

การนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี Applying New Public Management for Chonburi Province Local Administrative Organization Administration

ปัญญารัช สีเพียง^{1*} และ ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒ²
(Panyarat Sipheiyng^{1*} and Nattawat Siriphornwut²)

¹*หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร
The Degree of Doctor of Public Administration, Bangkokthonburi University, Bangkok, Thailand

²คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร

²Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: punyarach.s@gmail.com

Article history:

Received 20 July 2025

Revised 20 September 2025

Accepted 23 September 2025

SIMILARITY INDEX = 14.74 %

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี 2) ศึกษาการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี 3) หาแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 25 ท่าน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย 1) การบริหารตามการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ทั้ง 9 ด้าน มีการบริหารที่ทันสมัย ไวต่อข้อมูล หรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ บริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ก้าวหน้า อย่างยั่งยืนสอดคล้องกับความก้าวหน้าของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง ลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม การใช้ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์ ปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใส 2) การนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ใน 6 ด้าน มีการปรับปรุงการดำเนินงาน พัฒนาการบริการสาธารณะ มีส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความยั่งยืน มีการเตรียมความพร้อมรับสาธารณภัย มีการส่งเสริมการพัฒนาการตลาด การท่องเที่ยว และการประกอบอาชีพ 3) แนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ได้แก่ 3.1) การบริหารจัดการ ให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง 3.2) พัฒนาบุคลากรขององค์กร ให้มีความรู้ความสามารถ 3.3) ส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชนและหน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมบริหาร

คำสำคัญ: การบริหารภาครัฐแนวใหม่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี

Abstract

The research aims to 1) study the implementation of new public management for Chonburi Province local administrative organization administration, 2) study the application of new public management in the provision of public services of local administrative organization in Chonburi Province, and 3) find ways to apply new public management for Chonburi Province local administrative organization administration. This is qualitative research. 25 key informants were selected through purposive selection, divided into 5 groups, and conducted in-depth interviews using a structured interview form as the research tool. Data were analyzed by content analysis.

Research Results: 1) The management, according to the new public management in all 9 aspects, was modern, sensitive to new information or changes, and emphasized indicators, goals, and results. It managed work by focusing on outcomes and sustainable progress in line with the evolving world, placing people at the center, reducing work steps, promoting public participation, maximizing the value of limited budgets, collaborating creatively with communities and other agencies, and adjusting work mechanisms and methods to ensure transparency. 2) The application of the new public management to public services in 6 aspects included improving public service operations and development, promoting quality of life, conserving natural resources and the environment to create sustainability, preparing for disasters, and promoting marketing, tourism, and career development. 3) Guidelines for applying the new public management to local administrative organizations in Chonburi Province included: 3.1) People-centered management; 3.2) Developing the organization's personnel to possess knowledge and capabilities; 3.3) Promoting participation from the public, community, and other agencies in management.

Keywords: New Public Management, Local Administrative Organization Administration, Chonburi Province

1. บทนำ

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร มีความเจริญเติบโตทางอุตสาหกรรมการผลิต เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ การค้าขายมีความพร้อมทางด้านคมนาคม การขนส่ง และอีกทั้งยังมีวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ และมีการพัฒนาเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จังหวัดชลบุรี มีเขตการปกครอง 11 อำเภอ เมืองครปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 99 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 35 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 50 แห่ง และมีรูปแบบการปกครองพิเศษ 1 แห่ง คือ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ปัจจุบันมีประชากรประมาณ 1,612,091 คน ประชากรต่างด้าว 23,434 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เข้ามาทำงานในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีประชากรรวมทั้งสิ้น 1,635,525 คน (กรมการปกครอง, 2568) ทำให้เกิดการขยายตัวของชุมชนรวมถึงการขยายตัวของที่อยู่อาศัย ผลกระทบเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา มีการกระจายตัวของพื้นที่ที่สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ จนทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง การพัฒนาบริการสาธารณะพื้นฐานเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทในฐานะของผู้ให้บริการประชาชนให้มีความพึงพอใจ มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับประชาชนในทุกกลุ่ม แต่ปัญหาของระบบราชการไทยที่มีหลายประการและสั่งสมมานาน ทำให้เกิดผลเสีย ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้

การนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนำแนวคิดของภาครัฐกิจมาประยุกต์ใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นสร้างผลิตภาพสูงสุด ประสิทธิภาพ ความประหยัด กลไกตลาด และการมีส่วนร่วม รวมถึงมีการวัดผลจากการปฏิบัติงาน หรือผลสัมฤทธิ์อื่นนอกจากนั้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ การลดขนาดองค์การให้เล็กลง กะทัดรัด เปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน เน้นประชาธิปไตย และความเสมอภาค รวมถึงการบริหารงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ตลอดจนมองประชาชนในฐานะลูกค้าหรือผู้รับบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมอบสินค้าหรือบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนไม่ใช่เจ้าของสินค้า และไม่รู้สึกรู้ว่าตนเป็นเจ้าของระบบราชการ เนื่องจากเชื่อว่าประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่โดยการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ โดยต้องคำนึงถึง 1) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 2) การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน 3) การพัฒนาขีดสมรรถนะและศักยภาพของข้าราชการ 4) การบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และยังจะทำให้องค์กรของตนเองมีหลักการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กัมพล เพ็ชรล้อมทอง และคณะ, 2565)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2565) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ที่เป็นวาทกรรมเชิงวิพากษ์ต่อการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยแย้งว่าประชาชนไม่ใช่ลูกค้าแต่เป็นพลเมือง (Citizen First) ที่ต้องการมีส่วนร่วมใน

ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ในระยะยาวบนพื้นฐานความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) โดยรัฐมีบทบาทสำหรับใช้ประชาชน และต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญเรื่องความเสมอภาค การตรวจสอบได้ และคุณธรรมจริยธรรมในทางบริหารที่เป็นเป้าหมายในการให้บริการของภาครัฐ (นพรัตน์ ทรัพย์ปรกรณ์, 2561) หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการปรับเปลี่ยนการจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ ราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือ วิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน การให้บริการสาธารณะการให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2563)

จังหวัดชลบุรีมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีการเพิ่มจำนวนของประชากร ทำให้เกิดการขยายตัวของชุมชนรวมถึงการขยายตัวของที่อยู่อาศัย ผลกระทบเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา มีการกระจายตัวของพื้นที่ที่สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ จนทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง การพัฒนาบริการสาธารณะพื้นฐานเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทในฐานะของผู้ให้บริการประชาชนให้มีความพึงพอใจ มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับประชาชนในทุกกลุ่ม แต่ปัญหาของระบบราชการไทยที่มีหลายประการและสั่งสมมานาน ทำให้เกิดผลเสีย ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ โดยผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี พบปัญหาความล่าช้าในด้านการบริการ เช่น การรอคิวงาน ปัญหาด้านระบบการสื่อสารภายในองค์กร ขั้นตอนการบริการและกระบวนการให้บริการที่มีหลายขั้นตอน ทำให้ผลงานยังขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีการร้องเรียนจากประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้นการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี เพื่อเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อตอบสนองต่อประชาชนที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีจึงความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อหาแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความ รับผิดชอบรวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน (ธีรยุทธ ชะนิล, 2562) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการนำวิธีการ การจัดการแบบเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่ไม่อาจจัดการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้ภาครัฐมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้อย่างแท้จริง (กริช เทียมสุวรรณ, 2560) รูปแบบของการบริหารของกระบวนทัศน์ใหม่ (New Public Management) จึงเน้นที่ความคล่องตัว ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ และ ผลลัพธ์จากการดำเนินงานมากกว่าที่จะเน้นตัวปัจจัยนำเข้า และกระบวนของการบริหารในกระบวนทัศน์ใหม่ เรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงมีหลักการที่สำคัญประกอบด้วย 1) ความเป็นมืออาชีพ 2) มีความชัดเจนในการประเมินผล 3) เน้นที่ผลลัพธ์ 4) ทำให้หน่วยงานเล็กลง 5) สร้างระบบของการแข่งขัน 6) นำเอารูปแบบของการบริหารงานของภาค เอกชนมาปรับใช้ 7) มีความประหยัดและมีความมีวินัยในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (จักรินทร์ ภูเขียว สุภาวิณี กองแก้ว และธนัสสา โรจนตระกูล, 2563)

สรุปการบริหารภาครัฐแนวใหม่ เป็นการนำวิธีการทำงานและการจัดการแบบภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ มีการจัดการแบบมืออาชีพ มีมาตรฐานวัดความสำเร็จที่ชัดเจน เน้นการควบคุมผลผลิตเป็นหลักแทนการควบคุมทรัพยากร มีหน่วยการจัดการที่อิสระคล่องตัว เน้นการแข่งขัน โดยเป้าหมายให้ประชาชน ได้รับบริการที่ดี คุณภาพสูง ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสากล หน่วยงานราชการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า วัตถุประสงค์ปัญหาและความต้องการของประชาชน ยืดหยุ่น และปรับตัวได้ตามการเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข ในการวิจัย ครั้งนี้ผู้วิจัยนำองค์ประกอบการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาเป็นกรอบในการศึกษาการบริหารภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ดังนี้ ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ ด้านการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ ด้านเน้นการแข่งขัน ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจ บัญญัตินโมตรี (2559) การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการ ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะ ของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหาร ด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบต่อให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สถาบันพระปกเกล้า (2559) การจัดการบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ คือ การจัดการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น การจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และการลงทุนทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

สรุปการให้บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมหรือบริการ ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ การจัดการบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะ เป็นการทำหน้าที่จัดการบริการสาธารณะแทนรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในครั้งนี้นำมาพิจารณาการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 4) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 5) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มาเป็นกรอบในการศึกษาการบริหารภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 25 คน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี โดยหลักเกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และการยินยอมให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย รายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวแทนประธานชุมชน จำนวน 5 คน (ชุมชนที่ได้มีการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้)

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนภาคเอกชน จำนวน 5 คน (ภาคเอกชนที่ได้รับการจ้างในการจัดการบริการสาธารณะจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี)

กลุ่มที่ 3 ตัวแทนฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี จำนวน 5 คน (เป็นผู้ที่ออกนโยบายการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

กลุ่มที่ 4 ตัวแทนฝ่ายข้าราชการและพนักงานท้องถิ่น จำนวน 5 คน (ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน)

กลุ่มที่ 5 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ตัวแทนสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 2 คน, ตัวแทนมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 2 คน, ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน)

3.2 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษาการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขต ดังนี้

3.2.1 ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ใน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ 2) ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ 3) ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ 4) ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ 5) ด้านการมอบอำนาจและ การกระจายอำนาจ 6) ด้านเน้นการแข่งขัน 7) ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ 8) ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน 9) ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

3.2.2 ศึกษาเกี่ยวกับการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะ ใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 4) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 5) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.2.3 ศึกษาแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

3.2 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในคือ แบบสัมภาษณ์ (interview guide) เป็นแบบมีโครงสร้าง (structured interview) ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นหลัก ในการดำเนินการจึงจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีของผู้ทำวิจัยกับแหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษา ดังนั้นตัวผู้ทำการวิจัยเองจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษา เพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญ โดยเทคนิคที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบอุปนัยโดยทยอยสะสมข้อมูล จนข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้องแน่นอน ครบถ้วน รอบด้าน และมีความเพียงพอต่อการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยจะต้องมีความเป็นจริงเสมอเมื่อมีการพิสูจน์ ซ้ำ ๆ เพื่อยืนยันสิ่งที่ศึกษาว่ามีความเที่ยงตรง โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์จำนวน 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 ใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นกลุ่มตัวแทนประธานชุมชน จำนวน 5 คน กลุ่มตัวแทนภาคเอกชน จำนวน 5 คน กลุ่มตัวแทนฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี จำนวน 5 คน และกลุ่มตัวแทนฝ่ายข้าราชการและพนักงานท้องถิ่น จำนวน 5 คน แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การบริหารภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ใน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ 2) ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ 3) ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ 4) ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ 5) ด้านการมอบอำนาจและ การกระจายอำนาจ 6) ด้านเน้นการแข่งขัน 7) ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ 8) ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน 9) ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

ส่วนที่ 2 การนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะ ใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากร

ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 4) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 5) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ฉบับที่ 2 ใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยนำผลที่ได้จากการพิจารณาและการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ในฉบับที่ 1 มาประกอบหาคำสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

การสร้างเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือ

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับที่ 1 วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาข้อมูล เอกสาร งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง โดยมีประเด็นคำถามที่เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาคุณานิพนธ์ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. แบบสัมภาษณ์ฉบับที่ 2 วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล จากผลการสัมภาษณ์ฉบับที่ 1 มาประกอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ฉบับที่ 2 เพื่อหาแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาคุณานิพนธ์ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้มาจากข้อมูลที่เป็นสิ่งบันทึกหรือเอกสาร เป็นหลักและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์จากทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ ทั้งภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) ในการดำเนินการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือตำราทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ผลงานวิจัย และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าและการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือตำราทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ผลงานวิจัย หนังสือ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต โดยการบรรยายข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

2. การวิเคราะห์ตีความ (Interpretive Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการตีความสร้างข้อสรุป ข้อมูล จากสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น เช่น พฤติกรรมในการทำงาน วิธีการหรือ รูปแบบในการบริหารงาน เทคนิคและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร เป็นต้น แล้วนำมาวิเคราะห์ ที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากการให้สัมภาษณ์ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3. การบรรยายผลของการวิจัย และบรรยายผลการวิเคราะห์ในแต่ละบทของการศึกษาวิจัย ซึ่งข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักการสังเกต และการจดบันทึก

4. เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อสรุปนั้น โดยนำผลสรุปการวิจัยไปตรวจสอบความถูกต้องกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อยืนยันความถูกต้องของผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อสรุปนั้น โดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยนำข้อมูลจาก 1) ทฤษฎีและหลักการจากการค้นคว้าเอกสาร (Documentary Method) 2) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) และ 3) ข้อมูลโดยการสังเกตการณ์ (Observation) มาตรวจสอบเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล และเพื่อยืนยันความถูกต้องของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายการวิจัยด้วยวิธีการพรรณนา

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี

1) ในการบริหารแบบมืออาชีพ มีการจัดให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ปรับเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอน การลดขั้นตอนในการรับบริการ ผู้บริหารนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารด้วยความชำนาญ มีความโปร่งใส มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน นำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ เน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี เปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูลในงานที่ไม่ได้ “มีการให้บริการที่มีความสะดวกแก่ประชาชน เปลี่ยนระเบียบในแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากเหมือนเดิมสามารถทำเสร็จได้ในทีเดียว” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

2) การมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ มีการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ มีนโยบายให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงานในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับที่สูงกว่า การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ในการจัดทำและดำเนินโครงการต้องเป็นรูปธรรมเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ ในการดำเนินโครงการใดใดจะต้องคำนึงถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ นโยบาย ยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ “การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ และมีผลลัพธ์เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

3) การปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ มีการกำหนดกลยุทธ์วิสัยทัศน์ เป้าหมายการบริหารที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม มีการกระจายอำนาจการบริหารและการตัดสินใจสู่ระดับปฏิบัติการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย โครงสร้างการบริหาร ทิศทางการทำงาน และวิสัยทัศน์ที่เชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมในองค์กร นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน วางแผนโครงสร้างกำลังคนให้มีขนาดและสมรรถนะที่เหมาะสม สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด คำนึงร่วม เสนอปัญหา อุปสรรค และแนวทาง แก้ไข สนับสนุนส่งเสริมคุณภาพบุคลากร เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ “มีนโยบายจากผู้บริหาร มีเป้าหมาย ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร ทิศทางการทำงาน และวิสัยทัศน์ที่เชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมในองค์กร นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการทำงาน” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

4) การเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ มีการปรับปรุงการให้บริการ นวัตกรรมและการให้บริการ ณ จุดเดียว มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการให้มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความต้องการ มีการจ้างเหมาจากภายนอกมา ดำเนินการบริการให้กับประชาชน พัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ผู้รับบริการ โดยได้นำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ มีการวางแผนการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การโดยรวมในการบริการประชาชน “มีเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม แจ้งขั้นตอนต่าง ๆ และตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร ทำให้รวดเร็วขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

5) การมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ มีการลดการควบคุมเพื่อเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่แผนก ฝ่ายต่าง ๆ ใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะบริการ ให้งบประมาณสนับสนุนแยกกัน และให้มีการติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ ส่งเสริมให้มีการบริหารงานที่มีความคล่องตัว เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติเป็นไปตามภารกิจ สายการบังคับบัญชาสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อลดความซ้ำซ้อน และลดขั้นตอนการทำงาน แต่ยังปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ และสายการบังคับบัญชา “มีกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ สามารถตัดสินใจได้เองโดยไม่ต้องเสนอผู้บังคับบัญชา ทำให้รวดเร็วขึ้นในการให้บริการ” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

6) เน้นการแข่งขัน เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้บริการที่ดี การเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมา และประมูล การเปิดกว้างการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน หรือระหว่างเอกชนด้วยกัน ให้มีกระบวนการประมูลสู่สาธารณะมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงการแข่งขันในระบบราชการเป็นการประมูลหรือให้สัมปทาน ทำให้ค่าใช้จ่ายน้อยลง มีมาตรฐานที่ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี คุณภาพสูง ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานสากล มีการกำหนดการวัด การประเมินผลงานการบริหาร และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับ องค์กร และระดับบุคคล ค่าตอบแทนการจัดการสวัสดิการ มี “เปิดโอกาสให้เอกชนเข้าการแข่งขันการจ้างเหมาและประมูลงาน ที่มีความโปร่งใส” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

7) การจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ มีการเสริมสร้างวินัยอย่างเข้มงวดในการใช้ทรัพยากร มุ่งเน้นการเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด การประยุกต์ใช้รูปแบบการบริหารงานแบบภาคเอกชน โดยเน้นการวางแผน การจ่ายค่าตอบแทนผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้

เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว การพัฒนาระบบสารสนเทศ การมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ของงานโดยเน้นความประหยัดและความคุ้มค่า เน้นการปรับโครงสร้างให้เล็กกลง โดยมีขนาดให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เปิดให้บริษัทเอกชนทำหน้าที่รับทำสัญญาในการให้บริการสาธารณะแก่สาธารณชน ส่งเสริมการสร้างรายได้ ลดค่าใช้จ่ายจากกลไก เครื่องมือการเงินการคลังที่มีอยู่ “การเสริมสร้างวินัยอย่างเข้มงวดในการใช้ทรัพยากร มุ่งเน้นการเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยเน้นความประหยัดและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

8) การร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน มุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ การนำหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาปรับใช้ เช่น การเน้นผลลัพธ์ การแข่งขัน การใช้เทคโนโลยีของภาคเอกชน เพื่อให้การพัฒนาบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และบริการสาธารณะที่ไม่สามารถดำเนินการได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน การดำเนินการแบบร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงานรับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกัน เพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ โดยการแข่งขันอย่างเสรี “มีความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชนเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำไม่ได้ หรือมีการใช้งบประมาณสูง” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

9) ความรับผิดชอบโดยตรงต่อสาธารณะ ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ โดยผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก มีคณะกรรมการดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริต คอร์รัปชันในเชิงรุก การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจังโดยเน้นการจัดการเชิงรุก การรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ “มีการชี้แจง รายละเอียดการปฏิบัติงานทางช่องทางออนไลน์ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริต คอร์รัปชัน” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

1) การให้บริการสาธารณะโครงสร้างพื้นฐาน มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ แผนการดำเนินงานในการพัฒนา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ให้มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง มีระบบน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน จัดหาแหล่ง น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีการวางแผนกำหนดโครงการเพื่อก่อสร้าง ปรับปรุง และซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานตามลำดับความสำคัญเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ “มีการปรับปรุง

โครงสร้างพื้นฐานต้องตรงความต้องการ ตลอดจนแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดตามความเดือดร้อน” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

2) การให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ไร้ที่พึ่ง ให้มีโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ดำเนินการแก้ไขปัญหาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ เพื่อสนองต่อต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งตนเองได้และเป็นธรรม ช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคม ผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคม สามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงอย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐาน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ตลอดจนการแก้ไขปัญหา และผลกระทบที่มีต่อประชาชน พัฒนาศักยภาพด้านสาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้สามารถเป็นแกนหลักในการพัฒนางานด้านสาธารณสุข ดำเนินการโครงการรณรงค์ป้องกันและปรามปรามยาเสพติดในพื้นที่ เพื่อป้องกันมิให้มีการแพร่ระบาดของยาเสพติด พัฒนาศักยภาพผู้นำสตรีและองค์กรเครือข่าย ให้มีรายได้ “มีการสนองต่อต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ทำให้ประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

3) การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความยั่งยืน และสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในท้องถิ่น การจัดกิจกรรมรณรงค์ทำความสะอาด เช่น วัด ถนน สถานที่สาธารณะฯลฯ ประชาสัมพันธ์การรณรงค์เกี่ยวกับการรักษาความสะอาด มีการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์เป็นการแก้ไขปัญหาขยะอย่างยั่งยืน ทำงานในลักษณะของเครือข่ายร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของ รัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรในการบริหารจัดการ การปรึกษาหารือ ประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน จัดทำโครงการเพื่อกระตุ้นจิตสำนึก สร้างความตระหนักในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ประชาชนตระหนักถึงคุณค่า และความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบำรุงรักษา พื้นที่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วยความสมัครใจ เพื่อจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม “ร่วมกับประชาชนในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในท้องถิ่น การจัดกิจกรรมรณรงค์ทำความสะอาด เช่น วัด ถนน สถานที่สาธารณะฯลฯ” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

4) การจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีการเตรียมความพร้อมรับสาธารณภัย มีการป้องกัน การแก้ไขปัญหายาเสพติด อย่างต่อเนื่อง โดยมีลักษณะเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น การอนามัยสาธารณสุขสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย “การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นโดยเฉพาะ การรักษาความสงบเรียบร้อยอย่างต่อเนื่อง” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

5) การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีการส่งเสริมเศรษฐกิจ การตลาด การท่องเที่ยว และการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในท้องถิ่น การสำรวจข้อมูลด้านการท่องเที่ยว อย่างครอบคลุมครบถ้วนมีการจัดทำฐานข้อมูล สร้างตลาดกลางให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้มีพื้นที่สำหรับจัดจำหน่ายสินค้า ผลิตภัณฑ์ชุมชน พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ยกระดับคุณภาพบริการ และส่งเสริมธุรกิจต่อเนื่องในแหล่งท่องเที่ยว มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการ

ให้บริการ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย สนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุน การหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำระยะยาว ให้กับผู้ลงทุน “การส่งเสริมเศรษฐกิจ การตลาด การท่องเที่ยว และการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในท้องถิ่น โดยสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุน ” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการจัดการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดกิจกรรมสืบสาน ประเพณี เทศกาลต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการ วิถีชุมชน และการมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น จัดทำฐานข้อมูลการส่งเสริมเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ให้แก่ประชาชน ผู้ที่สนใจได้ศึกษา สร้างเครือข่ายการส่งเสริมในท้องถิ่นของตนเองกับท้องถิ่นอย่างบูรณาการ สร้างความเข้าใจในเรื่องของความหลากหลายของกลุ่มคนในพื้นที่ให้อยู่รวมกันอย่างสมานฉันท์และสงบสุข “ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดกิจกรรมสืบสานประเพณี จัดเทศกาลต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว” ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งกล่าว

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

1) ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ การบริหารที่ทันสมัย ไวต่อข้อมูล หรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ติดตามข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ การบริหารมืออาชีพต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลก บริหารโดยให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางของการบริหารจัดการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยน “มีการติดตามข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ ติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลก และ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้เหมาะสม” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

2) ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ บริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ การใช้เทคโนโลยี สามารถการแก้ไขปัญหา และมีความคิดสร้างสรรค์ การปฏิบัติงานเน้นผลถาวร พัฒนาแผนงานขององค์กรให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง “มีตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ มีความคิดสร้างสรรค์ ที่สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

3) ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ การพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับความก้าวหน้าของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ การใช้เทคโนโลยี มีไหวพริบการแก้ไขปัญหาและด้านความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง “มีการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ การใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมการบริหาร” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

4) ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ การบริหารจัดการโดยให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางของการบริหารจัดการ การสร้างบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสนับสนุน การพัฒนาศักยภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน “การบริหารจัดการโดยให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางของการบริหารจัดการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

5) ด้านการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการพัฒนาการบริหารจัดการ การให้อำนาจการตัดสินใจและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องเพื่อดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับท้องถิ่น อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกลไกในระดับชุมชนท้องถิ่น “ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการพัฒนาการบริหารจัดการ” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

6) ด้านเน้นการแข่งขัน แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ส่งเสริมสนับสนุนให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมแข่งขัน การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการ มีไหวพริบการแก้ไขปัญหาและด้านความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ ลดขั้นตอนข้อจำกัดต่าง ๆ ลง “ส่งเสริมสนับสนุนให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมแข่งขัน มีการลดขั้นตอนข้อจำกัดต่าง ๆ ลง” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

7) ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ บริหารงานแบบมีส่วนร่วม สร้างทีมงานและพัฒนาทีมงานเสริมสร้างพลังอำนาจตลอดจนความสามารถในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการบริการ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีปฏิสัมพันธ์กับทุกฝ่ายต่าง ๆ รอบด้าน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีไหวพริบการแก้ไขปัญหาและความคิดสร้างสรรค์ การดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุดกับประชาชน “การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีไหวพริบการแก้ไขปัญหาและความคิดสร้างสรรค์ ให้มีความสำคัญกับการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

8) ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์ โดยทุกหน่วยงานมีหน้าที่ร่วมมือกันพัฒนาสังคมตามบทบาทหน้าที่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจ รวมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “ส่งเสริมให้ประชาชนและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

9) ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอของผู้อื่นเสมอ การปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใส ให้มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ ให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง “ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้” ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งกล่าว

จากผลการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริหาร ทั้ง 9 ด้าน สามารถสรุปแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอ
2. พัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ให้มีความรู้ ความสามารถ การใช้เทคโนโลยี การแก้ไขปัญหา และมีความคิดสร้างสรรค์
3. ส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชนและหน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1. การบริหารภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ใน 9 ด้านที่พบว่า ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ มีการบริหารที่ทันสมัย ไวต่อข้อมูล หรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ บริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ พัฒนาการให้

ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับความก้าวหน้าของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้ง ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางของการบริหารจัดการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้อำนาจการตัดสินใจ ด้านเน้นการแข่งขัน แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสาร การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการ ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ การดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุดกับประชาชน ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์ โดยทุกหน่วยงานมีหน้าที่ร่วมมือกันพัฒนาสังคมตามบทบาทหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใส ให้มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา แสดงว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญกับการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยได้นำหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการในหน่วยงานภาครัฐ สอดคล้องกับการศึกษาของ กัมพล เพ็ชรล้อมทอง และคณะ (2565) ที่ศึกษาเรื่ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่สรุปไว้ว่า การนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การลดความเหลื่อมล้ำที่เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และทั่วถึงเป็นธรรม ตลอดจนการมุ่งแก้ไขปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทยในเรื่องโครงสร้างนวัตกรรมการบริหาร กฎหมาย กฎระเบียบ ที่เป็นอุปสรรค และซ้ำซ้อนไม่ทันสมัย โดยการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐ นำแนวคิดของภาคธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับภาครัฐ เน้นสร้างผลิตภาพสูงสุด ประสิทธิภาพ ความประหยัด กลไกตลาด และการมีส่วนร่วม รวมถึงมีการวัดผลจากการปฏิบัติงาน หรือผลสัมฤทธิ์ ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ การลดขนาดองค์กรให้เล็กลง กะทัดรัด เปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน เน้นประชาธิปไตย และความเสมอภาค รวมถึงการบริหารงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ตลอดจนมองประชาชนในฐานะลูกค้า หรือผู้รับบริการที่รัฐ ต้องมอบสินค้าหรือบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริหาร ทั้ง 9 ด้าน ประกอบด้วย 3 แนวทางคือ 1. การบริหารจัดการ ให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอ 2. การพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ การใช้เทคโนโลยี การแก้ไขปัญหา และมีความคิดสร้างสรรค์ 3. ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนและหน่วยงานอื่น ในการบริหารจัดการ แสดงว่ารูปแบบการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้และส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี คือ การบริหารที่ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง มีการติดตามข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลง ให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยในการบริหารบริการประชาชน เปิดโอกาสประชาชนชุมชนและหน่วยงานให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร สอดคล้องกับการศึกษาของ สุณารี สุกิจปาณีนิจ และคณะ (2562) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปว่า ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ควรทำงานเชิงรุกลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชน จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ มีส่วนร่วมคิด วางแผนและปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานและการประเมินผลการทำงาน มีการกระจายอำนาจทำงาน

เป็นทีม ทำด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้ทรัพยากรในการจัดทำบริการสาธารณะให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ เปิดช่องทางการสื่อสาร หลากหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุดโดยเน้นการสื่อสารสองทาง

5.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มี Multi Skill และ Re-Skill และการปรับกระบวนการทำงาน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และมีความยืดหยุ่น ต่อเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทการทำงาน
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเข้าใจ ทักษะและเจตคติที่ดี มีวัฒนธรรมการทำงานที่เหมาะสม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่อย่างสม่ำเสมอ
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี โดยประชาชนเป็นศูนย์กลาง ควรมีการจัดทำช่องสื่อสารทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ประชาชนมีการติดตามข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรศึกษาแนวทางส่งเสริมการสร้างร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน ให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2568). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร: จังหวัดชลบุรี. [ออนไลน์], ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2568 จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- กริช เทียมสุวรรณ. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- กัมพล เพ็ชรล้อมทอง สันติ ปัญญา สุรภา เอ็มสกุล และ โชติ บดีรัฐ. (2565). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. วารสารร้อยแก่นสารนันท, 7(3), 373-385.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2565). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง. รายงานการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- จักรินทร์ ภูเขียว สุภาวิณี กองแก้ว และธณัฐา โรจนตระกูล. (2563). กระบวนทัศน์ใหม่กับการจัดการท้องถิ่นของประเทศไทย. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 5(3), 212-223.
- ธีรยุทธ ชะนิล. (2562). ทศคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. รายงานการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 2. (น. 755-766). มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- นพรัตน์ ทรัพย์ปกรณ. (2561). ข้อเสนอเชิงนโยบายการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นธรรมศูนย์ดำรงธรรม. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2563). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. [ออนไลน์], ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2568 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>
- สถาบันพระปกเกล้า. (2559). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. [ออนไลน์], ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2568 จาก <https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น#ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา>
- สุนารี สุกิจปาณีนิจ ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ และโสฬพร กล้าสกุล. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัด บริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. Veridian E-Journal, Silpakorn University. 12(5), 1157-1172.
- อำนวย บุญรัตน์ไผตรี. (2559). กระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารท้องถิ่น. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 11(2), 110-127.