

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) สังเคราะห์หาแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลไร่เก่าและเทศบาลตำบลไร่ใหม่ จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอย (Multiple Regression Analysis) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เจาะจงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (Indepth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ได้แก่ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลและผู้อำนวยการกอง ประชาชนในท้องถิ่น จำนวน 19 คน ผู้วิจัยสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการสรุปผล เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สถานภาพส่วนบุคคลประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลไร่เก่าและเทศบาลตำบลไร่ใหม่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพ รับราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 -15,000 บาท

1.1 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ รองลงมาคือหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทนรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ มีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม ใช้ระบบกลไกทางการตลาด และมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาตามลำดับ

1.2 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเอกชนอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ เทศบาลมีการแต่งตั้งบุคลากรในการตรวจรับงานของภาคเอกชนอย่างโปร่งใส เทศบาลกำกับดูแลการทำงานของภาคเอกชนแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเองและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเทศบาลมีการแต่งตั้งบุคลากรของเทศบาลเพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเอกชน

1.3 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านรัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลคัดเลือกหน่วยงานเอกชนที่ดีที่สุดมาดำเนินการแทนตนเอง รองลงมาคือ เทศบาลเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการจัดบริการสาธารณะ เทศบาลไม่มีการผูกขาดหน่วยงานเอกชนจำเพาะหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของภาคเอกชน

1.4 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านเปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลคำนึงถึงสินค้าและบริการที่ดีจากเอกชนที่ประชาชนพึงได้รับ รองลงมาคือ เทศบาลมีการประกาศผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ ให้เอกชนเข้ามาทำการแข่งขันในการจัดซื้อจัดจ้าง เทศบาลมีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยคำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่า

1.5 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลปฏิบัติงานโดยยึดตาม พรบ. เทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 รองลงมาคือ เทศบาลมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการมาติดต่อยังหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาล เทศบาลทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะเพื่อบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชนและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลมีขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่รวดเร็วเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว

1.6 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะโดยให้ประชาชนมีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบายและอยู่อย่างปลอดภัย รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเทศบาลมีผลงานในภาพรวมอยู่ในระดับใด การปฏิบัติงานของเทศบาลคำนึงถึงประชาชนให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างคุ้มค่ามากที่สุดและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคกับประชาชน

1.7 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและนำความคิดเห็นของ

ประชาชนไปริเริ่มเป็นโครงการต่างๆ รองลงมาคือ เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา 4 ปี และแผนพัฒนาประจำปี เทศบาลปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลักและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนเทศบาลเข้ามาแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือในทันที

1.8 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านหน่วยงานของรัฐบาลเงินมากกว่าใช้จ่ายเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินประจำทุกปีงบประมาณ รองลงมาคือ เทศบาลมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี เทศบาลหาเงินมาบริหารงานตนเองมากกว่าใช้จ่ายเงินและพึ่งพาเงินจากงบประมาณ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลมีการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายครอบคลุมทุกครัวเรือน

1.9 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยจัดอบรมอาชีพเพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ รองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นผู้บริหารและพนักงานเทศบาลช่วยกันแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาเดิมๆ ไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นมามากอีก เทศบาลมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาในภายหลังและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยเทศบาลเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุน

1.10 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลปฏิบัติงานโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ รองลงมาคือ เทศบาลมีโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา พนักงานของเทศบาลปฏิบัติงานโดยยึดหลักการทำงานเป็นทีมและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารของเทศบาลมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

1.11 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลมีการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพและรวดเร็วรองลงมาคือ เทศบาลให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ เทศบาลมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางขององค์กรและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลนำองค์ความรู้ทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมาคือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัด

ระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ตามลำดับ

2.1 ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำให้ใช้ได้ดี อยู่เสมอ รองลงมาคือ มีการขยายเขตไฟฟ้า การติดตั้งไฟฟ้าครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ มีการก่อสร้างลานออกกำลังกายอย่างเพียงพอ มีการจัดให้มีการขยายเขตน้ำประปาอย่างครอบคลุมทั่วถึงและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดให้มีสัญญาณไฟ เครื่องหมายจราจรอย่างเพียงพอ

2.2 ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาแก่เด็กเล็ก เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ มีการส่งเสริมการออกกำลังกายแก่ เด็ก เยาวชนและประชาชน มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง มีการรณรงค์ป้องกันและส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพอนามัย โรคติดต่อ โรคระบาดและด้านสุขาภิบาลอย่างสม่ำเสมอและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

2.3 ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น รองลงมาคือ มีการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนครอบคลุมทุกครัวเรือน มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตเทศบาลอย่างรวดเร็วและครอบคลุม มีการดำเนินการโดยยึดหลักความเสมอภาค สิทธิและเสรีภาพของประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล

2.4 ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 4 ข้ออยู่ในระดับมากและมีเพียงข้อเดียวอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล รองลงมาคือ มีการส่งเสริมพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว ส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมลงทุนด้านการท่องเที่ยว บนพื้นฐานของการอนุรักษ์และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การอบรมมัคคุเทศก์ชุมชน

2.5 ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อบรบและ

ปลูกฝังจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะ รองลงมาคือ มีการใช้ทรัพยากร ธรรมชาติ อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด มีการรักษาความสะอาดและรักษาสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน เทศบาลสนับสนุนให้มีการอนุรักษ์และรักษาทรัพยากรในท้องถิ่นและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และแก้ไขปัญหาน้ำเสียอย่างครอบคลุม

2.6 ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณีที่ดั้งเดิม เช่น การสงฆ์น้ำพระและการรดน้ำขอพรผู้สูงอายุในวันสงกรานต์ รองลงมาคือ มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมในวันสำคัญของชาติ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันปิยมหาราช มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมศาสนาในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันมาฆบูชา วันอาสาฬหบูชา วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา มีการดูแลรักษาโบราณสถานและโบราณวัตถุที่อยู่ในเขตเทศบาลและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้ทางภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. สังเคราะห์หารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองและประธานชุมชนของเทศบาลตำบลไร่เก่าและตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 19 คน สรุปได้ ดังนี้

3.1 ด้านหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญหลายๆ หน่วยงานมาจัดทำบริการสาธารณะแทนหน่วยงานภาครัฐโดยมีภาครัฐกำกับดูแลและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการควบคุมและตรวจรับงาน

3.2 ด้านหน่วยงานภาครัฐมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ควรเปิดโอกาสให้เอกชนที่มีความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะด้านต่างๆ มาประมูลงานของเทศบาลด้วยความเสมอภาค เป็นกลาง โดยดำเนินการทุกขั้นตอนต้องเปิดเผยโปร่งใส

3.3 ด้านหน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ควรเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเสรีผ่านระบบกลไกการตลาด โดยการแข่งขันนั้นต้องเป็นไปโดยบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

3.4 ด้านหน่วยงานภาครัฐยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ควรปฏิบัติตามหน้าที่ กล่าวทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีความชอบธรรม เสียสละ อดทน ยึดวิชาความรู้และจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพล เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนและการจัดบริการสาธารณะประสบผลสัมฤทธิ์ตรงตามความต้องการของประชาชน

3.5 ด้านหน่วยงานภาครัฐเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากร ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ควรใช้ทรัพยากรในการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดและเน้นผลงานให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ใช้งบประมาณให้คุ้มค่ากับผลงานที่ประชาชนพึงได้รับ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน ความสำเร็จในการทำงาน

3.6 ด้านการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ควรจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมคิดร่วมวางแผนร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะมีการประเมินผล การปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.7 ด้านหน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้เงิน ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อใช้เงินให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีการจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายในแต่ละปี

3.8 ด้านการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาโดย ข้อค้นพบสำคัญ คือ ควรเน้นการทำงานเชิงรุกโดยการออกตรวจสอบพื้นที่เป็นประจำเพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น

3.9 ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีมโดย ข้อค้นพบสำคัญ คือ ควรมีการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ โดยให้โอกาสให้อำนาจ และมอบความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้นและสร้างการทำงานเป็นทีม ใช้เสียงส่วนมากในทีมเป็นประชามติตัดสิน

3.10 ด้านการใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ควรเปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ ลดขนาดองค์กร มองประชาชนในฐานะลูกค้าหรือผู้รับบริการรับฟังความคิดเห็นและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์

4. การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเข้าสู่สมการได้ 4 ตัวแปร จึงตอบสมมุติฐานการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านมีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม ด้านใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาด ด้านมีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหาและด้านเน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.783 สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ ร้อยละ 66.30 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.366 สามารถเขียนในรูปสมการได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = 0.174 + 0.214 X_9 + 0.172 X_{10} + 0.16666 X_8 + 0.138 X_5$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

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

อภิปรายผล

1. ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลต้องปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ.เทศบาล เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ประชาชนอยู่ดีมีความสุข และตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักความรับผิดชอบที่ว่าเทศบาลต้องตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนเอง มีความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม ใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจน การเคารพในความเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน สอดคล้องกับแนวคิดของ อีแวน เฟอร์ลีและคณะ (Ewan Ferlie และคณะ) ที่ว่าต้องคำนึงถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชนมุ่งเน้นคุณภาพในการดำเนินงานและให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเทดแกเบิล (David Osborne and Ted Gaebler) ที่ว่าให้ภารกิจเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานแทนการใช้กฎระเบียบในการดำเนินงาน ทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ใช่ตอบสนองความต้องการของราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สุเทศ (2556) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยระบุว่า องค์การบริหารส่วนตำบลต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นจนกระทั่งสามารถพึ่งพาตนเองได้

2. ผลของการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลมีการจัดทำมาตรฐาน การส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น บนแนวคิดพื้นฐานที่มุ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นเป็นศูนย์กลางและเทศบาลเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการพัฒนาคุณภาพของประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจและมีส่วนร่วม สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ ที่ว่าหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้ให้คำตอบที่ดีที่สุด คือ ประชาชน รวมทั้งการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ อันประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม และสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเทดแกเบิล (David Osborne and Ted Gaebler) ตามหลักการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ว่า คิดเชิงกลยุทธ์และมีแนวทางปฏิบัติแบบประชาธิปไตยโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นโดยให้มีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วม และเห็นคุณค่าของประชาชนโดยการสร้างโอกาสและเปิดประตูสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดขึ้นเพื่อผลสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ขมพูนุดมวงศ์ (2556) ที่ได้

ศึกษา เรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยระบุว่า แนวทางที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ การเป็นผู้ให้บริการใน การอำนวยความสะดวก ให้ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนมากกว่าการชี้นำ การเน้นผลประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายที่มาจากความต้องการของ คนทุกกลุ่ม การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบและการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

3. รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะ
เชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ เทศบาลควรทำงานเชิงรุก โดยลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนนำมาจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังโดยเน้น ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการ สาธารณะโดยร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ไขปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์ เทศบาลควรมี การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานและมีการประเมินผล การทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการกระจายอำนาจ ทำงานเป็นทีมและทำงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้ทรัพยากรในการจัดทำบริการสาธารณะให้คุ้มค่าและ เกิดประโยชน์สูงสุด นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะและเปิดช่องทางการสื่อสาร หลากหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุดโดยเน้นการสื่อสารสองทาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทศบาลในอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการดำเนินงานที่เข้าถึงประชาชน โดยการลงพื้นที่ สํารวจปัญหาและความต้องการของประชาชน เปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ ผู้บริหารเทศบาลกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและ นโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อนำไปประกอบ การตัดสินใจในการ เลื่อนขั้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและประชาชนพึงพอใจ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว มีการสื่อสารแบบสองทางกับประชาชนและใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายตรง เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ให้เข้าถึงประชาชนทุกชนชั้น สามารถรับรู้ความต้องการ ตอบคำถามและ แก้ปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ ทศพร ศิริสัมพันธ์ ที่ว่า เปิดเสรีทางการค้า ลดการผูกขาด เน้นให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ ให้มีกลไกการควบคุม ตรวจสอบ รายงานการดำเนินงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายทราบ เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมิ การสำรวจความคิดเห็น รับฟังความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางให้ ประชาชนได้มีโอกาส ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์จากการดำเนินงานของรัฐบาล และสอดคล้อง กับแนวคิดของ มยุรี วัดแก้ว (2549) ที่ว่าให้ความสำคัญกับการกำหนดพันธกิจ และวัตถุประสงค์ของ โครงการ เป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการให้สอดคล้องกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีความยืดหยุ่นในการ บริหารงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานและให้ค่าตอบแทนตามผลงาน ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงงานให้มี ประสิทธิภาพสูงขึ้นและตรงความต้องการของลูกค้าซึ่งก็คือ ประชาชนสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิน ทัดรัตน์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัยระบุว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมกับตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้ชัดเจนให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี แผนกลยุทธ์เชิงรุกต้องถูกถ่ายทอดไปสู่ระดับปฏิบัติตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ลดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ สำนวความคาดหวัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตรวจสอบและประเมินการใช้ทรัพยากร ลดความซ้ำซ้อน กระจายอำนาจในการตัดสินใจ ตรวจสอบติดตามประเมินผล และความคุ้มค่าการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยดังกล่าว ได้นำมาสู่ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยใน 3 ประเด็น

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุนการนำปัจจัยรูปแบบด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังทุกระดับ

1.2 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้ชัดเจนเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้ และให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด

1.3 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรลดสายการบังคับบัญชา ลดความซับซ้อน และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 เทศบาลในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ควรพัฒนาการตรวจประเมินคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตามการปฏิบัติตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้

2.2 เทศบาลในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ควรอบรมการให้บริการสร้างจิตสำนึกที่ดีและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนแก่พนักงานเทศบาล

2.3 เทศบาลในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

2.4 เทศบาลในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรนำแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารองค์กรตามรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลในเขตอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ได้จากการวิจัยไปปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.3 ควรศึกษาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลาย ๆ องค์กรที่มีความแตกต่างด้านขนาดพื้นที่ จำนวนประชากร และทรัพยากรธรรมชาติ อาจได้ข้อสรุปที่แตกต่างออกไป