

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) สังเคราะห์หาแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้สอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลไร่เก่าและเทศบาลตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 392 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 392 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ตอนที่ 1.3 การวิเคราะห์ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1.5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 2.1 รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะ
เชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 2.2 การสังเคราะห์หาข้อสรุปรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสม
ต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	175	44.6
1.2 หญิง	217	55.4
รวม	392	100.00
2. อายุ		
2.1 25-30 ปี	90	23.0
2.2 31-40 ปี	134	34.2
2.3 41-50 ปี	97	24.7
2.4 51-60 ปี	71	18.1
รวม	392	100.00
3. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	144	36.7
4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	195	49.7
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.5
รวม	392	100.00
4. อาชีพ		
4.1 นักเรียน/นักศึกษา	37	9.4
4.2 รับราชการ	82	20.9
4.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	11.2
4.4 พนักงานเอกชน	62	15.8
4.5 เกษตรกร	77	19.6
4.6 ธุรกิจส่วนตัว	78	19.9
4.7 อื่นๆ	12	3.1
รวม	392	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	73	18.6
5.2 10,000 - 15,000 บาท	146	37.2
5.3 15,001 - 20,000 บาท	89	22.7
5.4 20,001 บาทขึ้นไป	84	21.4
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 392 คน เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 เพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4

จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาอยู่ระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และอายุ 51 -60 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

จำแนกตามอาชีพพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพรับราชการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 อาชีพเกษตรกร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อาชีพนักเรียนนักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่าประชาชนส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมารายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ผู้วิจัยได้แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	4.03	0.64	มาก	6
2. ด้านรัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน	4.06	0.62	มาก	5
3. ด้านเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี	4.11	0.64	มาก	3
4. ด้านยึดมั่นภารกิจหน้าที่ที่สำคัญ	4.20	0.63	มาก	1
5. ด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้	3.99	0.64	มาก	7
6. ด้านปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.07	0.64	มาก	4
7. ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน	4.15	0.61	มาก	2
8. ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา	3.80	0.64	มาก	10
9. ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม	3.98	0.60	มาก	8
10. ด้านใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด	3.96	0.66	มาก	9
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.45) ในรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ยึดมั่นภารกิจหน้าที่ที่สำคัญ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.63) รองลงมาคือหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.61) เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.64) ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.64) รัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.62) รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.64) เน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.64) มีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.60) ใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.66) และมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้าน
รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลกำกับดูแลการทำงานของภาคเอกชน แทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	4.04	0.80	มาก	3
2. เทศบาลมีการแต่งตั้งบุคลากรของเทศบาลเพื่อ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเอกชน	4.00	0.75	มาก	4
3. เทศบาลมีการแต่งตั้งบุคลากรในการตรวจรับงาน ของภาคเอกชนอย่างโปร่งใส	4.04	0.77	มาก	2
4. เทศบาลมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเอกชน อย่างสม่ำเสมอ	4.05	0.78	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเอกชนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือเทศบาลมีการแต่งตั้งบุคลากรในการตรวจรับงานของภาคเอกชนอย่างโปร่งใส ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.77) เทศบาลกำกับดูแลการทำงานของภาคเอกชนแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเทศบาลมีการแต่งตั้งบุคลากรของเทศบาลเพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเอกชน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้าน
รัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน

รัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการจัดบริการสาธารณะ	4.08	0.81	มาก	2
2. เทศบาลไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของภาคเอกชน	4.03	0.74	มาก	4
3. เทศบาลไม่มีการผูกขาดหน่วยงานเอกชนจำเพาะหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง	4.05	0.77	มาก	3
4. เทศบาลคัดเลือกหน่วยงานเอกชนที่ดีที่สุดมาดำเนินการแทนตนเอง	4.10	0.78	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านรัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลคัดเลือกหน่วยงานเอกชนที่ดีที่สุดมาดำเนินการแทนตนเอง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ เทศบาลเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการจัดบริการสาธารณะ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.81) เทศบาลไม่มีการผูกขาดหน่วยงานเอกชนจำเพาะหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของภาคเอกชน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี

ด้านเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลมีการประกาศผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ ให้เอกชนเข้ามาทำการแข่งขันในการจัดซื้อ	4.12	0.86	มาก	2
2. เทศบาลมีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.11	0.73	มาก	3
3. เทศบาลคำนึงถึงสินค้าและบริการที่ดีจากเอกชนที่ประชาชนพึงได้รับ	4.13	0.80	มาก	1
4. เทศบาลดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยคำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่า	4.11	0.76	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลคำนึงถึงสินค้าและบริการที่ดีจากเอกชนที่ประชาชนพึงได้รับ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.80) รองลงมาคือ เทศบาลมีการประกาศผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ ให้เอกชนเข้ามาทำการแข่งขันในการจัดซื้อจัดจ้าง ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.86) เทศบาลมีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยคำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
ด้านยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ

ด้านยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลปฏิบัติงานโดยยึดตาม พรบ. เทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552	4.33	0.75	มาก	1
2. เทศบาลทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะเพื่อบำบัด ทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน	4.19	0.77	มาก	3
3. เทศบาลมีขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่ รวดเร็วเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว	4.11	0.79	มาก	4
4. เทศบาลมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการมา ติดต่อยังหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาล	4.20	0.79	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านยึดมั่นภารกิจ
หน้าที่เป็นสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลปฏิบัติงานโดยยึดตาม พรบ.เทศบาล พ.ศ. 2496
และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ เทศบาลมีเจ้าหน้าที่
คอยให้คำแนะนำในการมาติดต่อยังหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาล ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.79) เทศบาลทำ
หน้าที่จัดบริการสาธารณะเพื่อบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.77) และข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลมีขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่รวดเร็วเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ($\bar{X}$
= 4.11, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้

ด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. การปฏิบัติงานของเทศบาลมีผลงานในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.01	0.79	มาก	2
2. เทศบาลปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะโดยให้ประชาชนมีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบายและอยู่อย่างปลอดภัย	4.04	0.83	มาก	1
3. การปฏิบัติงานของเทศบาลคำนึงถึงประชาชนให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างคุ้มค่ามากที่สุด	3.97	0.84	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคกับประชาชน	3.96	0.74	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือเทศบาลปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะโดยให้ประชาชนมีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบายและอยู่อย่างปลอดภัย ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.83) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเทศบาลมีผลงานในภาพรวมอยู่ในระดับใด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.79) การปฏิบัติงานของเทศบาลคำนึงถึงประชาชนให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างคุ้มค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคกับประชาชน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
ด้านปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ด้านปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก	4.02	0.79	มาก	3
2. เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนเทศบาลเข้ามาแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือในทันที	3.98	0.77	มาก	4
3. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา 4 ปีและแผนพัฒนาประจำปี	4.15	0.77	มาก	2
4. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและนำความคิดเห็นของประชาชนไปริเริ่มเป็นโครงการต่างๆ	4.16	0.76	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและนำความคิดเห็นของประชาชนไปริเริ่มเป็นโครงการต่างๆ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา 4 ปี และแผนพัฒนาประจำปี ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.77) เทศบาลปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนเทศบาลเข้ามาแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือในทันที ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.77)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน

ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินประจำทุกปีงบประมาณ	4.25	0.75	มาก	1
2. เทศบาลมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี	4.19	0.74	มาก	2
3. เทศบาลมีการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายครอบคลุมทุกครัวเรือน	4.05	0.82	มาก	4
4. เทศบาลหาเงินมาบริหารงานตนเองมากกว่าใช้จ่ายเงินและพึ่งพาเงินจากงบประมาณ	4.12	0.80	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินประจำทุกปีงบประมาณ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ เทศบาลมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.74) เทศบาลหาเงินมาบริหารงานตนเองมากกว่าใช้จ่ายเงินและพึ่งพาเงินจากงบประมาณ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลมีการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายครอบคลุมทุกครัวเรือน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.82)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา

ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาในภายหลัง	3.80	0.84	มาก	3
2. เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนแก้ไขปัญหด้วยตนเองโดยเทศบาลเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุน	3.73	0.74	มาก	4
3. เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยจัดอบรมอาชีพเพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.86	0.77	มาก	1
4. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นผู้บริหารและพนักงานเทศบาลช่วยกันแก้ไขปัญหและป้องกันปัญหาเดิมๆ ไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นมาอีก	3.84	0.76	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยจัดอบรมอาชีพเพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นผู้บริหารและพนักงานเทศบาลช่วยกันแก้ไขปัญหและป้องกันปัญหาเดิมๆ ไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นมาอีก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.76) เทศบาลมีการปฏิบัติงานโดยคำนึง ถึงการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ไขปัญหในภายหลัง ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนแก้ไขปัญหด้วยตนเองโดยเทศบาลเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม

ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลมีโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา	4.03	0.77	มาก	2
2. ผู้บริหารของเทศบาลมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	3.93	0.69	มาก	4
3. เทศบาลปฏิบัติงานโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์	4.03	0.73	มาก	1
4. พนักงานของเทศบาลปฏิบัติงานโดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม	3.94	0.76	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลปฏิบัติงานโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ เทศบาลมีโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.77) พนักงานของเทศบาลปฏิบัติงานโดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารของเทศบาลมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด

ด้านใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เทศบาลนำองค์ความรู้ทางด้านการตลาดมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	3.94	0.88	มาก	4
2. เทศบาลให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ	3.97	0.72	มาก	2
3. เทศบาลมีการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว	4.00	0.78	มาก	1
4. เทศบาลมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางขององค์กร	3.95	0.75	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลมีการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ เทศบาลให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.72) เทศบาลมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางขององค์กร ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลนำองค์ความรู้ทางด้านการตลาดมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.88)

ตอนที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัยได้แสดงผลการวิเคราะห์ระดับผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์
ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน

การจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.86	0.67	มาก	4
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.95	0.65	มาก	2
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย	3.83	0.74	มาก	5
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชยกรรมและ การท่องเที่ยว	3.68	0.65	มาก	6
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.91	0.67	มาก	3
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญา ท้องถิ่น	4.07	0.69	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.57) ในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.65) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.67) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.67) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.74) และด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำให้ใช้การได้ดีอยู่เสมอ	3.96	0.84	มาก	1
2. มีการขยายเขตไฟฟ้า การติดตั้งไฟฟ้าครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่	3.86	0.77	มาก	2
3. การจัดให้มีสัญญาณไฟ เครื่องหมายจราจรอย่างเพียงพอ	3.81	0.83	มาก	5
4. มีการจัดให้มีการขยายเขตน้ำประปาอย่างครอบคลุมทั่วถึง	3.84	0.92	มาก	4
5. มีการก่อสร้างลานออกกำลังกายอย่างเพียงพอ	3.84	0.81	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำให้ใช้การได้ดีอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือ มีการขยายเขตไฟฟ้า การติดตั้งไฟฟ้าครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.77) มีการก่อสร้างลานออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.81) มีการจัดให้มีการขยายเขตน้ำประปาอย่างครอบคลุมทั่วถึง ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.92) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดให้มีสัญญาณไฟเครื่องหมายจราจรอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	3.91	0.80	มาก	3
2. มีการรณรงค์ป้องกันและส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพอนามัย โรคติดต่อ โรคระบาดและด้านสุขาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ	3.89	0.77	มาก	4
3. มีการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	3.82	0.86	มาก	5
4. มีการส่งเสริมการออกกำลังกายแก่ เด็ก เยาวชนและประชาชน	4.05	0.76	มาก	2
5. มีการส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาแก่เด็กเล็ก เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง	4.09	0.78	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่เด็กเล็ก เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ มีการส่งเสริมการออกกำลังกายแก่ เด็ก เยาวชนและประชาชน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.76) มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.80) มีการรณรงค์ป้องกัน และส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพอนามัย โรคติดต่อ โรคระบาดและด้านสุขาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.86)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความ สงบเรียบร้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล	3.65	1.06	มาก	5
2. มีการดำเนินการโดยยึดหลักความเสมอภาค สิทธิและเสรีภาพของประชาชน	3.82	0.81	มาก	4
3. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	3.93	0.83	มาก	1
4. มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตเทศบาลอย่างรวดเร็วและครอบคลุม	3.88	0.82	มาก	3
5. มีการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนครอบคลุมทุกครัวเรือน	3.93	0.85	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.83) รองลงมาคือ มีการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนครอบคลุมทุกครัวเรือน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.85) มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตเทศบาลอย่างรวดเร็วและครอบคลุม ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.82) มีการดำเนินการโดยยึดหลักความเสมอภาค สิทธิและเสรีภาพของประชาชน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 1.06)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

ด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการส่งเสริมพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	3.80	0.84	มาก	2
2. มีการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การอบรมมัคคุเทศก์ชุมชน	3.46	0.94	ปานกลาง	5
3. ส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมลงทุนด้านการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของการอนุรักษ์	3.59	0.81	มาก	4
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว	3.73	0.78	มาก	3
5. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล	3.86	0.80	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก และมีเพียงข้อเดียวอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.80) รองลงมาคือ มีการส่งเสริมพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.84) มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.78) ส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมลงทุนด้านการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของการอนุรักษ์ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การอบรมมัคคุเทศก์ชุมชน ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการรักษาความสะอาดและรักษาสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน	3.92	0.80	มาก	3
2. มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และแก้ไขปัญหาน้ำเสียอย่างครอบคลุม	3.85	0.79	มาก	5
3. เทศบาลสนับสนุนให้มีการอนุรักษ์และรักษาทรัพยากรในท้องถิ่น	3.88	0.80	มาก	4
4. อบรบและปลูกฝังจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะ	3.99	0.77	มาก	1
5. มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	3.94	0.83	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อบรบและปลูกฝังจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.83) มีการรักษาความสะอาดและรักษาสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.80) เทศบาลสนับสนุนให้มีการอนุรักษ์และรักษาทรัพยากรในท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และแก้ไขปัญหาน้ำเสียอย่างครอบคลุม ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้ทางภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.85	0.98	มาก	5
2. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมศาสนาในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันมาฆบูชา วันอาสาฬหบูชา วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา	4.16	0.78	มาก	3
3. มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมในวันสำคัญของชาติ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันปิยมหาราช	4.19	0.81	มาก	2
4. มีการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรมประเพณีที่ดั้งเดิม เช่น การสรงน้ำพระและการรดน้ำขอพรผู้สูงอายุในวันสงกรานต์	4.22	0.79	มาก	1
5. มีการดูแลรักษาโบราณสถานและโบราณวัตถุที่อยู่ในเขตเทศบาล	3.95	0.93	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรมประเพณีที่ดั้งเดิม เช่น การสรงน้ำพระ และการรดน้ำขอพรผู้สูงอายุในวันสงกรานต์ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมในวันสำคัญของชาติ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันปิยมหาราช ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.81) มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมศาสนาในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันมาฆบูชา วันอาสาฬหบูชา วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.78) มีการดูแลรักษาโบราณสถานและโบราณวัตถุที่อยู่ในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้ทางภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.98)

ตอนที่ 1.4 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานเอหาปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังตารางที่ 4.20 – 4.21 ดังนี้

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรตามสมการดังนี้

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + b_8 X_8 + b_9 X_9 + b_{10} X_{10}$$

โดย X_1	หมายถึง	รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง
X_2	หมายถึง	รัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน
X_3	หมายถึง	เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี
X_4	หมายถึง	การยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ
X_5	หมายถึง	เน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้
X_6	หมายถึง	ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
X_7	หมายถึง	หน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน
X_8	หมายถึง	มีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา
X_9	หมายถึง	มีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม
X_{10}	หมายถึง	ใช้ระบบกลไกทางการตลาด
Y	หมายถึง	ผลสัมฤทธิ์ของการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ
แนวใหม่ (X_1) รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง (X_2) รัฐมอบให้เอกชน
ดำเนินการแทน (X_3) เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี (X_4) การยึด
มั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ (X_5) เน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ (X_6)
ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (X_7) หน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่า
ใช้จ่ายเงิน (X_8) มีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา (X_9) มีการกระจายอำนาจและ
ทำงานเป็นทีม (X_{10}) ใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาดกับผลการจัดบริการสาธารณะเชิง
ผลสัมฤทธิ์ (Y_{tot})

ตัวแปร	Y	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_{10}
Y_{tot}	1										
X_1	0.425**	1									
X_2	0.468**	0.673**	1								
X_3	0.409**	0.452**	0.481**	1							
X_4	0.402**	0.355**	0.436**	0.602**	1						
X_5	0.595**	0.382**	0.412**	0.373**	0.461**	1					
X_6	0.590**	0.370**	0.438**	0.406**	0.512**	0.715**	1				
X_7	0.477**	0.345**	0.409**	0.461**	0.543**	0.524**	0.626**	1			
X_8	0.602**	0.345**	0.369**	0.260**	0.221**	0.465**	0.399**	0.325**	1		
X_9	0.640**	0.342**	0.373**	0.333**	0.391**	0.451**	0.501**	0.430**	0.646**	1	
X_{10}	0.618**	0.342**	0.380**	0.345**	0.431**	0.542**	0.581**	0.457**	0.472**	0.550**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผลการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอ
สามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการกระจายอำนาจและทำงาน
เป็นทีม ($r = 0.640$) ใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด ($r = 0.618$) มีการป้องกันปัญหามากกว่าคอย
แก้ปัญหา ($r = 0.602$) เน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ ($r = 0.595$) ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน ($r = 0.590$) หน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน ($r = 0.477$) รัฐมอบให้
เอกชนดำเนินการแทน ($r = 0.468$) รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ($r = 0.425$)
เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี ($r = 0.409$) และการยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ
($r = 0.402$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและ
สร้างสมการพหุคูณ

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (constant)	0.174		1.042	0.298
รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง (X ₁)	0.034	0.038	0.858	0.392
รัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน (X ₂)	0.068	0.075	1.616	0.107
เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี (X ₃)	0.070	0.079	1.836	0.067
การยัดมันภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ (X ₄)	-0.43	-0.048	-1.052	0.293
เน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ (X ₅)	0.138	0.157	3.203	0.001
ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (X ₆)	0.090	0.101	1.913	0.056
หน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน (X ₇)	0.026	0.028	0.626	0.532
มีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา (X ₈)	0.166	0.188	4.203	0.000
มีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม (X ₉)	0.214	0.277	4.863	0.000
ใช้ระบบกลไกทางการตลาด (X ₁₀)	0.172	0.199	4.578	0.000

$R = 0.783$, $R^2 = 0.613$, $SEE = 0.360$, $F = 60.240$, $\text{sig of } F = 0.000$

จากตารางที่ 4.21 พบว่าจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยระหว่างตัวแปรทั้ง 10 ตัว ปัจจัยส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเข้าสู่สมการได้ 4 ตัวแปร จึงตอบสมมุติฐานการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม ด้านใช้ระบบกลไกทางการตลาด ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาและด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.783 สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ร้อยละ 61.30 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.36 สามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = 0.174 + 0.214 X_9 + 0.172 X_{10} + 0.166 X_8 + 0.138 X_5$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z \hat{Y} = 0.227 X_9 + 0.199 X_{10} + 0.188 X_8 + 0.157 X_5$$

ดังนั้นจึงสรุปสมมติฐานได้ว่ารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม ด้านใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด ด้านมีการป้องกันมากกว่าคอยแก้ปัญหาและด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรมีผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอต จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1.5 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอต จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ดังนี้

ด้านรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง มีปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐขาดความรู้ในการกำกับดูแลงานด้านต่างๆ ผู้บริหารมอบหมายงานไม่ตรงตามความรู้ของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารไม่มีความเข้าใจในการดำเนินงานตามหลักรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทน การปฏิบัติงานด้วยตนเอง ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจในบทบาทและการดำเนินงานตามหลักรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ควรทำการศึกษาหาความรู้ในงานที่ผู้บริหารมอบหมายให้

ด้านรัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน มีปัญหาการจัดบริการสาธารณะบางโครงการไม่มีหน่วยงานเอกชนเข้าร่วมประมูลทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ เทศบาลมีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของเอกชน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนรู้เห็นในการคัดเลือกเอกชนเข้ามาดำเนินงานและเทศบาลมีการผูกขาดเอกชนหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางและครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อให้เอกชนที่มีศักยภาพเข้าร่วมประมูลโครงการหลายๆ หน่วยงาน ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐช่วยกันสอดส่องดูแลเพื่อให้เกิดการทุจริตในหน่วยงานน้อยที่สุดและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างเพื่อความโปร่งใส

ด้านเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี มีปัญหาหน่วยงานภาครัฐไม่คำนึงถึงคุณภาพที่ดีที่สุดของสินค้าและบริการแต่คำนึงถึงความต่ำสุดของราคาเป็นสำคัญ ผู้บริหารของรัฐมีการทำธุรกิจแฝงในนามของเครือญาติและสินค้าและบริการที่ประชาชนได้รับมีคุณภาพไม่ดี ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรมีการทดสอบคุณภาพของสินค้าก่อนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและเทศบาลควรมีการตรวจสอบธุรกิจของผู้บริหารก่อนดำรงตำแหน่งเพื่อความสุจริตโปร่งใส

ด้านยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ มีปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐยังยึดติดรูปแบบการให้บริการแบบเดิมๆ ขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ บุคลากรไม่เข้าใจในภารกิจหน้าที่ของเทศบาลและไม่เข้าใจในหน้าที่ของตนเองว่าต้องทำอะไรบ้าง เจ้าหน้าที่เทศบาลเห็นเรื่องส่วนตัวสำคัญกว่างานของเทศบาล เอาเวลาราชการไปทำงานส่วนตัว ผู้มารับบริการมีความต้องการที่หลากหลายและมีขั้นตอนในการให้บริการที่ซับซ้อน ข้อเสนอแนะ คือ จัดฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติในการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ จัดฝึกอบรมบุคลากรเทศบาลในเรื่องภารกิจหน้าที่ของเทศบาลและส่งบุคลากรไปฝึกอบรมตามตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารควรกำหนดบทลงโทษต่อเจ้าหน้าที่ที่ใช้เวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว และจัดตั้งจุดบริการแบบ One Stop Service

ด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ มีปัญหาเทศบาลทำงานแบบเข้าขามเย็นขาม เทศบาลให้การดูแลประชาชนไม่ทั่วถึง มีประชาชนกลุ่มเดิมๆ ซ้ำๆ ที่ได้รับประโยชน์จากการของเทศบาลและเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่ค่อยลงพื้นที่เพื่อสำรวจปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชน ข้อเสนอแนะ คือ มีการประกวดและให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่มีผลงานดีเด่น เทศบาลควรส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจหากลุ่มประชาชนที่ไม่สามารถมารับบริการและรับสวัสดิการจากเทศบาลได้ และมีการหมุนเวียนเปลี่ยนกลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมของเทศบาลเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลอย่างทั่วถึงกัน

ด้านการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีปัญหาเทศบาลเข้ามาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้า เทศบาลปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนเพียงบางกลุ่ม ผู้บริหารให้ความสำคัญกับประชาชนที่เป็นฐานเสียงของตนเอง มีช่องทางการร้องเรียนปัญหาและความต้องการไม่หลากหลายและไม่ครอบคลุม ประชาชนขาดความรู้ในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ จึงทำให้การร้องเรียนปัญหาและความต้องการล่าช้าและประชาชนไม่ค่อยให้ความสำคัญเมื่อเทศบาลจัดประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คือ เพิ่มบุคลากรและกำลังคนให้มากให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน เพิ่มช่องทางการร้องเรียนที่ง่ายสำหรับชาวบ้าน จัดอบรมเพื่อให้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่ชาวบ้านและจัดประชุมในช่วงที่ชาวบ้านว่างเว้นจากภารกิจการทำงาน

ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน มีปัญหาจัดเก็บภาษีไม่ครอบคลุมทุกครัวเรือน ข้อเสนอแนะ คือ เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอในการสำรวจภาษีและจัดเก็บภาษี

ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ไขปัญหา มีปัญหาประชาชนไม่แก้ไขปัญหาด้วยตนเองก่อนเมื่อมีเรื่องเดือดร้อนก็ร้องเรียนให้เทศบาลไปแก้ไข ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่มีการป้องกันปัญหาก่อนที่จะเกิดมีเพียงการตามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วและการอบรมอาชีพไม่เข้าถึงผู้ที่เดือดร้อน ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรฝึกให้ประชาชนแก้ปัญหาล็กๆ น้อยๆ ด้วยตนเอง ฝึกให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยมีเทศบาลเป็นเพียงผู้สนับสนุนและจัดฝึกอบรมอาชีพโดยหมุนเวียนไปตามชุมชนต่างๆ

ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม มีปัญหาการทำงานล่าช้าเพราะต้องผ่านผู้บริหารหลายระดับ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกันทำงานและไม่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงส่วนใหญ่การทำงานยังขึ้นอยู่กับผู้บริหารสูงสุด ข้อเสนอแนะ คือ ต้องมีการลดขั้นตอนการทำงานการเซ็นเอกสารเพื่องานจะได้รวดเร็วขึ้นและเพิ่มมาตรการลงโทษผู้ที่ไม่ปฏิบัติงานให้รุนแรงขึ้น

ด้านการใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด มีปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจการบริหารงานโดยใช้ระบบกลไกทางการตลาด ทรัพยากรการทำงานมีจำนวนน้อยและเจ้าหน้าที่ยังยึดติดกับการบริหารงานในระบบราชการแบบเก่า

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดส่วนใหญ่เห็นว่า ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีปัญหาถนนชำรุดเสียหาย การขายของบนทางเท้า การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้แสงสว่างยังไม่ทั่วถึง ท่อระบายน้ำไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐานทำให้ระบายน้ำไม่ทันและเกิดน้ำท่วมขัง สัญญาณไฟจราจรไม่เพียงพอทำให้เกิดอุบัติเหตุและเครื่องออกกำลังกายชำรุดแลดูเก่า ไม่ได้มาตรฐาน ข้อเสนอแนะ คือ ตั้งงบประมาณในการปรับปรุงซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำที่ชำรุดมี มาตรการลงโทษขั้นเด็ดขาดแก่ผู้ขายของบนทางเท้า สำรวจความต้องการของประชาชนในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟจราจรเพิ่มเติมในบริเวณที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายแบบแอสตันเลสมาทดแทนของเดิมที่เป็นพลาสติก

ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีปัญหาผู้พิการอยากให้แก่ปัญหาด้านสุขภาพขาดอาชีพและไม่มีงานทำที่มั่นคง ประชาชนขาดความรู้ด้านสุขภาพอนามัย โรคติดต่อ มีการค้ายาเสพติดภายในชุมชน ประชาชนไม่ให้ความสำคัญของการออกกำลังกาย เทศบาลไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงและประชาชนไม่มีความรู้ในการประกอบอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ข้อเสนอแนะ คือ ให้เทศบาลส่งบุคลากรที่มีความรู้ไปฝึกอบรมผู้พิการและผู้ดูแลคนพิการในการทำกายภาพบำบัดที่บ้านด้วยตนเอง ฝึกอบรมอาชีพให้แก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ว่างงานให้ความรู้แก่ประชาชนด้านสุขภาพอนามัยและโรคติดต่อเป็นประจำทุกวันผ่านเสียงตามสายของเทศบาลนครฯ ให้ประชาชนเห็นถึงความสำคัญของการออกกำลังกายและให้ความรู้แก่ประชาชนในการประกอบอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีปัญหาประชาชนขาดส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เมื่อมีเหตุไฟไหม้เทศบาลไประงับเหตุล่าช้า กล้องวงจรปิดชำรุดเสียหายเป็นจำนวนมากและมีการติดตั้งไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และเจ้าหน้าที่เทศบาลดำเนินงานโดยยึดหลักพวกพ้องเป็นสำคัญ ข้อเสนอแนะ คือ นำเสนอให้ประชาชนเห็นถึงข้อดีที่จะได้รับต่อการเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลควรมีเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง ในการเฝ้าระวังเหตุไฟไหม้และตั้งงบประมาณในการซ่อมแซมและติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

ด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว มีปัญหาสถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลมีน้อย นักท่องเที่ยวทิ้งขยะไม่เป็นที่เป็นทาง ขาดมัคคุเทศก์ชุมชนในการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว และขาดการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะ คือ สร้างสถานที่ท่องเที่ยวบนพื้นฐานวิถีชีวิตของชาวบ้านในชุมชนจัดอบรมมัคคุเทศก์ในการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อทุกช่องทางและมีมาตรการไม่นำอาหารและเครื่องดื่มเข้าไปรับประทานในแหล่งท่องเที่ยว

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีปัญหาประชาชนบางกลุ่มไม่เห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะ เทศบาลส่งเสริมการคัดแยกขยะแต่เวลาเก็บขยะก็รวมทุกอย่างใส่ไว้ในรถขยะโดยไม่มีการคัดแยกและโรงงานสับปะรดส่งกลิ่นเหม็นและปล่อยน้ำเสียลงในแหล่งน้ำสาธารณะ ข้อเสนอแนะ คือ อบรมและส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะโดยเริ่ม

จากที่บ้าน พาหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องพร้อมสื่อมวลชนลงตรวจโรงงานเป็นประจำทุกเดือนและเทศบาลควรมีการแยกขยะก่อนนำไปใส่รถขยะ

ด้านศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีปัญหาคนรุ่นใหม่ไม่เห็นความสำคัญของศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น การจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นเทศบาลจะเน้นกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เทศบาลขาดการประชาสัมพันธ์ด้านศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่มีการสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่นและผู้มีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่ถ่ายทอดวิชาให้บุคคลอื่น ข้อเสนอแนะ คือ ควรให้ความรู้กับประชาชนและเน้นให้คนรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มคนทุกเพศทุกวัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 2.1 รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ ประธานสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ได้แก่ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลและผู้อำนวยการกอง ประชาชนในท้องถิ่น ได้แก่ ประธานชุมชน ของเทศบาลตำบลไร่เก่า และเทศบาลตำบลไร่ใหม่ รวมจำนวน 19 คน มีรายละเอียด ดังนี้

การสังเคราะห์หาข้อค้นพบรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ด้านหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า ปัจจัยด้านหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำกับดูแลเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานของเทศบาลรวดเร็วและประชาชนมีความพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจึงจัดทำบริการสาธารณะโดยเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันกันจากหลายๆ หน่วยงานโดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะและรูปแบบสินค้าและการจัดบริการสาธารณะให้ตรงตามที่เทศบาลต้องการและหน่วยงานภาครัฐส่งต่อการปฏิบัติงานให้กับผู้รับจ้าง โดยที่เทศบาลมีหน้าที่กำกับดูแลการทำงานของผู้รับจ้างให้ตรงตามแบบที่เทศบาลได้วางไว้โดยการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านนั้นๆ เป็นผู้ควบคุมงานและตรวจรับงาน

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งอาจประสบปัญหาในเรื่องศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะจึงมอบให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้จัดทำแทนและรัฐมีหน้าที่คอยกำกับดูแลงานให้ตรงตามมาตรฐานที่วางไว้ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานรวดเร็วยิ่งขึ้น”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2562 ที่ว่า “ทำให้เทศบาลจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้รวดเร็วมีคุณภาพและตรงความต้องการของประชาชน”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2562 ที่ว่า “เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันหลายๆ หน่วยงานในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของการทำสัญญาจ้างเหมา หรือการประมูลงาน โดยหน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างให้มีการประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์”

2. ด้านหน่วยงานภาครัฐมอบให้เอกชนดำเนินงานแทน

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านหน่วยงานภาครัฐมอบให้เอกชนดำเนินงานแทน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า การให้เอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐก่อให้เกิดผลดีต่อประชาชน คือ ประชาชนได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้า การจัดบริการสาธารณะได้ผลลัพธ์ที่ดี ประหยัด คุ่มค่า รวดเร็วเนื่องจากบางบริการสาธารณะหน่วยงานภาครัฐไม่มีความเชี่ยวชาญไม่สามารถดำเนินการเองได้ จึงมอบหมายให้หน่วยงานเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญมาดำเนินการแทนทำให้มีการมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้รวดเร็วและได้บริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของประชาชน

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “การให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้า” และคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2561 ที่ว่า “ทำให้การจัดบริการสาธารณะมีผลลัพธ์ในทางที่ดี ประหยัด คุ่มค่า รวดเร็วและได้บริการสาธารณะที่ดีตรงต่อความต้องการของประชาชน”

3. ด้านหน่วยงานของรัฐเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านหน่วยงานของรัฐเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า การที่รัฐเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันจุดประสงค์สำคัญคือเพื่อให้ได้สินค้า บริการและการจัดบริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพ ราคาถูก ประหยัดงบประมาณในการใช้จ่าย ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีตามระบอบประชาธิปไตยผ่านระบบกลไกการตลาด ป้องกันการผูกขาดสินค้า หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสเลือกสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ คงทนและตรงตามความต้องการของประชาชนเพื่อใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะและเกิดความบริสุทธิ์ ยุติธรรม”

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “ทำให้ได้สินค้าและบริการที่ราคาถูก มีคุณภาพดี”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2562 ที่ว่า “มีการเปิดเสรีทางการแข่ง โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแข่งขัน”

และคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11 เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2562 “ก่อให้เกิดความบริสุทธิ์ยุติธรรมในการแข่งขันของสินค้า บริการและการจัดบริการสาธารณะ โดยที่หน่วยงานภาครัฐ

ต้องมีความเป็นกลางปล่อยให้กลไกการแข่งขันเป็นตัวกำหนดผู้ประกอบการที่เหมาะสมสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน”

4. ด้านหน่วยงานภาครัฐยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านหน่วยงานภาครัฐยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า เมื่อหน่วยงานภาครัฐปฏิบัติตามหน้าที่ ตามภารกิจของตนเอง โดยจัดบริการสาธารณะเพื่อให้บริการประชาชน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาและให้ความร่วมมือในทุกกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐตอบแทน แต่หากหน่วยงานภาครัฐไม่ยึดมั่นภารกิจหน้าที่ ประชาชนก็จะได้รับความเดือดร้อน สังคมเกิดความวุ่นวาย ประชาชนเกิดความไม่เชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญเพราะช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชน”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 13 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2562 ที่ว่า “การยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญประชาชนจะมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 15 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562 ที่ว่า “หากหน่วยงานของรัฐไม่คำนึงถึงภารกิจหน้าที่แล้วประชาชนจะได้รับความเดือดร้อน สังคมวุ่นวาย ประชาชนจะไม่มี ความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2562 ที่ว่า “ในการยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญส่งผลให้ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ เมื่อขอความร่วมมือจากประชาชน ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือในทุกกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ”

5. ด้านหน่วยงานภาครัฐเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านหน่วยงานภาครัฐเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า การที่เทศบาลบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลงาน โดยเน้นให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและเกิดความโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อประชาชนและช่วยยกระดับผลการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานโดยเน้นผลงานที่ประชาชนพึงได้รับและให้บริการที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วกว่าที่ จะเน้นการใช้ทรัพยากร

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “ในการบริหารราชการสมัยก่อนจะให้ความสำคัญกับปริมาณทรัพยากรที่นำเข้า เช่น จำนวนงบประมาณ อัตราค่าจ้าง วัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ ทำให้การจัดบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนเกิดต้นทุนสูง ประชาชนผู้รับบริการไม่พอใจในบริการที่ล่าช้า ดังนั้นปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนการ

ดำเนินงานโดยเน้นผลงานที่ประชาชนพึงได้รับและการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจ สะดวกรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากกว่าเน้นการใช้ทรัพยากรในปริมาณมาก ๆ”

6. ด้านการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะควรคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วางแผนโครงการและวิธีการทำงาน ยอมรับการเสนอแนะ และตัดสินใจร่วมกับประชาชน นำความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างความมั่นใจให้ประชาชนเห็นว่าข้อมูลและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปเป็นทางเลือกในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนติดต่อกับผู้บริหาร หัวหน้างาน ที่ปฏิบัติงานได้เสมอและสิ่งสำคัญต้องมีการจัดการแบบประชาธิปไตยตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ละทิ้งคนกลุ่มน้อยหรือคนที่มีความคิดเห็นต่างและควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้และมีช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9 เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “ควรคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง อำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากที่สุด เมื่อประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของหน่วยงานก็นำไปปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11 เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2562 ที่ว่า “ต้องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและประชาชนพึงพอใจ”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 15 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562 ที่ว่า “ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนติดต่อกับผู้บริหารและหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานได้เสมอ ที่สำคัญต้องมีการจัดการแบบประชาธิปไตยตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ละทิ้งคนกลุ่มน้อยหรือคนที่มีความคิดเห็นต่าง”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2562 ที่ว่า “ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบาย วางแผนโครงการและวิธีการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ยอมรับการเสนอแนะและตัดสินใจร่วมกับประชาชน”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 19 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2562 ที่ว่า “ต้องมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย มีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางกับประชาชนอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้จากประชาชนประกอบการตัดสินใจในการจัดบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชน”

7. ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า การที่เทศบาลหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงินส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อให้บริการและตอบสนองความต้องการประชาชน โดยนํารายได้ที่ได้มาใช้ในการ

การจัดบริการสาธารณะ ซึ่งเงินรายได้ส่วนใหญ่มาจากภาษีประชาชน ดังนั้นหน่วยงานของรัฐ ควรมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินโดยจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อใช้เงินให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด หน่วยงานของรัฐต้องหาเงินให้ได้มากเพื่อมีเงินสำรองในยามฉุกเฉิน ซึ่งทำให้มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 การวางแผนการใช้จ่ายเงินโดยจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อให้รายรับสมดุลกับรายจ่าย”ที่ว่า “ต้องมี

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “รายได้ส่วนใหญ่มาจากภาษีประชาชน ดังนั้นควรใช้เงินให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “หน่วยงานภาครัฐต้องหาเงินให้ได้มากเพราะทำให้มีเงินไว้สำรองจ่ายในยามฉุกเฉิน ก่อให้เกิดศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะและแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันที”

8. ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า เทศบาลมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาส่งผลปัญหาไม่ลุกลาม เป็นปัญหาเรื้อรังในอนาคต เทศบาลควรทำงานเชิงรุกมีการวางแผน มีการประเมินสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นและจะก่อให้เกิดปัญหา เพื่อหาวิธีป้องกัน การป้องกันปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมป้องกันปัญหาด้านต่างๆ มีการบูรณาการการป้องกันปัญหาในทุกภาคส่วนเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีก

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “ในการป้องกันปัญหาต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหา บูรณาการการป้องกันปัญหาบริเวณกว้าง ปัญหาต่างๆ ก็จะไม่เกิดขึ้นซ้ำๆ”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2562 ที่ว่า “ให้หน่วยงานภาครัฐทำงานเชิงรุก โดยมีการวางแผนประเมินสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นและก่อให้เกิดปัญหาแล้วหาวิธีป้องกัน”

9. ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า เทศบาลมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีมส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและรวดเร็วยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันทั่วถึง การทำงานเป็นทีมถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน ถ้าเทศบาลสามารถสร้างทีม พัฒนาทีมให้ทำงานร่วมกันได้องค์กรก็จะเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นเทศบาลจะประสบความสำเร็จได้ต้องยึดหลักการกระจายอำนาจเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและยึดหลักทีมงาน การจัดบริการสาธารณะจึงจะออกมาประสบผลสำเร็จ สมฤทธิ์ผลตรงตามที่มุ่งหวังไว้

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “ทำให้การทำงานของเทศบาลรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10 เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2561 การกระจายอำนาจทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้นแต่ต้องควบคู่ไปกับการทำงานเป็นทีมด้วยเพราะถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของเทศบาล ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของงานตามที่วางแผนไว้”

10.ด้านการใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด

จากการสังเคราะห์คำสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ด้านการใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า ปัจจัยด้านการใช้ระบบกลไกการตลาดส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะ ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการมาใช้บริการของเทศบาล มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติและเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุดยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยฟังและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการบริการให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น ปรับการบริการให้เข้ากับการใช้ชีวิตของประชาชน อันจะทำให้เกิดการใช้บริการมากขึ้น และหน่วยงานก็จะมีรายได้มากขึ้นทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการได้รับบริการ

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “การใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาดทำให้การทำงานของเทศบาลเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและตอบสนองอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2561 ที่ว่า “การนำแนวทางธุรกิจมาบริหารงานภาครัฐจะให้ความสำคัญกับการสร้างผลิตภาพสูงสุด อาศัยกลไกการตลาดเปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ ลดขนาดองค์กร ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มองประชาชนในฐานะลูกค้าหรือผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 13 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2562 ที่ว่า “การใช้ระบบการตลาดภาครัฐยึดถือความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง”

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 16 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562 ที่ว่า “การโฆษณาประชาสัมพันธ์ถือเป็นช่องทางการรับสื่อที่ประชาชนเข้าถึงมากที่สุด โดยหลักการตลาดในภาครัฐ คือ การเข้าถึงประชาชน”

ตอนที่ 2.2 การสังเคราะห์หาข้อสรุปรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.22 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 สรุปสาระสำคัญจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็น	สรุปผลการวิจัย	ข้อค้นพบ
1. ด้านหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	- เปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ - มีการแข่งขันหลายๆหน่วยงานในการจัดบริการสาธารณะ - หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้รับจ้าง - มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อควบคุมงานและตรวจรับงาน - ลดขั้นตอนบางอย่างลงโดยรัฐไม่ต้องลงมือปฏิบัติเอง - สะดวกรวดเร็วในการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น	- เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญหลายๆหน่วยงานมาจัดทำบริการสาธารณะแทนหน่วยงานภาครัฐโดยมีภาครัฐกำกับดูแลและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการควบคุมและตรวจรับงาน
2. ด้านหน่วยงานภาครัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน	- ประชาชนได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ - สะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้า - ประหยัดคัมค่า ได้ผลลัพธ์ที่ดีในการจัดบริการสาธารณะ - เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมมากกว่าหน่วยงานภาครัฐมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ	- ควรเปิดโอกาสให้เอกชนที่มีความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะด้านต่างๆ มาประมูลงานของเทศบาลด้วยความเสมอภาค เป็นกลาง โดยดำเนินการทุกขั้นตอนต้องเปิดเผยโปร่งใส

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) สรุปสาระสำคัญจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็น	สรุปผลการวิจัย	ข้อค้นพบ
	- เป็นการผสมผสานความเชี่ยวชาญระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดการทรัพยากร รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น - มีการประมวลการจัดทำบริการสาธารณะด้วยความเสมอภาคและเป็นกลาง - กระบวนการการดำเนินการทุกขั้นตอนต้องเปิดเผย โปร่งใส	
3. ด้านหน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี	- ประชาชนได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี ประหยัดงบประมาณในการใช้จ่าย - เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านระบบกลไกการตลาด - ป้องกันการผูกขาดสินค้า - เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานง่ายขึ้นและมีความโปร่งใส - ภาครัฐมีโอกาสเลือกสินค้าและบริการที่หลากหลาย มีอำนาจในการต่อรองราคา - รัฐต้องเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	- ควรเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเสรีผ่านระบบกลไกการตลาด โดยการแข่งขันนั้นต้องเป็นไปโดยบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) สรุปสาระสำคัญจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็น	สรุปผลการวิจัย	ข้อค้นพบ
4. ด้านหน่วยงานภาครัฐ ยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็น สำคัญ	- ช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชน - การจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐประสบผลสัมฤทธิ์ตรงตามความต้องการของประชาชน - ช่วยให้ประชาชนในการเข้าถึงงบประมาณและทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกัน - ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี - บุคลากรภาครัฐต้องกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความชอบธรรม เสียสละอดทน ยึดหลักวิชาความรู้และจรรยาวิชาชีพ ไม่ยอมโอนอ่อนตามอิทธิพลใด - ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐเมื่อหน่วยงานภาครัฐขอความร่วมมือจากประชาชน ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือในทุกกิจกรรมของหน่วยงาน	- ควรปฏิบัติตามหน้าที่ กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีความชอบธรรม เสียสละ อดทน ยึดวิชาความรู้และจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพล เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนและการจัดบริการสาธารณะให้ประสบผลสัมฤทธิ์ตรงตามความต้องการของประชาชน
5. ด้านหน่วยงานภาครัฐ เน้นผลงานที่เกิดขึ้น มากกว่าเน้นทรัพยากร	- ดำเนินงานโดยเน้นผลงานที่ประชาชนพึงได้รับ และให้บริการที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ - ควรใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด โดยใช้งบประมาณในการจ้างงานอย่างคุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ	- ควรใช้ทรัพยากรในการจัดบริการสาธารณะให้คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด และเน้นผลงานให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจใช้งบประมาณให้คุ้มค่ากับผลงานที่ประชาชนพึงได้รับ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนของความสำเร็จในการทำงาน

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) สรุปสาระสำคัญจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็น	สรุปผลการวิจัย	ข้อค้นพบ
	- ต้องลดจำนวนทรัพยากรเพื่อลดงบประมาณแต่ให้เน้นผลงานที่เกิดขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือน้อยกว่าเดิม - ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดความสำเร็จของงานและผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงต้องมีตัวชี้วัดเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติ - ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น	
6. ด้านการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	- ปฏิบัติงานต้องให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด - นำปัญหา ความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน มาจัดลำดับความสำคัญและให้ตรงตามความเดือดร้อนของประชาชน - เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วางแผนโครงการ และวิธีการทำงาน - ปลุกฝังให้ประชาชนหรือชาวบ้านรู้จักแก้ไขปัญหาที่ไม่เกินกำลังความสามารถด้วยตนเองก่อน โดยต้องพึ่งพาตนเองให้ได้ก่อน	- ควรจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของประชาชน - ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะ - มีการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) สรุปสาระสำคัญจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็น	สรุปผลการวิจัย	ข้อค้นพบ
	- เมื่อประชาชนแสดงความคิดเห็นในการทำงานก็นำไปปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น - นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว - มีการจัดการแบบประชาธิปไตยตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ละทิ้งคนกลุ่มน้อยหรือคนที่มีความคิดเห็นต่าง	
7. ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้เงิน	- ต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อให้รายรับสมดุลกับรายจ่าย - ควรใช้เงินให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน - หาเงินมาได้มากจะเป็นเงินสำรองเพื่อรองรับค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน - การหารายได้ของหน่วยงานภาครัฐควรตั้งอยู่บนความยุติธรรมและเข้าถึงหน่วยงานทุกภาคส่วน - มีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายในแต่ละปี	- ควรมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อใช้เงินให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีการจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายในแต่ละปี
8. ด้านการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา	- ควรเทศบาลออกหน่วยตระเวนเพื่อตรวจสอบพื้นที่เป็นประจำเพื่อป้องกันปัญหาและกรณีเร่งด่วนหรือจำเป็น จะได้แก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์วิกฤตได้ทันเวลาที่	- ควรเน้นการทำงานเชิงรุกโดยการออกตรวจสอบพื้นที่เป็นประจำเพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) สรุปสาระสำคัญจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็น	สรุปผลการวิจัย	ข้อค้นพบ
	- หาสาเหตุของปัญหาโดยประชุมร่วมกันในทุกภาคส่วนเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน และนำผลของการประชุมที่ได้นำไปแก้ไขต้นตอของปัญหาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นมา - หน่วยงานภาครัฐทำงานเชิงรุก โดยวางแผน ประเมินสถานการณ์ ที่กำลังจะเกิดขึ้นและก่อให้เกิดปัญหา แล้วหาวิธีป้องกันส่งผลกระทบต่อประชาชนไม่ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตหรือความเดือดร้อน	
9. ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม	- การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้นไม่ต้องผ่านการอนุมัติหลากหลายขั้นตอน - ตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที - ระดมความคิดเห็นของทุกคนในทีมงาน และใช้เสียงส่วนมากเป็นประชาธิปไตยในการตัดสินใจ ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิมๆ หรือเสียงของผู้บริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว - สร้างการทำงานเป็นทีม สร้างผู้นำรุ่นใหม่ สร้างโอกาส มอบอำนาจและมอบความเป็นอิสระในการทำงาน - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความเสมอภาค ความยั่งยืนและเข้าถึงปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริง	- ควรมีการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ โดยให้โอกาสให้อำนาจและมอบความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและควรสร้างการทำงานเป็นทีม ใช้เสียงส่วนมากในทีมเป็นประชาธิปไตยตัดสินใจ

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) สรุปสาระสำคัญจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็น	สรุปผลการศึกษา	ข้อค้นพบ
10. ด้านการใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด	- กลไกการตลาดผลักดันให้เกิดการบริหารแบบเป็นระบบส่งผลให้องค์กรภาครัฐเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเพิ่มนวัตกรรม และมีการตอบสนองที่มีคุณภาพและรวดเร็ว - กลไกการตลาด เปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ ลดขนาดองค์กร มองประชาชนในฐานะลูกค้า หรือผู้รับบริการ - ยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน - ฟังและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน - กลไกการตลาดสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารที่จะช่วยให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ การบริการและโครงการของรัฐ ที่ต้องการสื่อสารต่อประชาชน - สร้างความพึงพอใจในบริการที่ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการของรัฐ	- ควรเปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ ลดขนาดองค์กร - มองประชาชนในฐานะลูกค้า หรือผู้รับบริการรับฟังความคิดเห็น และตอบสนองความต้องการของประชาชน - มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.22 รูปแบบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ด้านหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ มีการแข่งขันหลายๆ หน่วยงานในการจัดบริการสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้รับจ้างมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อควบคุมงานและตรวจรับงาน ลดขั้นตอนบางอย่างลงโดยรัฐไม่ต้องลงมือปฏิบัติเอง สะดวก

รวดเร็วในการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ข้อค้นพบที่สำคัญ เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญหลายๆ หน่วยงานมาจัดทำบริการสาธารณะแทนหน่วยงานภาครัฐโดยมีภาครัฐกำกับดูแลและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการควบคุมและตรวจรับงาน

2. ด้านหน่วยงานภาครัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทนโดย ประชาชนได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้า ประหยัดคั่งคั่งค่า ได้ผลลัพธ์ที่ดีในการจัดบริการสาธารณะ เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมมากกว่าหน่วยงานภาครัฐมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นการผสมผสานความเชี่ยวชาญระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดการทรัพยากร รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นมีการประมุลการจัดทำบริการสาธารณะด้วยความเสมอภาคและเป็นกลาง กระบวนการการดำเนินการทุกขั้นตอนต้องเปิดเผย โปร่งใส ข้อค้นพบที่สำคัญ ควรเปิดโอกาสให้เอกชนที่มีความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะด้านต่างๆ มาประมุลงานของเทศบาลด้วยความเสมอภาค เป็นกลาง โดยดำเนินการทุกขั้นตอนต้องเปิดเผยโปร่งใส

3. ด้านหน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดีโดย ประชาชนได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี ประหยัดงบประมาณในการใช้จ่าย เกิดการแข่งขันอย่างเสรี ผ่านระบบกลไกการตลาด ป้องกันการผูกขาดสินค้า เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานง่ายขึ้นและมีความโปร่งใส ภาครัฐมีโอกาเลือกสินค้าและบริการที่หลากหลาย มีอำนาจในการต่อรองราคา รัฐต้องเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ข้อค้นพบที่สำคัญ ควรเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเสรีผ่านระบบกลไกการตลาด โดยการแข่งขันแข่งขันนั้นต้องเป็นไปโดยบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

4. ด้านหน่วยงานภาครัฐยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญโดยช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชน การจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐประสบผลสัมฤทธิ์ตรงตามความต้องการของประชาชน ช่วยให้ประชาชนในการเข้าถึงงบประมาณและทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกัน ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี บุคลากรภาครัฐต้องกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความซื่อสัตย์ เสียสละอดทน ยึดหลักวิชาความรู้และจรรยาวิชาชีพไม่ยอมโอนอ่อนตามอิทธิพลใด ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐเมื่อหน่วยงานภาครัฐขอความร่วมมือจากประชาชน ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือในทุกกิจกรรมของหน่วยงาน ข้อค้นพบที่สำคัญ ควรปฏิบัติตามหน้าที่ กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ เสียสละ อดทน ยึดวิชาความรู้และจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพล เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนและการจัดบริการสาธารณะประสบผลสัมฤทธิ์ตรงตามความต้องการของประชาชน

5. ด้านหน่วยงานภาครัฐเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรโดยดำเนินงานโดยเน้นผลงานที่ประชาชนพึงได้รับและให้บริการที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ควรใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด โดยใช้งบประมาณในการจ้างงานอย่างคุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ ต้องลดจำนวนทรัพยากรเพื่อลดงบประมาณแต่ให้เน้นผลงานที่เกิดขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือน้อยกว่าเดิม ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดความสำเร็จของงานและผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงต้องมีตัวชี้วัดเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติต้องอาศัยความร่วมมือจากทุก

ภาคส่วนในการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น
 ข้อค้นพบที่สำคัญ ควรใช้ทรัพยากรในการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดและเน้น
 ผลงานให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ใช้งบประมาณให้คุ้มค่ากับผลงานที่ประชาชนพึงได้รับ มีการกำหนด
 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน ความสำเร็จในการทำงาน

6. ด้านการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยปฏิบัติงานต้องให้
 ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นำปัญหา ความเดือดร้อนและความต้องการของ
 ประชาชน มาจัดลำดับความสำคัญและให้ตรงตามความเดือดร้อนของประชาชนเปิดโอกาสให้ประชาชนมี
 ส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วางแผนโครงการและวิธีการทำงาน ปลุกฝังให้ประชาชนหรือชาวบ้านรู้จักแก้
 ไขปัญหาที่ไม่เกินกำลังความสามารถด้วยตนเองก่อน โดยต้องพึ่งพาตนเองให้ได้ก่อน เมื่อประชาชนแสดง
 ความคิดเห็นในการทำงานก็นำไปปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย
 มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดการแบบประชาธิปไตยตอบสนอง
 ความต้องการของประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ละทิ้งคนกลุ่มน้อยหรือคนที่มีความคิดเห็นต่าง
 ข้อค้นพบสำคัญ ควรจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมคิด
 ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะมีการประเมินผล
 การปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้เงินโดย ต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อให้
 รายรับสมดุลกับรายจ่าย ควรใช้เงินให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน หาเงินมาได้มากจะ
 เป็นเงินสำรองเพื่อรองรับค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณะสนองต่อความต้องการของประชาชน
 การหารายได้ของหน่วยงานภาครัฐควรตั้งอยู่บนความยุติธรรมและเข้าถึงหน่วยงานทุกภาคส่วน มีการจัดทำ
 งบประมาณรายจ่ายในแต่ละปี ข้อค้นพบสำคัญ ต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อใช้เงินให้คุ้มค่าและ
 เกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีการจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายในแต่ละปี

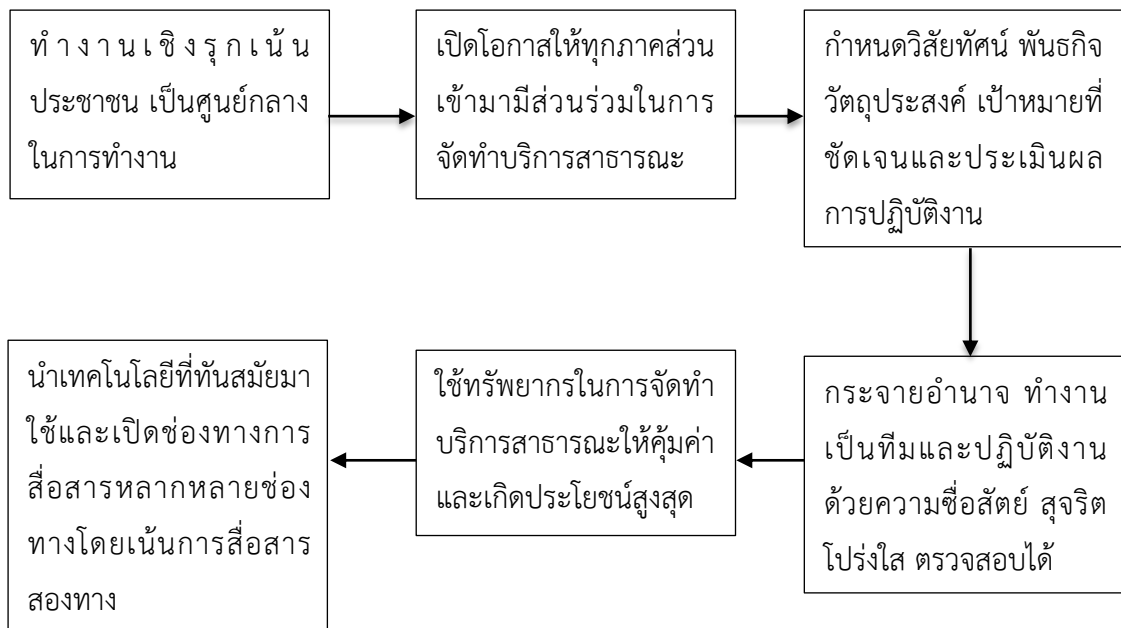
8. ด้านการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาโดยควรเทศบาลออกหน่วยตระเวนเพื่อ
 ตรวจสอบพื้นที่เป็นประจำเพื่อป้องกันปัญหาและกรณีเร่งด่วนหรือจำเป็นจะได้แก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์
 วิกฤตได้ทันท่วงที หาสาเหตุของปัญหาโดยประชุมร่วมกันในทุกภาคส่วนเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันและนำผล
 ของการประชุมที่ได้นำไปแก้ไขต้นตอของปัญหาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นมาหน่วยงานภาครัฐทำงาน
 เชิงรุก โดยวางแผนประเมินสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นและก่อให้เกิดปัญหา แล้วหาวิธีป้องกันส่งผล
 ประชาชนไม่ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตหรือความเดือดร้อน ข้อค้นพบสำคัญ ควรเน้นการทำงานเชิงรุก
 โดยการออกตรวจสอบพื้นที่เป็นประจำเพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น

9. ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีมโดยการทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้นไม่ต้องผ่าน
 การอนุมัติหลากหลายขั้นตอน ตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้
 อย่างทันท่วงที ระดมความคิดเห็นของทุกคนในทีมงาน และใช้เสียงส่วนมากเป็นประมุขในการตัดสินใจ
 ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิมๆ หรือเสียงของผู้บริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว สร้างการทำงานเป็นทีม สร้างผู้นำรุ่นใหม่
 สร้างโอกาส มอบอำนาจและมอบความเป็นอิสระในการทำงาน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
 เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความเสมอภาค ความยั่งยืนและเข้าถึง

ปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริง ข้อค้นพบสำคัญ ควรมีการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ๆ โดยให้อำนาจและมอบความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้นและสร้างการทำงานเป็นทีมใช้เสียส่วนมากในทีมเป็นประชาคมติดัดสิน

10. ด้านการใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาดโดยกลไกการตลาดผลักดันให้เกิดการบริหารแบบเป็นระบบส่งผลให้องค์กรภาครัฐเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพิ่มนวัตกรรม และมีการตอบสนองที่มีคุณภาพและรวดเร็ว กลไกการตลาด เปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจลดขนาดองค์กร มองประชาชนในฐานะลูกค้า หรือผู้รับบริการ ยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ฟังและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน กลไกการตลาดสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารที่จะช่วยให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ การบริการและโครงการของรัฐที่ต้องการสื่อสารต่อประชาชนสร้างความพึงพอใจในบริการที่ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการของรัฐ ข้อค้นพบสำคัญ ควรเปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจลดขนาดองค์กร มองประชาชนในฐานะลูกค้า หรือผู้รับบริการรับฟังความคิดเห็นและตอบสนองความต้องการของประชาชนมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์

สรุปรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ เทศบาลควรทำงานเชิงรุก โดยลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนนำมาจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะโดยร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ไขปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์ เทศบาลควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานและมีการประเมินผลการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการกระจายอำนาจ ทำงานเป็นทีมและทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ใช้ทรัพยากรในการจัดทำบริการสาธารณะให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะและเปิดช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุดโดยเน้นการสื่อสารสองทาง



ภาพที่ 4.1 สรุปแผนภาพรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะ
เชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้