยเฉพาะในประเด็นด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยเสริมอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐร่วมกับหลักธรรมาภิบาล เช่น ภาวะผู้นำองค์กร เทคโนโลยีดิจิทัล วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะของบุคลากร เพื่อสร้างแบบจำลองการบริหารที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และสามารถยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในยุคการเปลี่ยนแปลงได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กวินทิพย์ ชาญพิพัฒน์ไพบูลย์. (2567). การปรับปรุงคุณภาพการบริการภาครัฐเพื่อความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล. *วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 2(4): 899-910.
- โกวิท พวงงาม. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทย “หลักการและมิติใหม่ในอนาคต”*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. (2563). *กฎหมายมหาชน วิวัฒนาการของกฎหมายมหาชนในต่างประเทศและในประเทศไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- ณัฐกิต บัญมาก, อีรพล กาญจนากาศ และคุณหญิงณฐนท ทวีสิน. (2568). การบริหารหลักธรรมาภิบาลและระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสาร มจร โภคัยปริทรรศน์*, 3(1): 67-84.
- ทรงศักดิ์ โอชะคลัง. (2550). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาศูนย์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร. *ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*.



- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2550). *ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ที่ว่าการอำเภอศรีราชา. (2568). *รายงานประจำปี 2567*. ชลบุรี: อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
- 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). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 12(2): 141-151.
- เบญจมาภรณ์ ยาใจ และวิจิตรา ศรีสอน. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(4): 343-351.
- พีรชาติ ทองธีรภาพ และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2567). คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ*, 3(2): 43-55.
- พุดพัฒนา วุฒิกุลธนโรจน์, ณฐนนท ทวีสิน, อีรพล กาญจนากาศ และสมคิด ดวงจักร. (2567). ธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *Journal of Spatial Development and Policy*, 2(6): 55-68.
- วรรณทิพย์ พานแก้ว, ภมร ชันชะหัด และธนิศร ยืนยง. (2567). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารสิทธิประโยชน์*, 25(1): 251-258.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ: ก.พ.ร.
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2565). *รายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.
- สิริยา รัตนช่วย. (2560). การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นภายใต้พลวัตของโลกยุคใหม่. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 7(1): 72-87.
- สุกัญญา โพธิ์จาม และสุรวี ศุนาลัย. (2566). หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 8(2): 333-347.
- สุประวีณ์ ชัยบาล. (2567). การจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น*, 2(3): 11-20.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2564). *การวิจัยเชิงคุณภาพทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- อชิรา เหลาสุภวณิชย, ฉัตรสมน พฤตมิถิโย และณัฐนารี เอมยงค์. (2566). การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารกฎหมายและนโยบายสาธารณสุข*, 9(2): 241-254.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2560). *เอนกทรรศน์*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันสร้างสรรค์ปัญญาสาธารณะ.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607-610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

