

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ
อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี*

NEW PUBLIC MANAGEMENT INFLUENCING THE EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICE
DELIVERY BY THE NONG CHUMPHON NUEA SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, KHAO YOI DISTRICT, PHETCHABURI PROVINCE

ณัฐพล คงทวี

Natthapon Kongthawee

دنุสรณ์ กาญจนวงศ์

Danusorn Kanchanawong

ดาร์ณ พรหมณ์แก้ว

Daran Promkaew

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, ประเทศไทย

Public Administration Phetchaburi Rajabhat University, Thailand

E-mail: arm14873@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี 2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี และ 3. เพื่อเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน โดยเลือกแบบเจาะจงจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การ

* Received 7 June 2026; Revised 2 July 2026; Accepted 6 July 2026

บริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความโปร่งใสและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า มี 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดการบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น (X_6) 2) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดเล็กลง (X_5) 3) ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน (X_3) 4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_4) และ 5) ด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง (X_1) โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 74.50 เขียนเป็นสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ คือ $\hat{Y} = 0.478 + 0.283(X_6) + 0.193(X_5) + 0.180(X_3) + 0.132(X_4) + 0.091(X_1)$ 3. ข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ควรมุ่งเน้นการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการและรับฟังความคิดเห็น การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงสู่การปฏิบัติ การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการจากภาคเอกชน การบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว และการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างยืดหยุ่น เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

คำสำคัญ: การจัดการภาครัฐแนวใหม่, ประสิทธิภาพ, บริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research aimed to: 1. examine the level of New Public Management (NPM) implementation in public service delivery and the efficiency of public service delivery of Nong Chumphon Nuea Subdistrict Administrative Organization, Khao Yoi District, Phetchaburi Province; 2. investigate the influence of New Public Management on the efficiency of public service delivery of Nong Chumphon Nuea Subdistrict Administrative Organization, Khao Yoi District, Phetchaburi Province; and 3. propose policy recommendations for effective public service delivery under the principles of New Public Management. This study employed a mixed-methods research design. The quantitative sample consisted of 400 residents living within the jurisdiction of Nong Chumphon Nuea Subdistrict Administrative Organization, Khao Yoi District, Phetchaburi Province. The qualitative data were collected from 9 key informants selected through purposive sampling from the executives of the Subdistrict Administrative Organization. The research instruments included a questionnaire with a reliability coefficient of 0.98 and an in-depth interview form. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, stepwise multiple regression analysis, and content analysis.



The research findings revealed that: 1. the implementation of New Public Management (NPM) in public service delivery by Nong Chumphon Nuea Subdistrict Administrative Organization, Khao Yoi District, Phetchaburi Province, was at a high level overall, with citizen-centered governance receiving the highest mean score. Likewise, the overall efficiency of public service delivery was also at a high level, with transparency and accountability obtaining the highest mean score. 2. New Public Management significantly influenced the efficiency of public service delivery. Five dimensions were identified as significant predictors: (1) flexible personnel management (X₆), (2) organizational downsizing and restructuring (X₅), (3) the application of private-sector management practices (X₃), (4) results-oriented management (X₄), and (5) citizen-centered governance (X₁). These factors jointly explained 74.50 percent of the variance in public service efficiency. The predictive equation in unstandardized form was: $\hat{Y} = 0.478 + 0.283(X_6) + 0.193(X_5) + 0.180(X_3) + 0.132(X_4) + 0.091(X_1)$ 3. Policy recommendations for enhancing the efficiency of public service delivery under the principles of New Public Management include prioritizing citizen-centered services, adopting digital technologies for service provision and public participation, implementing strategic management linked to operational practices, applying private-sector management concepts, emphasizing results-oriented administration, restructuring organizations to increase flexibility, and promoting flexible human resource management. These measures are expected to improve efficiency, transparency, and the quality of public services, while ensuring that services effectively and promptly respond to the needs of citizens.

Keywords: New Public Management, Efficiency, Public Service Delivery, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การบริหารงานภาครัฐของไทยได้มีการปรับตัวและปฏิรูประบบราชการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 ซึ่งสะท้อนให้เห็นข้อจำกัดของระบบราชการแบบเดิมที่ขาดความคล่องตัวและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ภาครัฐนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการบริหารแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการดำเนินงาน การกระจายอำนาจ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ (บุษรา ไกรทองสุข, 2566)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ถือเป็นหน่วยงานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม อบต. หลายแห่งยังประสบปัญหาในการบริหารงาน เช่น การบริหารงบประมาณที่ไม่มีประสิทธิภาพ การ

ให้บริการที่ล่าช้า ข้อจำกัดด้านบุคลากร และปัญหาความโปร่งใส ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) ดังนั้น การนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้จึงเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

จังหวัดเพชรบุรีเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการพัฒนาท้องถิ่น ทำให้ความต้องการด้านบริการสาธารณะเพิ่มสูงขึ้น ขณะที่อำเภอเขาชัยเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะกึ่งเมืองกึ่งชนบท ซึ่งมีทั้งชุมชนเกษตรกรรม พื้นที่อุตสาหกรรม และสถานประกอบการภาคเอกชน ส่งผลให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานและประชากรเข้ามาประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบุรีได้ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการในตำบลหนองชุมพลเหนือ พบว่ามีการจ้างแรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในพื้นที่ สะท้อนให้เห็นถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการใช้แรงงานที่หลากหลาย ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการบริการสาธารณะทั้งด้านสาธารณสุข โภค การจัดการสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และบริการด้านสังคมเพิ่มมากขึ้นมีความหลากหลายทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเผชิญกับความท้าทายในการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากร (สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี, 2567) นอกจากนี้ แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ศึกษาการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งระดับองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในหลายพื้นที่ของประเทศไทยแล้ว แต่ผลการศึกษาที่ผ่านมาได้สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ทั้งในด้านโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคม ลักษณะประชากร ทรัพยากรขององค์กร ตลอดจนความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ส่งผลให้ผลการวิจัยจากพื้นที่หนึ่งไม่สามารถนำมาอธิบายหรือสรุปอ้างอิงกับอีกพื้นที่หนึ่งได้โดยตรง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาชัย จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในระดับท้องถิ่น และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานและยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะ และประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาชัย จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาชัย จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่



ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 4,823 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 369.36 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ จำนวน 9 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักคือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ แบบสอบถามจำนวน 24 ข้อ 3) ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ แบบสอบถามจำนวน 24 ข้อ และ 4) ข้อเสนอแนะปลายเปิด โดยส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ นอกจากนี้ยังใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เครื่องมือผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.67 - 1.00 ทุกข้อคำถาม ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (≥ 0.50) ความเชื่อมั่น (Reliability) ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 ชุด และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่ารวมทั้งฉบับเท่ากับ .986 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1981: 184) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 = มากที่สุด 3.41 - 4.20 = มาก, 2.61 - 3.40 = ปานกลาง, 1.81 - 2.60 = น้อย และ 1.00 - 1.80 = น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ

ขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัย

ผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี นำเสนอตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.1 ระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมและรายด้าน

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง	3.74	0.51	มาก
2. ด้านการใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์	3.67	0.52	มาก
3. ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน	3.71	0.52	มาก
4. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.66	0.57	มาก
5. ด้านปรับปรุงโครงสร้างให้มีขนาดเล็กลง	3.69	0.56	มาก
6. ด้านการจัดการบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น	3.68	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	0.46	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.51) ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.52) ด้านปรับปรุงโครงสร้างให้มีขนาดเล็กลง ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.56) ด้านการจัดการบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.57) ด้านการใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.52) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

1.2 ระดับประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2 ดังนี้



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด	3.71	0.52	มาก
2. คุณภาพของผลลัพธ์และบริการ	3.74	0.57	มาก
3. ความรวดเร็วและตรงเวลาในการ	3.71	0.56	มาก
4. ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ	3.74	0.56	มาก
5. ความมีส่วนร่วมของประชาชน	3.72	0.56	มาก
6. การพัฒนาและนวัตกรรมองค์กร	3.71	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	0.47	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.56) ด้านคุณภาพของผลลัพธ์และบริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.57) ด้านความมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.56) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.52) ด้านการพัฒนาและนวัตกรรมองค์กร ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.55) และด้านความรวดเร็วและตรงเวลาในการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

2. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ทดสอบโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 วิเคราะห์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ

ตัวแปรพยากรณ์	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน	t	Sig.
	B	S.E.	β		
ค่าคงที่ (Constant)	0.478	0.100	-	4.780	0.000
X ₆ การจัดการบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น	0.283	0.030	0.338	9.420	0.000
X ₅ การปรับปรุงโครงสร้างให้มีขนาดเล็กกลง	0.193	0.034	0.227	5.645	0.000
X ₃ การใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน	0.180	0.037	0.197	4.886	0.000
X ₄ การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.132	0.036	0.159	3.718	0.000
X ₁ การถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง	0.091	0.034	0.097	2.648	0.008
R = 0.863, R ² = 0.745, Adjusted R ² = 0.742, SE _E = 0.242, F = 230.713					

จากตารางที่ 3 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีด้านที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดการบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น (X_6) 2) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดเล็กลง (X_5) 3) ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน (X_3) 4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_4) และ 5) ด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง (X_1) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 74.50 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.478 + 0.283(X_6) + 0.193(X_5) + 0.180(X_3) + 0.132(X_4) + 0.091(X_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.338(Z_{X_6}) + 0.227(Z_{X_5}) + 0.197(Z_{X_3}) + 0.159(Z_{X_4}) + 0.097(Z_{X_1})$$

3. ข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Governance) ควรกำหนดนโยบายให้การจัดบริการสาธารณะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างเป็นรูปธรรม โดยส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบบริการออนไลน์และช่องทางรับฟังความคิดเห็น ควบคู่กับการเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านเวทีประชาคมและการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ตรงจุด และทั่วถึง

ด้านการใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ควรกำหนดนโยบายให้มีการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ระดับนโยบายสู่การปฏิบัติ โดยบูรณาการด้านโครงสร้าง กระบวนการ และการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผน การสื่อสาร และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนรวมถึงการกำหนดเป้าหมายผ่านแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับบริบทและศักยภาพของพื้นที่

ด้านการประยุกต์ใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน (Private Sector Management Adoption) ควรส่งเสริมนโยบายการนำแนวคิดและเครื่องมือจากภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ เช่น การใช้ระบบบริการดิจิทัล (e-service) และระบบร้องเรียนออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว โดยเน้นการกระจายอำนาจและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Management) ควรกำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยจัดให้มีระบบกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ที่ชัดเจน ครอบคลุม และสามารถวัดผลได้จริง พร้อมทั้งถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง



ด้านการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดเหมาะสม (Lean Organization) ควรกำหนดนโยบายการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความกระชับ โดยลดลำดับชั้นการบังคับบัญชาและความซ้ำซ้อนของภารกิจ พร้อมทั้งกระจายอำนาจสู่ระดับปฏิบัติการมากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างยืดหยุ่น (Flexible Human Resource Management) ควรส่งเสริมนโยบายการบริหารบุคลากรที่เน้นความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพ โดยการปรับโครงสร้างอัตรากำลังให้เหมาะสม ลดขั้นตอนการบังคับบัญชา และสนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการ (cross-functional teamwork) ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน ด้านปรับปรุงโครงสร้างให้มีขนาดเล็กลง ด้านการจัดการบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น ด้านการใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การรับฟังความคิดเห็น และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสาระสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งปรับบทบาทภาครัฐจากการเป็นผู้ควบคุม (Controller) ไปสู่การเป็นผู้ให้บริการ (Service Provider) ที่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษรา ไกรทองสุข (2566) ได้ศึกษาตัวแบบทางการตลาดภาครัฐกับการพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแนวคิดทางการตลาดภาครัฐในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการลดการบริหารแบบผูกขาดเป็นการแข่งขันในระบบตลาด และด้านการใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์ จากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติพร ฉิมย้อย (2564) ได้ศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอดำรงนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอดำรงนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และด้านการวัดและประเมินผล ในส่วนของประสิทธิภาพในการจัดบริการ

สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความโปร่งใสและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของผลลัพธ์และบริการ ด้านความมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด และด้านการพัฒนาและนวัตกรรมองค์กร และด้านความรวดเร็วและตรงเวลาในการดำเนินงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การใช้งบประมาณ และการจัดบริการสาธารณะ รวมทั้งมีระบบการตรวจสอบและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะได้รับการยอมรับและเกิดความไว้วางใจจากประชาชนมากขึ้น จากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระบุญเพ็ง จันทโชโต (2566) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาล ตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก จากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรชัย นาถ์พลอย (2566) ได้ศึกษาการพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการประหยัดต้นทุนควบคุมค่าใช้จ่ายองค์กร 2) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 3) ด้านการลดระยะเวลาการทำงาน 4) ด้านการทำงานเร่งด่วนเสร็จตามกำหนด 5) ด้านผลงานที่ได้มีคุณภาพ โดยมีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับ ปัญหาและความต้องการของผู้มาขอรับบริการ เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิด ประโยชน์สูงสุด มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว และมีการปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขที่เกิดขึ้นใหม่เพื่อให้การทำงานทุกอย่างนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

2. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า มี 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดการบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น (X_6) 2) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดเล็กลง (X_5) 3) ด้านการใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน (X_3) 4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_4) และ 5) ด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง (X_1) โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 74.50 เขียนเป็นสมการการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ คือ $\hat{Y} = 0.478 + 0.283(X_6) + 0.193(X_5) + 0.180(X_3) + 0.132(X_4) + 0.091(X_1)$ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล ประสิทธิภาพของการจัดบริการสาธารณะไม่ได้ขึ้นอยู่กับความมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการบริหารทรัพยากรภายใน โดยเฉพาะการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การมอบอำนาจในการตัดสินใจ และการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นกลไกพื้นฐานที่ทำให้การให้บริการสามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนารี สุกิจปาณีนิจ (2562) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของ



เทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม (X_9) การใช้ระบบกลไกด้านการตลาด (X_{10}) การป้องกันมากกว่าแก้ปัญหา (X_8) และการเน้นผลงานมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ (X_5) มีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 61.30 ดังสมการ $\hat{Y} = 0.227(X_9) + 0.199(X_{10}) + 0.188(X_8) + 0.157(X_5)$ จากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา จันทรหอม (2567) ได้ศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในเขตภาคกลางตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีประสิทธิภาพในการทำนายได้ร้อยละ 83.20 ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการด้านมุ่งเน้นกลไกทางตลาด (X_{10}) ด้านการบริหารจัดการด้านกระจายอำนาจ (X_9) และด้านการบริหารจัดการด้านมองอนาคตไว้ล่วงหน้า (X_8) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังสมการพยากรณ์ = $-0.05 + 0.28(X_{10}) + 0.27(X_9) + 0.19(X_8)$

3. ข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย 1. ด้านการถือลูกค้าหรือประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Governance) ควรกำหนดนโยบายให้การจัดบริการสาธารณะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างเป็นรูปธรรม โดยส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบบริการออนไลน์และช่องทางรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ตรงจุด และทั่วถึง 2. ด้านการใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ควรกำหนดนโยบายให้มีการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ระดับนโยบายสู่การปฏิบัติ โดยบูรณาการด้านโครงสร้าง กระบวนการ และการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผน การสื่อสาร และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนรวมถึงการกำหนดเป้าหมายผ่านแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับบริบทและศักยภาพของพื้นที่ 3) ด้านการประยุกต์ใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน (Private Sector Management Adoption) ควรส่งเสริมนโยบายการนำแนวคิดและเครื่องมือจากภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ เช่น การใช้ระบบบริการดิจิทัล (e-service) และระบบร้องเรียนออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการ 4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Management) ควรกำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยจัดให้มีระบบกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ที่ชัดเจน ครอบคลุม และสามารถวัดผลได้จริง พร้อมทั้งถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดเหมาะสม (Lean Organization) ควรกำหนดนโยบายการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความกระชับ โดยลดลำดับชั้นการบังคับบัญชาและความซ้ำซ้อนของภารกิจ พร้อมทั้งกระจายอำนาจสู่ระดับปฏิบัติการมากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว 6) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างยืดหยุ่น (Flexible Human Resource Management) ควรส่งเสริมนโยบายการบริหารบุคลากรที่เน้นความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพ โดยการปรับโครงสร้างอัตรากำลังให้เหมาะสม ลดขั้นตอนการบังคับบัญชา และสนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการ (cross-functional teamwork) ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะดิจิทัลและสมรรถนะเชิง

บริหาร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพภายใต้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จำเป็นต้องอาศัยการบริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจากภาคเอกชน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว และการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างยืดหยุ่น เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคดิจิทัล รวมทั้งยังช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดความคุ้มค่า รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ จากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิรพงษ์ แสงแก้ว (2565) ได้ศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะและแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ต้องกำหนดมาตรฐานและมาตรฐานวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยเน้นการปรับโครงสร้างให้เล็กลง โดยมีขนาดให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบการบริหารงานแบบภาคเอกชน โดยเน้นการวางแผน การจ่ายค่าตอบแทนผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว การพัฒนาระบบสารสนเทศ การมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ของงาน อีกทั้งต้องเสริมสร้างวินัยอย่างเข้มงวดในการใช้ทรัพยากรมุ่งเน้นการเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยเน้นความประหยัดและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับ ดังนี้

1. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบยืดหยุ่น” คือปัจจัยขับเคลื่อนหลักของประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิจัยค้นพบว่า ความยืดหยุ่นของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่พบในการศึกษานี้มีลักษณะเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลในบริบทกึ่งเมืองกึ่งชนบท ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั่วไป โดยมิได้หมายถึงความยืดหยุ่นด้านการจ้างงานหรือค่าตอบแทน แต่หมายถึง ความสามารถในการใช้บุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผ่านการมอบหมายงานหลายบทบาท การทำงานข้ามสายงาน และการปรับกำลังคนให้สอดคล้องกับภารกิจและปัญหาของพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณและอัตรากำลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสะท้อนว่า “ความยืดหยุ่น” ในบริบทของ อบต. เป็นความยืดหยุ่นในการบริหารทรัพยากรบุคคลตามบริบทของพื้นที่ มากกว่าความยืดหยุ่นเชิงโครงสร้างตามแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคเอกชน

2. “องค์กรขนาดเล็กและคล่องตัว” เป็นรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทกึ่งเมืองกึ่งชนบท

งานวิจัยค้นพบว่า การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความกระชับ ลดขั้นตอนการทำงาน และกระจายอำนาจสู่ระดับปฏิบัติการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในองค์กรปกครองส่วน



ท้องถิ่นที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร การบริหารองค์กรแบบ Lean Organization จะช่วยเพิ่มความเร็วในการตัดสินใจ ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมกับบริบทพื้นที่

สรุปและข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และนำแนวคิดการบริหารสมัยใหม่มาพัฒนาการดำเนินงาน ส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ควรพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน บุคลากร และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนืออย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านการจัดการบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด รองลงมาคือการปรับโครงสร้างองค์การบริหารนำแนวทางภาคเอกชนมาใช้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ควรพัฒนาระบบบริหารบุคลากร โครงสร้างองค์กร และการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาการจัดบริการสาธารณะภายใต้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและรับฟังความคิดเห็น ส่งเสริมการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงนโยบายสู่การปฏิบัติ รวมทั้งนำแนวคิดการบริหารงานจะเอกชนมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ควบคู่กับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน การปรับโครงสร้างองค์กรให้กระชับ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยืดหยุ่น เพื่อยกระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นเฉพาะด้าน โดยเฉพาะการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา พัฒนา และประเมินนวัตกรรมการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินงาน อันเป็นการเติมเต็มข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้ที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นหลัก

2. ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่สะท้อนบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลของประชาชนระดับฐานราก และความคุ้มค่าเชิงต้นทุนในการจัดบริการสาธารณะภายใต้พระราชบัญญัติรายได้ท้องถิ่น เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- ฉัตรชัย นาถ์พลอย. (2566). การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร
อาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี [ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์].
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ฐิติพร ฌิมย้อย. (2564). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต]. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- บุษรา ไกรทองสุข. (2566). ตัวแบบทางการตลาดภาครัฐกับการพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์].
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- พระบุญเพ็ง จนทโชโต (ผิวเผ่ง). (2566). ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาล
ตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น [สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พีรพงษ์ แสงแก้ว, และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2565). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร. วารสารการพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่ (คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์), 7(5), 180–192.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐใหม่และข้อวิพากษา.
กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี. (2567). แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2566–2570 (ฉบับทบทวน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2567). สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี.
- สุนารี สุกิจปาณีนิจ. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิง
ผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์]. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.