

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะ  
แนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง 1  
Administrative Factors Related to the Effectiveness of New Public Service  
of Subdistrict Municipalities in the Lower North-Eastern Provincial Cluster 1

พัฒนศิลป์ สำเร็จรัมย์<sup>1</sup>

Patsin Samroengram<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 สมมติฐานในการวิจัยคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ ประชากรในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ตามการแบ่งกลุ่มจังหวัดของสำนักบริหารยุทธศาสตร์ กระทรวงมหาดไทย มีจำนวนเทศบาลตำบล 206 แห่ง ตัวแทนประชากรผู้วิจัยเจาะจงศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบลซึ่งมีบทบาทการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร โดยแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน แล้วเทียบกับเกณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ด้านการบริการรับใช้พลเมือง ด้านการให้คุณค่ากับคนมากกว่าผลิตภาพ ด้านเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง ด้านการคิดเชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ด้านการค้นหาลงขันประโยชน์สาธารณะ และด้านตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ ตามลำดับ

2. การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี ด้านภาวะผู้นำ ด้านทรัพยากรทางการบริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสมรรถนะทางการบริหาร และด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี E-Mail: Patsin444@gmail.com

Doctor of Public Administration program students, Pathum Thani University.

3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่  
ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร  
มนุษย์ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน  
ที่ตั้งไว้

**คำสำคัญ :** ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ, ประสิทธิภาพขององค์กร, การบริการสาธารณะแนวใหม่

### Abstract

This research purposes were: to study the effectiveness level of new public service of Sub-district Municipalities in the Lower North-Eastern Provincial Cluster 1 and to study the administrative factors related to the effectiveness of new public service of Sub-district Municipalities in the Lower North-Eastern Provincial Cluster. The research hypothesis was the administrative factors related to the effectiveness of new public service. The target population was the 206 Sub-district Municipalities in the Lower North-Eastern Provincial Cluster 1 according to province grouping of the Office of Strategy Management, Ministry of Interior. For that representative population, the researcher specifically studied from the Sub-district Municipality administrators group which had an operational role in organizational management, divided into two parties: political and civil servants. The sample size was the 335 administrators, determined based on the concept of Taro Yamane. The research instruments were the questionnaire and the interview form. The data analysis statistics consisted of the descriptive statistics were the frequency, percentage, mean, and standard deviation; and the hypothesis testing statistics was the Pearson's product-moment correlation coefficient, and compared with the established criteria. The research findings were:

1. The administration of Sub-district Municipalities in the Lower North-Eastern Provincial Cluster 1, the overview and each aspect were at high level; when sorted the mean score by descending were: the providing services rather than supervision aspect, the citizens service aspect, the value people rather than productivity aspect, the emphasis on citizenship values aspect, the strategic thinking and democratic practice aspect, the searching of public interest aspect, the realize on the responsibility aspect, respectively.

2. The administration of Sub-district Municipalities in the Lower North-Eastern Provincial Cluster 1, the overview and each aspect were at high level; when sorted the mean score by descending were: the participation aspect, the organization cultures aspect, the organization strategies aspect, the processes and technology aspect, the leadership aspect,

the administrative resources aspect, the organization structures aspect, the administrative competencies aspect, and the human resources aspect, respectively.

3. The administrative factors related to the effectiveness of new public service of Sub-district Municipalities in the Lower North-Eastern Provincial Cluster consisted of the human resources aspect, the organization culture aspect, the administration resources aspect, and the participation aspect, following to the hypothesis.

**Keywords :** Administrative Factors, Effectiveness of Organization, New Public Service

## บทนำ

การทำบริการสาธารณะ (public service delivery) ในความหมายโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547 : 31) หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม (วิชญ์ เครืองาม, 2521 : 86) การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจของระบบทุนนิยมสมัยใหม่ การเมืองประชาธิปไตยแนวใหม่ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนประกอบกับนวัตกรรมทางการบริหารภาครัฐที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางทางการบริหารมีผลต่อการจัดบริการสาธารณะในระดับต่างๆ มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อบทบาทและภารกิจของหน่วยงานและองค์การในระดับต่างๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น และการทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยบัญญัติไว้ใน หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 76 ความว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ” (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เก่าแก่ของไทย มีวิวัฒนาการต่อเนื่องมายาวนานและยังคงดำรงอยู่จนถึงปัจจุบัน โดยมีภาระหน้าที่ให้บริการสาธารณะกับประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด ในทัศนะเกี่ยวกับการบริหารองค์การ เทศบาลตำบลถือว่าเป็นองค์การสาธารณะ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเมื่อพิจารณาถึงองค์การสาธารณะใดๆ มักจะคำนึงและพิจารณาถึงเรื่องประสิทธิผลขององค์การนั้นเป็นสิ่งสำคัญ (พิทยา บวรวัฒนา, 2552 : 115) ดังที่กล่าวไปแล้วในข้างต้นที่ว่า เทศบาลตำบลเป็นองค์การขนาดเล็กแต่ถูกกำหนดภารกิจเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการจะทราบว่าการดำเนินงานตามภารกิจของเทศบาล

ตำบลประสบความสำเร็จเพียงใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตำบล เนื่องจากเป็นองค์การประชาธิปไตยขั้นพื้นฐาน การพัฒนาที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้สามารถยกฐานะขึ้นเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ต่อไปได้ ประกอบกับกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 มีทำเลที่ตั้งเป็นเสมือนประตูสู่ภาคอีสาน ซึ่งมีความเชื่อมโยงสู่ประเทศต่างๆ ในอินโดจีน และถือเป็นฐานเศรษฐกิจหลัก ศูนย์กลางธุรกิจ การบริการ และการขนส่งของประเทศ ผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการกำหนดการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบล ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ตามการแบ่งกลุ่มจังหวัดของสำนักบริหารยุทธศาสตร์ กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดสุรินทร์ มีจำนวนเทศบาลตำบล 206 แห่ง ตัวแทนประชากรผู้วิจัยเจาะจงศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบล ซึ่งมีบทบาทการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร โดยแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ (1973 : 125) กำหนดความคลาดเคลื่อน .05 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 335 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson product-moment Correlation coefficient) แล้วเทียบกับเกณฑ์

### ผลการวิจัย

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ผลการศึกษาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านวัฒนธรรมองค์การ

ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี ด้านภาวะผู้นำ ด้านทรัพยากรทางการบริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสมรรถนะทางการบริหาร และด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษาประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบล ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ด้านการบริการรับใช้พลเมือง ด้านการให้คุณค่ากับคนมากกว่าผลผลิตภาพ ด้านเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง ด้านการคิดเชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ด้านการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ และด้านตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ ตามลำดับ

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทรัพยากรการบริหาร และ ด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อค้นพบจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

## 2. การวิจัยคุณภาพ

2.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ดังนี้

1) ปัจจัยด้านกลยุทธ์องค์กร เทศบาลตำบลต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนและเป็นไปตามบริบทอย่างแท้จริง โดยต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายของส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระดับอำเภอ ระดับจังหวัดรวมทั้งแผนพัฒนาต่างๆ ในระดับที่สูงกว่าด้วย และเทศบาลตำบลควรให้ความสำคัญในการแปลงวิสัยทัศน์นโยบายและยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน นอกจากนี้เทศบาลตำบลควรมีกลไกการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรและนโยบายของผู้บริหารให้แก่บุคลากรผู้ดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จ

2) ด้านโครงสร้างองค์กร เนื่องจากเทศบาลตำบลมีฐานะเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ดังนั้นเทศบาลตำบลจึงมีโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการ ซึ่งในความเป็นจริงเทศบาลตำบลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการได้ แต่แนวทางและวิธีการที่เทศบาลตำบลสามารถดำเนินการได้คือ การส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัวโดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหา อุปสรรคในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม

3) ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี ผู้บริหารทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนและจูงใจให้บุคลากรได้ตระหนักในการพัฒนากระบวนการทำงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ และเทศบาลตำบลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะบุคลากร

ด้านกระบวนการทำงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการจัดการ ความรู้ในองค์กร เป็นต้น

4) ด้านทรัพยากรมนุษย์ เทศบาลควรให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรมนุษย์คือเรื่อง การสร้างแรงจูงใจ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะเรื่อง การประสานงาน การทำงานเป็นทีม การมีจิตสาธารณะ จิตบริการ เป็นต้น โดยเทศบาลต้องกำหนด นโยบายวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินโครงการในเรื่องดังกล่าวอย่างชัดเจน ตลอดจนต้องมีมาตรการการ กำกับ ติดตามเพื่อให้บังเกิดผลและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วย

5) ด้านสมรรถนะทางการบริหาร เทศบาลตำบลควรส่งเสริมให้มีการบริหารงานที่มีความ คล่องตัวโดยกรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง และเทศบาลต้องมี กลไกการจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากรเพื่อดำเนินโครงการที่มีประสิทธิภาพ และในกรณีที่การนำแผนงาน และนโยบายไปสู่การปฏิบัติมีปัญหาอุปสรรคในการทำงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องมีการร่วมมือ กันในการแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ

6) ด้านภาวะผู้นำ ผู้บริหารเทศบาลตำบลต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ ความสามารถ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานกระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ๆ และ มีความรอบรู้ในเรื่องนวัตกรรมเสมอ การมีทัศนคติที่เปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความ เสียสละและอุทิศตน รวมทั้งการเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

7) ด้านวัฒนธรรมองค์กร เทศบาลตำบลต้องให้ความสำคัญในการแสวงหาความร่วมมือ และสร้างการมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมโดยมีกลไกในการส่งเสริมการทำงานร่วมกันที่เป็นระบบ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรเทศบาลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การบูรณาการความสามารถของ บุคลากรในเทศบาลที่มีอยู่อย่างหลากหลายมาเป็นปัจจัยเสริมที่จะทำให้เทศบาลสามารถดำเนินการต่างๆ ประสพผลสำเร็จ

8) ด้านทรัพยากรการบริหาร เทศบาลตำบลต้องตระหนักว่าการดำเนินให้สำเร็จจะต้อง มีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนั้นจะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่าง คุ่มค่าและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจาก การดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น

9) ด้านการมีส่วนร่วม เทศบาลตำบลควรต้องตระหนักว่าการดำเนินโครงการหรือ กิจกรรมใดๆ ที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนิน โครงการเพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มโครงการใดใด ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะต้องสอบถามและรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน

## 2.2 การเพิ่มประสิทธิผลการทำบริการสาธารณะแนวใหม่ มีแนวทางดังนี้

1) ด้านบริการรับใช้พลเมือง การบริการประชาชนในฐานะพลเมือง เป็นการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนทุกคนให้ได้รับบริการจากภาครัฐอย่างเท่าเทียม ประชาชนมีสิทธิหน้าที่แสดง

ความคิดเห็นในการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนโดยการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่น

2) ด้านการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ แนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของประชาชน โดยท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมประชุมปรึกษาหารือ ร่วมแสดงความคิดเห็นและแสดงออกถึงความต้องการของชุมชนร่วมกันในการจัดบริการสาธารณะและ กิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่น และร่วมรับผิดชอบในการกำหนดกิจกรรมบริการสาธารณะ

3) ด้านเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง การจัดโครงการอบรมด้านกฎหมายที่ควรรู้ แก่ประชาชน การส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพลเมือง สิทธิ หน้าที่ความรับผิดชอบของพลเมือง จัดกิจกรรมเน้นการปลูกฝังเรื่องสิทธิและหน้าที่ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงกับคนทุกกลุ่มโดยเฉพาะเด็กเยาวชน ตลอดจนเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้านเพื่อผลประโยชน์สาธารณะร่วมกัน

4) ด้านคิดเชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย การกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของท้องถิ่น ต้องมาจากความต้องการของประชาชนและชุมชนต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมได้โดยสะดวก การหาข้อสรุปในการจัดทำแผนงานโครงการโดยพิจารณาและวิเคราะห์สภาพปัญหาที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและความต้องการของประชาชนโดยรวม

5) ด้านตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ เทศบาลตำบลต้องตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมาย ตลอดจนแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกิดผลเป็นรูปธรรมในทุกๆ ด้าน

6) ด้านการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหน้าที่ในการบริการประชาชน จึงต้องมีการกำหนดบทบาท หน้าที่และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และการคำนึงถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานต้องตระหนักในเรื่องความเท่าเทียมและเป็นธรรม

7) ด้านการให้คุณค่ากับคนมากกว่าผลิตภาพ การจัดบริการสาธารณะต้องให้ความสำคัญกับคนทุกคนโดยเท่าเทียม ความสำเร็จของงานอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือ การเคารพซึ่งกันและกันการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยการจัดการโดยคน

## อภิปรายผล

1. ประเด็นการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการวิจัยครั้งนี้อภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลได้ให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งในรูปงบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ การเปิดโอกาสและสร้างช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เช่น การเข้าร่วมทำประชาพิจารณ์และเข้าประชุมที่เทศบาลจัดขึ้นเพื่อรับฟังความคิดเห็นในโครงการพัฒนาที่สำคัญและแสดงความคิดเห็นหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาที่ประสบได้โดยตรง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลได้ให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของชุมชนทั้งในรูปงบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ นอกจากนี้ยังให้ประชาชน

สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นได้โดยสะดวกอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ ถวิลวดี บุรีกุล (2552 : 6) ที่กล่าวว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายโดยรวม เพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนคือการให้ข้อมูลต่อสาธารณชน และให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบายรัฐ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุกๆ คน และจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของแนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางมาสู่ส่วนท้องถิ่น ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นคือผู้ที่รู้ปัญหาและความต้องการของตนเองดีกว่าผู้อื่น

1.2 ด้านวัฒนธรรมองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบล มีความมุ่งมั่นในการปลูกฝังและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัติงาน และยังได้ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกได้รับทราบอีกด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Mohan (1989) ที่พบว่า วัฒนธรรมขององค์การที่มีความมั่นคง มีความชัดเจนในเรื่องวิสัยทัศน์และภาระงานขององค์การ มีความตระหนักในการพัฒนาและมีแนวโน้มที่จะมองธรรมเนียมปฏิบัติขององค์การอย่างเป็นกลาง รวมถึงองค์กรควรมีบุคคลทำหน้าที่ในการนำ และต้องมีการสนับสนุนเพื่อให้เกิดความแข็งแกร่งและนำสู่ความเป็นเลิศขององค์การ

1.3 ด้านกลยุทธ์องค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนอย่างชัดเจน การจัดความพร้อมภายในองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ควบคุม ดูแล กิจกรรมตามหน้าที่โดยมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพเป็นสำคัญ สอดคล้องกับการวิจัยของ ธนัฐพล ชะอุ่ม (2558) ที่ได้วิจัยเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย

1.4 ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลจัดให้มีกิจกรรมหรือวิธีการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับประชาชนหรือผู้รับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการวิจัยของ Xu, Ribeiro-Soriano, & Gonzalez-Garcia (2015) ที่พบว่า นวัตกรรมส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท Crowdsourcing จำกัด การบริหารจัดการที่สำคัญและการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้าช่วยในการบริหารจัดการขององค์การ ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและความต้องการทันที

1.5 ด้านภาวะผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารให้การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรและผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาศักยภาพ การจัดให้มีพี่เลี้ยงและการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการที่ผู้บริหารมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสำเร็จ สอดคล้องกับการวิจัยของ ธนัฐพล ชะอุ่ม (2558) ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในการขับเคลื่อนภารกิจของเทศบาลตำบลให้ประสบผลสำเร็จนั้น ภาวะผู้นำของผู้บริหารนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะผู้บริหารมีหน้าที่ในการประสานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน การสร้างความเชื่อมั่น การให้การสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ



1.6 ด้านทรัพยากรทางการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน สอดคล้องกับการวิจัยของ กมลลักษณ์ ยินดียม (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา

1.7 ด้านโครงสร้างองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลจัดให้มีที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งในการทำงาน มีการแบ่งงาน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบชัดเจน การออก กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ หรือข้อบังคับต่างๆ เป็นไปอย่างครอบคลุมและเหมาะสม สอดคล้องกับการวิจัยของ กมลลักษณ์ ยินดียม (2554) ธนัฐพล ชะอุ่ม (2558) และสอดคล้องกับ อนุชา เทียมพูล (2554) ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลมีลักษณะการบริหารแบบระบบราชการ กล่าวคือ มีการรวมศูนย์อำนาจการบริหาร การมีความเป็นทางการ มีการทำงานและควบคุมตามสายการบังคับบัญชา การยึดกฎ ระเบียบเป็นสำคัญ เป็นต้น

1.8 ด้านสมรรถนะทางการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลมีการจัดทำแผนพัฒนาที่มีความเหมาะสม ครอบคลุมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง รวมทั้งมีการกำกับ ดูแล การใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลได้ให้ความสำคัญในการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การอย่างเป็นรูปธรรม การจัดทำแผนพัฒนาที่มีความเหมาะสม ครอบคลุมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง รวมทั้งมีการกำกับ ดูแล การใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ สอดคล้องกับ ธนาภัสสร แสงเกียรติยุทธ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การด้านการจัดการขยะมูลฝอยกรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง

1.9 ด้านทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลมีการสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในการคัดเลือก สรรหาบุคลากรโดยใช้ระบบคุณธรรม มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับการวิจัยของ Barney (1991) ได้พบว่า องค์การสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจากทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี ทรัพยากรขององค์การจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

2. ประเด็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบล จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลมีการพัฒนาการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์จากการให้บริการสาธารณะ การให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะกับประชาชน หรือผู้รับบริการ รวมทั้งในการทำบริการสาธารณะบุคลากรของเทศบาลดำเนินการอย่างเป็นกัลยาณมิตร

สอดคล้องกับการวิจัยของ อลงกต วรกี (2561) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการสังเคราะห์แนวคิดการบริการ สาธารณะแนวใหม่ที่เหมาะสมกับสังคมไทย

2.2 ด้านบริการรับใช้พลเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบล ทำบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงโดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนเป็นหลัก การอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ สอดคล้องกับ อธิวัฒน์ อุตมกานตง และ อลงกรณ์ อรรคแสง (2561) ที่กล่าวว่า ผู้กำหนดนโยบายจะต้อง มีการรับฟังเสียงของประชาชนว่า คนในชุมชนต้องการอะไร อะไรที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ก่อนที่นำความ ต้องการบริการสาธารณะที่ประชาชนได้เสนอมานั้นไปบรรจุหรือเป็นกรอบแนวทางในการกำหนดนโยบาย

2.3 ด้านการให้คุณค่ากับคนมากกว่าผลิตภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็น เพราะเทศบาลตำบลมีการประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรที่ทำบริการสาธารณะ เน้นการทำบริการ สาธารณะในลักษณะการทำงานเป็นทีม รวมทั้งได้นำผลงานจากการทำบริการสาธารณะประกอบการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้เทศบาลยังมีการพัฒนาหรือเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการทำบริการ สาธารณะแก่บุคลากรอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2000) ที่กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ต้องมีการนำวิทยาการสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และผู้บริหารภาครัฐต้องปรับบทบาทของตนเองมาเป็นผู้สนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมใน กระบวนการต่างๆ มากขึ้น

2.4 ด้านเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนหรือผู้รับบริการมีส่วนร่วมและความรู้สึกเป็นเจ้าของในโครงการหรือกิจกรรม การดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักหรือคำนึงถึงทรัพยากรหรือสมบัติสาธารณะ สอดคล้องกับการวิจัยของ นราริธิ ศรีราม และคณะ (2556 : 46-52) ที่กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ เน้นที่การมีส่วนร่วม ของประชาชนในฐานะพลเมือง (Citizen) ในทุกมิติของการบริหารงานภาครัฐ

2.5 ด้านการคิดเชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลกำหนดโครงการหรือกิจกรรมบริการสาธารณะได้ผ่านกระบวนการ วิเคราะห์โดยคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และการมีกลไกกำกับ ติดตามและประเมินผล โครงการหรือกิจกรรมบริการสาธารณะ สอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2549 : 654) ที่กล่าวถึง การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) คือแนวทางการบริหารที่เน้นค่านิยม ประชาธิปไตยและความเป็นพลเมืองอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดการบริหารรัฐกิจของ ดไวท์ วอลโด (Dwight Waldo)

2.6 ด้านการค้นหาลดผลประโยชน์สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็น เพราะเทศบาลตำบลมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนหรือผู้รับบริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในการจัดลำดับความต้องการเพื่อทำบริการสาธารณะ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแก่ ผู้แทนประชาชนหรือผู้รับบริการที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดทิศทางหรือ แนวทางในการพัฒนาโครงการหรือกิจกรรมอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 : 35) ที่เสนอหลักจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยหลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability) มีหลักการที่สำคัญคือการให้องค์กรระดับล่างสุดสามารถตัดสินใจใน

การดำเนินการในการจัดบริการสาธารณะซึ่งจะทำให้องค์กรมีการบริหารคล่องตัวหรือสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็ว

2.7 ด้านตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนสามารถให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำบริการสาธารณะได้โดยสะดวกบนพื้นฐานวัฒนธรรมชุมชน ความเชื่อ และค่านิยมของชุมชนเป็นสำคัญ เทศบาลมีความระมัดระวังในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังมีการวัดความพึงพอใจประชาชนหรือผู้รับบริการภายหลังจากโครงการหรือกิจกรรมบริการสาธารณะแล้วเสร็จ สอดคล้องกับการวิจัยของ นราธิป ศรีราม และคณะ (2556 : 46-52) ได้กล่าวว่า แนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในระบอบประชาธิปไตย ควรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและการตอบสนองต่อสาธารณะ มากกว่าคำนึงเรื่องต้นทุน

3. ประเด็นปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทรัพยากรการบริหาร และ ด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลได้ให้ความสำคัญด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การคัดเลือก สรรหาบุคลากรเป็นไปตามระบบคุณธรรม รวมทั้งมีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ Ivancevich and Michael (2001 : 36) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ต้องพิจารณาจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ทั้งนี้เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่นักบริหารต้องปฏิบัติเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ผู้เกี่ยวข้องต้องดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะเป็นการกำหนดแนวทางสำหรับปฏิบัติด้านบุคลากร ตลอดจนเป็นการสร้างหลักประกันในเสถียรภาพและความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กรว่าองค์กรจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงาน

3.2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลได้ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกได้รับทราบค่านิยม เอกลักษณ์ และวัฒนธรรมองค์กร เทศบาลได้ส่งเสริมบุคลากรและผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ตลอดจนเทศบาลได้รณรงค์ ส่งเสริมบุคลากรและผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญในการบริการที่สะดวก รวดเร็วแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ และให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวและมุ่งหวังให้เกิดเป็นวัฒนธรรม องค์กร สอดคล้องกับการวิจัยของ ธัญพล ชะอู่ (2558) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมองค์กรเป็น สิ่งยึดถือปฏิบัติในองค์กร สามารถทำให้องค์กรมีความสวยงาม มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีความรัก มีความสามัคคี มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zhang (2003) ผลลัพธ์จากการทดสอบเชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมองค์การสามารถนำไปใช้อธิบายตัวแปรด้านประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งในบางขอบเขต ความสัมพันธ์ต่างๆ นั้นมีลักษณะที่ซับซ้อนมาก

3.3 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน สอดคล้องกับการวิจัยของ ธนัฐพล ชะอุ่ม (2558) ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนาเทศบาลตำบลมีการเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันเพื่อพัฒนาการปรับปรุงเทศบาลตำบลให้ทันสมัย และมีระบบที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับสภาพงานในทุกๆ ลักษณะอยู่เสมอ และเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด ส่งเสริมให้มีการคิดค้นหาเทคนิควิธีการในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

3.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในการคัดเลือกสรรหาบุคลากร เทศบาลเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร สมัครรับการคัดเลือกได้อย่างเท่าเทียมกัน และมีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ ภูริกุล บุรีกุล (2552 : 6) ที่กล่าวว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายโดยรวม เพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนคือการให้ข้อมูลต่อสาธารณชน และให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบายรัฐ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุกๆ คน และจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของแนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางมาสู่ส่วนท้องถิ่นซึ่งประชาชนในท้องถิ่นคือผู้ที่รู้ปัญหาและความต้องการของตนเองดีกว่าผู้อื่น และสอดคล้องกับ ธนัฐพล ชะอุ่ม (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน กลุ่มคนหรือองค์การประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม พิจารณา ตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลถึงประชาชน รวมทั้งการประเมินผลโครงการและการแบ่งปันผลประโยชน์ซึ่งกระบวนการที่ชุมชนกระทำออกมาในลักษณะการทำงานร่วมกันเพื่อแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วมกัน ความสนใจร่วมกันและการดำเนินการร่วมกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์องค์การ เทศบาลตำบลควรให้ความสำคัญในการแปลงวิสัยทัศน์นโยบายและยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นการจัดสรรทรัพยากร

การบริหารให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลควรมีกกลไกการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรและนโยบายของผู้บริหารให้แก่บุคลากรผู้ดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จ

1.2 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านโครงสร้างองค์การ เทศบาลตำบลควรมีความสำคัญในการส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัวโดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหา อุปสรรคในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานโดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม

1.3 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านกระบวนการและเทคโนโลยี เทศบาลตำบลควรมีความสำคัญ กับการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านกระบวนการทำงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการจัดการความรู้ในองค์กร

1.4 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เทศบาลควรมีความสำคัญในเรื่องการสร้างแรงจูงใจ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล การพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะเรื่องการประสานงาน การทำงานเป็นทีม การมีจิตสาธารณะและจิตบริการ โดยเทศบาลต้องกำหนดนโยบายวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินโครงการในเรื่องดังกล่าวอย่างชัดเจน ตลอดจนต้องมีมาตรการการกำกับ ติดตามเพื่อให้บังเกิดผลและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วย

1.5 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านสมรรถนะทางการบริหาร เทศบาลตำบลควรมีส่งเสริมให้มีการบริหารงานที่มีความคล่องตัวโดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง และเทศบาลต้องมีกลไกการจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากรเพื่อดำเนินโครงการที่มีประสิทธิภาพ การจัดระบบความสัมพันธ์และการประสานงานภายในองค์กรมีความเหมาะสมและมีความราบรื่นในการทำงาน

1.6 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำ ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำองค์กร โดยเฉพาะเรื่องการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและควรมีบทบาทในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อเอื้อให้การดำเนินงานของเทศบาลบรรลุวัตถุประสงค์

1.7 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านวัฒนธรรมองค์กร เทศบาลตำบลควรมีความสำคัญในการแสวงหาความร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมโดยมีกลไกในการส่งเสริมการทำงานร่วมกันที่เป็นระบบ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรเทศบาลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การบูรณาการความสามารถของบุคลากรในเทศบาลที่มีอยู่อย่างหลากหลายมาเป็นปัจจัยเสริมที่จะทำให้เทศบาลสามารถดำเนินการต่างๆ ประสบผลสำเร็จ

1.8 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านทรัพยากรการบริหาร เทศบาลตำบลควรมีความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนั้นจะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น โดยมีการวางแผนงบประมาณ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้ครอบคลุมกับภารกิจขององค์กร

1.9 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วม เทศบาลตำบลควรมีสร้างโอกาสและช่องทางเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการเพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและ

พึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มโครงการ เทศบาลตำบลต้องสอบถามและรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเชิงลึกเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศบาลตำบล  
2.2 ควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมการทำบริการสาธารณะแนวใหม่แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 ควรศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 ควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมการทำบริการสาธารณะแนวใหม่แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยจำแนกตามลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

2.5 ควรศึกษาเปรียบเทียบการทำบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยจำแนกตามลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เพื่อหาแนวทางการทำบริการสาธารณะแนวใหม่การจัดการที่ดี (Best Practice) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

## บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ยินดียม. (2556, November- April). ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักการ บริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**, Vol. 4 No. 1. หน้า 106.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ฉันทวุฒิ ช่อม. (2558). **ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย**. ศึกษานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยสยาม.
- ชนกฤต โพธิ์เงิน. (2557, พฤษภาคม – สิงหาคม). ปัจจัยด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**, 6(2): 320-328.
- ธนาภัสสร แสงเกียรติยศ. (2554). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การด้านการจัดการขยะมูลฝอยกรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง**. ศึกษานิพนธ์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และ ชลัช ชรัญญชัย. (2556). **การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 46-52.
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์. (2547). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). **ทฤษฎีองค์กรสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณา.
- วิชญ์ เครื่องงาม. (2521). **กำหนดารัฐธรรมนูญ**. กรุงเทพฯ: อีรานุสรณ์การพิมพ์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุเบกษา.
- สมบูรณ์ ชมพุดผ่อง. (2556). **การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. หน้า 17.
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช. (2549). “**ทางสองแพร่งของจริยธรรมการบริหาร**”. เอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- อธิวัฒน์ อุดมก้านตง และ อลงกรณ์ อรรคแสง (2561, กันยายน – ธันวาคม). ความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล : ข้อเสนอการกระจายอำนาจจากล่างขึ้นบน. **วารสารการเมืองการปกครอง**, ปีที่ 8 ฉบับที่ 3. : 79-97
- อนุชา เทียมพูล. (2554). **การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- อลงกต วรกี. (2561). **การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่เหมาะสมกับสังคมไทย**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยทองสุข.
- Barney, J. (1991) Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. **Journal of Management**, 17, 99-120.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2000). **The new public service: Serving rather than steering**. *Public Administration Review*, 60(6), 549- 559.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2007). **The new public service: Serving, not steering**. (Expanded Edition. Armonk). New York : M.E. Sharpe.
- Ivancevich, John M., and Michael T. Matteson. ( 2001) . **Organizational Behavior and Management**. (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Mc Graw-Hill.
- Mohan, D.J. (1989). Climato-diatomological results from Baltal-Lower Karewa beds, Kashmir, India. **Current Science**. 58(6): 294-300.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> Ed. New York. Harper and Row. Publications.
- Xu, Y., Ribeiro-Soriano, D.E. and Gonzalez-Garcia, J. (2015). Crowdsourcing, innovation and firm performance. **Management Decision**, Vol. 53 No. 6, pp. 1158-1169.
- Zhang, S. B. (2003). **An organizational cultural analysis of the effectiveness of Chinese Construction**. (Unpublished PhD Thesis). Hong Kong University, Hong Kong.