



เลขที่โครงการวิจัย.....

สวจ.01

แบบเสนอโครงการวิจัย ประจำปี 2563

ชื่อโครงการ

(ภาษาไทย) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลวังจิ้ว อำเภอจ(er) จังหวัดพิจิตร

(ภาษาอังกฤษ) THE ATTITUDE OF THE PUBLIC TOWARDS A NEW PUBLIC
ADMINISTRATION TAMBON ADMINISTRATION ORGANIZATION WANGNGIU. WANGNGIU
DISTRICT. PHICHIT.

หน่วยงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาวาระ្មประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

1. ลักษณะโครงการวิจัย

โครงการวิจัยใหม่

ความสอดคล้องของโครงการวิจัย

1) ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)

โครงการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลวังจิ้ว อำเภอจ(er) จังหวัดพิจิตร สอดคล้องเขื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การ
พัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) จำนวน
2 เรื่อง คือ 1. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เรื่อง การปรับเปลี่ยนค่านิยม
คนไทยให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย จิตสาธารณะ และพฤติกรรมที่ฟังประสบ และการผลักดันให้
สถาบันทางสังคมมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศอย่างเข้มแข็ง

2. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิ
บาลในสังคมไทย คือ การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ
ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า และเพิ่มประสิทธิภาพการ
บริหารจัดการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติฉบับที่ 9
(พ.ศ. 2560 – 2564)

โครงการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลวังจิ้ว อำเภอจ(er) จังหวัดพิจิตร สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์
การวิจัยของชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2560 – 2564) คือการผลักดันให้ทุกภาคส่วนนำผลงานวิจัย องค์
ความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีจากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงอุตสาหกรรม/พาณิชย์ สังคม/
ชุมชน วิชาการ และนโยบาย

Injawni / E-mail Address 0652429419 / kumlayanenat@hotmail.com

სპეციალური

የሚከተሉት የዕለታዊ ስራውን በፊት እና ተቃዋሚነት በፊት በመሆኑ የሚያስፈልግ ይገልጻል

(กัลยาณี คำวิลง) Kunlayanee khaiwong

የፌዴራል ማኅበር አዲስ በይት የሚያስተካክለ

(%) Բնակչության պահանջման բնակչության պահանջման ըստ բնակչության շերտի (1)

2. მარცხნილი სამართლის უძრავი დოკუმენტები

.. (၁၃။) ၬ ၇၀ □

• (၁၃၅) ၂၀၁၉/၂၀၁၈-၂၀၁၉

• (၁၃၃) မြန်မာစု။ □

በኢትዮጵያና ከዚህ ስልጣን በፊት የሚከተሉት ደንብ የሚከተሉት ደንብ የሚከተሉት ደንብ

(၁၃၃) နေပတ်လျှော့။

.. (၁၃၄) မြန်မာစာတွေ။ □

မြန်မာပြည်တော်ဝန်ကြံ

(၁၃၃) မြတ်စွာနေဂျာ

(Յ՞ և Տ ԱՀԱՍԼԵՑՈՒՄԸ) ԽԱՄԱՐՆԱՅԻՆ ՌԵՎՈՐԱԿԱՆ ԵՎ ԽԱՏՎԱԾԱՎԱՅՐԱԾՆԵՐԸ

საქართველოს

4) የዕለታዊ አገልግሎት በመሆኑን ስራውን ማረጋገጫ እንደሚከተሉ ይችላል

ԱՐԵՎԵՐԵՎԱՆԻ ՏԵՍԱԿԱՆ ՊՐԵՄԻՈՒՄ ԱՎԱՐԱՐ

หน้าที่หรือความรับผิดชอบในโครงการ หัวหน้าโครงการ

เวลาที่ใช้ในโครงการวิจัย ระหว่างเดือนเมษายน – สิงหาคม 2563

สัดส่วนที่ทำการวิจัย (%) 70%

รายละเอียดของผู้ช่วยนักวิจัย

ชื่อ – นามสกุล (ภาษาไทย) กนกtip บำรุงศรี

(ภาษาอังกฤษ) Kanoktip Bamrungsri

สถานที่ทำงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาธุรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย

เจ้าพระยา

โทรศัพท์ / E-mail Address 0869276800 / nokkanoktip@hotmail.com

หน้าที่หรือความรับผิดชอบในโครงการ ผู้ช่วยนักวิจัย

เวลาที่ใช้ในโครงการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล/นำเสนอเพื่อพิจารณา

สัดส่วนที่ทำการวิจัย (%) 30%

รายละเอียดของนักวิจัยที่ปรึกษา (ไม่มี)

ชื่อ – นามสกุล (ภาษาไทย).....

(ภาษาอังกฤษ).....

คุณวุฒิ.....

ตำแหน่งทางวิชาการ.....

สถานที่ทำงาน.....

โทรศัพท์ / E-mail Address.....

2) ประเภทการวิจัย การวิจัยพื้นฐาน / การวิจัยประยุกต์

3) สาขาวิชาการและกลุ่มวิชาที่ทำการวิจัย: ธุรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์

4) คำหลัก (Keyword) ของโครงการวิจัย: ทัศนคติ, การบริหารจัดการ, การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

5) ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หรือ เรียกว่า “การจัดการนิยม (Managerialism)” หรือ “การบริหารภาครัฐที่อาศัยระบบตลาด (Market-based Public Administration)” หรือ “รัฐบาลแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Government)” (Rueang Wit Ketsuwan, 2002) เป็นแนวคิดทางการบริหารที่ถูกนำมาใช้ตั้งแต่ ช่วงปี 1980 เป็นต้นมา โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้การบริหารภาครัฐมีความทันสมัย ซึ่งกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ระบบราชการมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบ

ต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน กำหนดการวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ และการเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกัน ภาครัฐก็หันมา鞭撻ทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

ในการนี้การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวระบบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาร่วมการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ปัจจุบันการบริหารจัดการภาครัฐไม่อาจตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลจากการกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และความเจริญก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เนื่องจากการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมมีโครงสร้างที่ใหญ่โต มีกฎระเบียบที่ยุ่งยากจุกจิกหลายขั้นตอนจนทำให้เกิดความล่าช้าของระบบราชการหรือที่เรียกว่า เรดเทป (Red tape) ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้าและกระบวนการมากกว่าผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ระบบการบริหารงานบุคคลภาครัฐที่ไม่เหมาะสม ระบบการจ้างงานจนเกษียณ การผูกขาดการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นเหล่านี้ไม่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกในปัจจุบันได้ จึงมีการเสนอแนวคิด / หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับผลผลิตและผลลัพธ์ของการบริหารงาน การปรับโครงสร้างองค์กรให้เล็กลง ในลักษณะการกระจาย เน้นประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน การลดภาระงานของภาครัฐที่ไม่จำเป็นโดยการให้เอกชนเข้ามาร่วมการ การเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้จ่ายงบประมาณ ฯลฯ ซึ่งได้มีการนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐในหลายประเทศทั่วโลก ประเทศไทยเองก็ได้รับอิทธิพลจากการแสวงความเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นโดยได้มีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในหลายหน่วยงานของภาครัฐที่สำคัญ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ กพร. ซึ่งได้เริ่มมีการปฏิรูปการบริหารจัดการทั้งในเรื่องการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การใช้การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) หรือแม้แต่การติดตามและประเมินผลการใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ฯลฯ และในส่วนของการบริหารงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน ยังไม่ปรากฏความชัดเจนในเรื่องของการนำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้เท่าใดนัก (Naphat Khlongsuepkhao, 2010)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 (โกรกิทย์ พวงงาม, 2548 : 240) ซึ่งมีการกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง

องค์การบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร มีอาณาเขตประมาณ 42,812 ไร่ (68.50 ตารางกิโลเมตร) แบ่งเป็นพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 40,231 ไร่ พื้นที่อยู่อาศัยประมาณ 2,581 ไร่ มีเขตการปกครองทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแกะยิงลิง บ้านโคกสนน์ บ้านตลิ่งชัน บ้านคลองทราย บ้านทรายทอง บ้านใหม่ดงเจริญ บ้านดงเจริญ บ้านไผ่เหลือง บ้านคลองยาง บ้านโคกสนน์ใต้ และบ้านใหม่ร่วมเจริญ มีบ้านท่าหน้าที่สำคัญในการจัดให้เมืองและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระวังโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จาริตรแพะเงิน ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร ซึ่งผลการศึกษาเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนในการพัฒนาและเพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนา ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร

6) วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

6.1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร

6.2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตรจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของประชาชน

6.3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอเจริญ

7) ขอบเขตของโครงการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ศึกษาพื้นที่หมู่บ้านในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจ้า อำเภอตงเจริญ จังหวัดพิจิตร จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านเกะยิงลิง บ้านโคกสนั่น บ้านตลิ่งชัน บ้านคลองทราย บ้านทรายทอง บ้านใหม่ตงเจริญ บ้านดงเจริญ บ้านไผ่เหลือง บ้านคลองยาง บ้านโคกสนั่นใต้ และบ้านใหม่ร่วมเจริญ

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจ้า อำเภอตงเจริญ จังหวัดพิจิตร ใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน หมายถึง ให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอันเป็นเสมือนลูกค้า การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม การเสนอความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน

2. ด้านสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร หมายถึง บุคคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ด้านความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน หมายถึง เน้นการวัดผลการทำงานว่าประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน KPIs เป็นต้น

4. ด้านปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน หมายถึง วัฒนธรรมทางการทำงานค่านิยม สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันชุมชน ความรู้สึกผูกพันต่อพัฒนกิจ การทำงานเป็นทีม คิดอย่างเป็นระบบร่วมประสานงานชุมชน ให้บริการด้วย มิตรไมตรี ปลูกฝังค่านิยม ยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. ด้านการเสริมสร้างการใช้จ่ายงบประมาณ หมายถึง เสริมสร้างวินัยการใช้จ่ายงบประมาณ เน้นธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกกระบวนการใช้จ่ายงบประมาณ

8) ทฤษฎี สมมติฐาน (ถ้ามี) ครอบแนวคิดของโครงการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง / ครอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจ้า อำเภอตงเจริญ จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ ผู้วิจัย ต้องการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1) แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ

2) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคโนโลยีและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

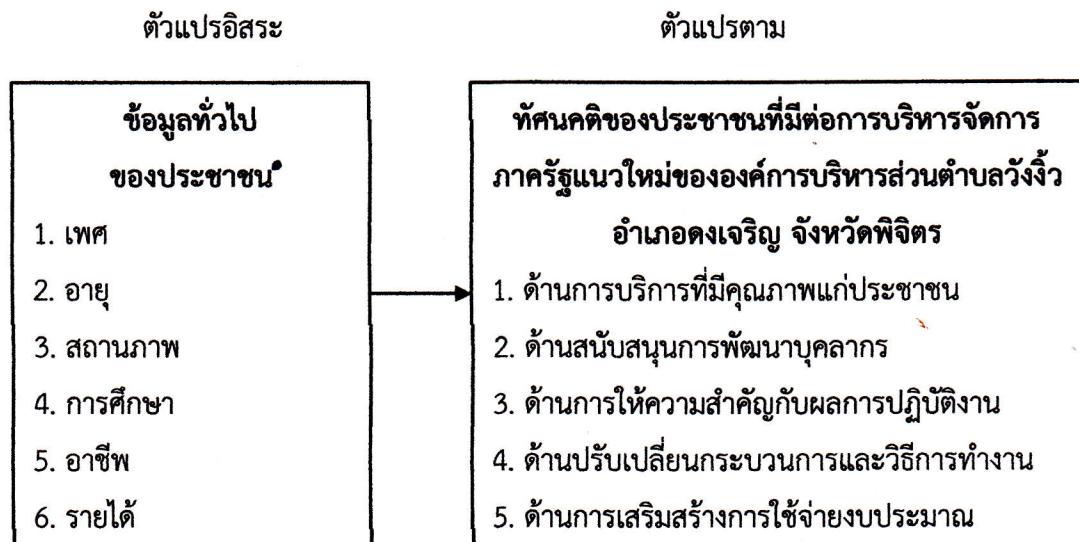
3) แนวคิดและทฤษฎีการบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสมมติได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ

สมมติฐาน

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนแตกต่างกันทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลังเจี้ว อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อ ดังนี้



9) การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลังเจี้ว อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร มีแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ลักษณวรรณ พวงไผ่มง (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ชาบพิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค พิพย์เสตติ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมวงศ์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

โคทเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมวงศ์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพ กับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่างๆ ความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้า

- የሚከተሉት ስራው አንድ በዚህ በቃል ተደርጓል፡፡ 10%
 - የሚከተሉት ስራው አንድ በዚህ በቃል ተደርጓል፡፡ 40%
 - የሚከተሉት ስራው አንድ በዚህ በቃል ተደርጓል፡፡ 50%
 - የሚከተሉት ስራው አንድ በዚህ በቃል ተደርጓል፡፡ 70%
 - የሚከተሉት ስራው አንድ በዚህ በቃል ተደርጓል፡፡ 85%

- ፩. ማስታወሻ የሚከተሉት በቃል እንደሆነ የሚከተሉት በቃል እንደሆነ
 - ፪. ማስታወሻ የሚከተሉት በቃል እንደሆነ የሚከተሉት በቃል እንደሆነ
 - ፫. ማስታወሻ የሚከተሉት በቃል እንደሆነ የሚከተሉት በቃል እንደሆነ

፩. በዚህ የሚከተሉት ስምዎች

2) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

วิวัฒนาการของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ทฤษฎีองค์การ และแนวคิดด้านการจัดการในแต่ละยุคที่ผ่านมาเกิดจากบริบทที่แตกต่างกันไป เป็นการซวยแต่งเติมและพัฒนารูปแบบทางการจัดการให้สอดคล้องกับบริบทนั้นๆ มากขึ้น และเมื่อเกิดแรงขับที่มีอิทธิพลใหม่ๆ ก็จะส่งผลต่อการเปลี่ยนผ่านกระบวนการทัศน์ (Paradigm Shifted) และการก้าวข้ามในแต่ละยุคนั้นเป็นการให้คุณค่าและมุ่งมองต่อปัจจัยหลักของแนวคิดนั้นๆ ที่เปลี่ยนไป ซึ่งมักจะเป็นการให้คุณค่าในมุมมองที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น โดยสภาพของสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อมุมมองทางการจัดการ ที่เป็นตัวกำหนดรูปแบบแนวคิดทางการจัดการในขณะนั้น ซึ่งการเปลี่ยนผ่านกระบวนการทัศน์ทางการจัดการ เช่น มุมมองและการให้คุณค่า “คนเป็นเสมือนเครื่องจักร” สู่ “คนมีชีวิตและหัวใจ” ที่ส่งผลให้เกิดการก้าวข้ามพร้อมແת่ยุค Classic ไปยังยุค Neo-Classical และที่สำคัญการเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคมจากช่วงเวลาแห่งการปฏิวัติอุตสาหกรรมสู่สังคมโลกาภิวัตน์ ที่ส่งผลต่อการพยายามแก้ไข แต่ละยุค Modern ไปยังยุค Postmodern ที่มุ่งมองและการให้คุณค่ามีความลึกซึ้งมากเพื่อการปรับตัวให้อยู่รอดขององค์การ จากองค์การที่ไม่มีชีวิตและการใช้เทคโนโลยีในเชิงระบบ สู่มุ่งมองที่ว่าองค์การนั้นมีชีวิตและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและมีผลกระทบในมิติที่ซับซ้อนดังนั้นกระบวนการทัศน์ของทฤษฎีองค์การหรือแนวคิดการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชน จึงหนีไม่พ้นจากการแนวทางสังคมและสภาพแวดล้อม ซึ่งก็คือความเป็นโลกาภิวัตน์อย่างเช่นปัจจุบัน (วสันต์ สุธาราศาส, 2563: ออนไลน์)

สำหรับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) พัฒนามาจากแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐ (Public Administration) ที่มีแนวปฏิบัติตามกรอบแนวคิดหรือตัวแบบระบบราชการในอุดมคติของแม็คเเวเบอร์ (วรเดช จันทร์ศร, 2541) จนกระทั่งในช่วงต้นทศวรรษที่ 1980 กลุ่มผู้นำทางการเมืองได้หันมาให้ความสำคัญ และตระหนักรถึงความไม่ยั่งยืนของระบบการรวมอำนาจในการให้บริการสาธารณะดังนั้น ผู้นำทั้งในยุโรป เอเชีย และอเมริกาเหนือจึงเริ่มใช้จ่ายงบประมาณที่ประยัดและมีประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะมากขึ้นทั้งเรื่องของสวัสดิการสาธารณะ ด้านสุขภาพ ด้านการขนส่ง ที่ก่อหนี้ก็ต้องประสบกับปัญหา วิกฤติน้ำมันในช่วงปลายปี ค.ศ. 1970 และวิกฤติของเศรษฐกิจโลกที่มีความผันผวนอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดภัยคุกคามและนักปฏิบัติการต้องค้นหาแนวทางการบริหารภาครัฐใหม่ (Robert B., 2003) เพื่อรับมือกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งหมดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันทำให้ภาครัฐจำต้องดำเนินการปฏิรูประบบการบริหารจัดการเสียใหม่ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงปฏิวัติการบริหารงานภาครัฐ (A Revolutionary Change) ที่เรียกว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) (Sowaribi Tolofari, 2005) โดยถือกันว่า NPM เป็นเรื่องของการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลง หรือแตกต่างไปจากเดิมที่ไม่ใช่แค่ในลักษณะของการส่งมอบการบริการทางสังคมหรือการแสดงบัญชีงบประมาณของรัฐบาลเท่านั้นแต่รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของการบริหาร ปกครองที่นำเสนอรูปแบบ หรือวิธีการต่างๆ ของภาคธุรกิจเอกชนมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทภาคของรัฐ (Mariko & Keiichi Eguchi, 2020: online) ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public

Management) ได้ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลในทฤษฎีการบริหารและเทคนิคบริหารจัดการ ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ ทั้งการบริหารธุรกิจและการบริหารธุรกิจ ซึ่ง NPM มีวัตถุประสงค์หลัก คือ ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาคราชการ โดยใช้วิธีการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน และมุ่งประสิทธิภาพของกระบวนการทัศน์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม ตามหลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การเปิดเผย (Openness) ความยุติธรรม (Fairness) และความเสมอภาค (Equity) (พิทยา บรรรัตน์, 2552)

จะเห็นได้ว่า แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการพัฒนา เพื่อแก้ปัญหาของภาครัฐที่ยึดระบบในการบริหารจนไม่มีความคล่องตัวและไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกที่มีความเป็นพลวัตร โดยทันให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถปรับตัวเข้ากับกระแสโลกวิถีปัจจุบัน แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชน (Hiromi Yamamoto, 2004) มาปรับปรุงการทำงาน Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมีอาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็ เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก
2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจะต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี
4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกันและติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ
5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประเมิน เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น
6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยึดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็ เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

“การจัดการภาครัฐแนวใหม่” ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี แนวคิดและเทคนิค วิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลายจนนำไปสู่ความสับสน ในการจำกัดความหมายและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ได้การจัดการภาครัฐแนวใหม่มี ลักษณะร่วมที่สำคัญ คือการสะท้อนถึงการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐเพื่อเข้า มาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิมมิอาจจัดการได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมือนในอดีตโดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ การเน้นความสำคัญไปที่ ระบบการจัดการมากกว่านโยบายการมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ การมุ่ง ปรับโครงสร้างใน แบบระบบราชการที่มีความเทղะทะและใหญ่โตไปสู่องค์การที่มีขนาดเล็ก การปรับระบบ การ บริหารจัดการที่วางแผนกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อการตั้นการแข่งขัน การตัดตอนและลดค่าใช้จ่าย ของภาครัฐ และสุดท้าย ได้แก่ การปรับรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ระบบ สัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการให้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ (วสันต์ เหลืองประภัสสร, 2548: 45-46) องค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ก็คือ

- 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2) การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- 3) การกำหนดวัดและให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล
- 4) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร
- 5) การเปิดกว้างต่อคิดการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน เองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน

กล่าวโดยสรุป ผู้บริหารองค์การนำมาใช้การบริหารหน่วยงานให้เป็นไปตามรูปแบบการบริหารราชการแนวใหม่ เพื่อให้หน่วยงานเกิดการพัฒนาความรู้ความคุ้มกันการดำเนินงาน ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

3) แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

การบริการ (Service) ค่าว่าการบริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ วินัย รัมพรณ (2546) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนนั้น จึงควรจะมีคุณสมบัติสามารถถือว่าความสะอาดกระถางและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการ อย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สมิต สัชญุกร (2550) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้อง กับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยที่นำไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้า เท่านั้นแต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็คือให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มากขึ้นโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะนี้ธุรกิจที่นำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กรด้วย

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยที่นำไปไม่ได้กำหนดแน่ชัดแต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมีได้หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การ แม้ว่าจะต้องมีการวัดผล อย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม คุณภาพการให้บริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ได้แก่

นายิกา เดิดชุนทด (2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวัง หรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2003) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

กล่าวอย่างสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอดีได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ

ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมพงษ์ เกศาบุตร และคณะ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่: ทิศทางการกำหนดกระบวนการทัศน์ในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขต หนองคาย พบว่า แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ (New Public Management : NPM) มีหลักการสำคัญคือ การมุ่งเน้นการลดขนาดขององค์กรให้มีความคล่องตัวเพื่อสะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพและ มีประสิทธิภาพในการบริหาร องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และยึดประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นเป้าหมาย สร้างและพัฒนากลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานสร้างวัฒนธรรม และบรรยายกาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการบริหารงานที่มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ควรนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่มาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ด้วยการบูรณาการรูปแบบองค์กร (Integrated Organizational) ที่สร้างความเชื่อมโยงของฝ่ายงานต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อลดขั้นตอนในการตัดสินใจและให้บริการ พัฒนากับนักบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) เพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและทักษะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษาที่ทันสมัย (Technology for Education) อย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงเครือข่ายทางการศึกษา (Network Education) กับมหาวิทยาลัยที่อยู่ใกล้เคียงทั้งในและต่างประเทศเพื่อสร้างความร่วมมือทางด้านวิชาการ บุคลากร และด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ

กริช เทียมสุวรรณ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแบบใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองวัว อำเภอลาดယา จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับการจัดการภาครัฐแบบใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองวัว อำเภอลาดယา จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองวัว อำเภอลาดယา จังหวัดนครสวรรค์ เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองวัว อำเภอลาดယา จังหวัดนครสวรรค์ จากนั้น ผู้วิจัยจึงทำการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละในการพรรณนาข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่า Mean และ S.D. ในการวิเคราะห์ถึงระดับการจัดการภาครัฐแบบใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับของการจัดการภาครัฐแบบใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองวัว อำเภอลาดယา จังหวัดนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเน้นการให้ความสำคัญต่อบริการประชาชน ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านระบบสารสนเทศที่ดี ด้านการมีธรรมาภิบาล ด้านมีแนวทางการให้บริการที่ชัดเจน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

กัณฑุณัฐ เสียงไหญ์ (2558) ได้ศึกษาแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ สู่การแปรรูป
รัฐวิสาหกิจไทย การเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ส่งผลให้การบริหารแบบเก่าที่
เน้นกฎระเบียบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาและมีความล้าสมัย ไม่มีความยืดหยุ่น
ทางการบริหาร เมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ส่งผลต่อการพัฒนา
ประเทศ จนนำมาสู่การนำเสนองานความคิดการรูปแบบจัดการภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารภาครัฐ เพื่อการ
จัดการที่มีความยืดหยุ่น ผ่อนคลายกฎระเบียบ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ
ภาครัฐมากขึ้น การเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในหน่วยงานภาครัฐหรือการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน ภายใต้แนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)
โดยการนำแนวความคิดเชิงเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ ประกอบด้วย ลักษณะการจัดการในรูปแบบ
สาธารณณะ และทฤษฎีตัวการตัวแทน มาเป็นแนวทางการบริหารงานภาครัฐ มีลักษณะการจัดการในรูปแบบ
กลไกการตลาด ลดขนาดขององค์กรให้มีขนาดเล็กลงเพื่อความคล่องตัวในทางการบริหาร ด้วยการเพิ่ม
บทบาทภาคเอกชนในหน่วยงานภาครัฐหรือการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ แต่ทั้งนี้การจัดการภาครัฐแนวใหม่อาจ
ส่งผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อการบริหารราชการและการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นจึงต้องมี
การเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจแก่ทุกฝ่าย ส่งผลให้เกิดการ
เปลี่ยนผ่านในทิศทางการจัดการเชิงกลยุทธ์แบบเอกชนเกิดการแข่งขันทำให้สินค้ามีคุณภาพและตรงต่อความ
ต้องการของประชาชน รวมถึงสามารถให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง เพื่อความสามารถในการแข่งขันกับ
ต่างประเทศได้

แนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เริ่มนี
บทบาทในประเทศไทยหลังจากประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 ทำให้รัฐต้องพิจารณาถึงแนวทางการ
บริหารใหม่ จึงนำแนวความคิดการลดบทบาทของภาครัฐและการแปรรูปรัฐวิสาหกิจมาใช้ เพื่อให้เกิด¹
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาประเทศ แต่ทั้งนี้การแปรรูปรัฐวิสาหกิจมีความแตกต่างกันไป เช่น
ในการแปรรูปบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นการเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจในด้าน²
การลงทุน และการแปรรูป บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพทางการแข่งขัน และการ
ลงทุนจากภาคเอกชน แต่ทั้งนี้ในการนำแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ ก็ยังไม่สามารถแก้ไข³
ปัญหาได้ทั้งหมด คงยังต้องมีการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาประเทศต่อไป

ชมนุช หุนนาค (2560) ได้ศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่: การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลิต
ภาพสูงสุด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เข้ามาแทนที่การบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิม ด้วยเหตุผลสำคัญ คือ⁴
แนวคิดเสรีนิยมใหม่ การเปลี่ยนแปลงบริบททางการเมือง วิกฤติเศรษฐกิจที่แต่ละประเทศต้องเผชิญ การ
พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาด้านการ
จัดการแนวคิดนี้ เน้นการ แนวทางของภาครัฐกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารภาครัฐ หรือรัฐบาล
ผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญกับการสร้างผลิตภาพสูงสุด อาศัยกลไกตลาด เปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน การมี
ส่วนร่วม การกระจายอำนาจ การลดขนาดองค์กรให้เล็กลง ตลอดจนมองประชาชนในฐานะลูกค้า หรือ
ผู้รับบริการที่รัฐต้องมอบสินค้าหรือบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะได้รับความนิยมและถูกนำมาใช้ในการจัดการภาครัฐของรัฐบาลไทยหลายคุกหลายสมัยจนถึงปัจจุบัน แต่ก็ถูกวิพากษ์วิจารณ์ในหลาย ๆ ประเด็นได้แก่ แนวคิดนี้سمีอ่อน “จักรพรรดิที่สูง邈กรณ์ใหม่” หรือเรียกได้ว่า “เหล้าเก่าในขวดใหม่” เนื่องจากเมื่อนำแนวคิดนี้มาปรับใช้แล้ว ปัญหาต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นในระบบการบริหารภาครัฐแบบเดิมยังคงเกิดขึ้น และยังเป็นการทำลายความเป็นระบบราชการ ไม่ว่าจะเป็นความยุ่งยากสลับซับซ้อนจากการจัดทำตัวชี้วัดในระบบการรายงานผล และเพิ่มการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงทรัพยากรต่าง ๆ ขณะเดียวกันยังเป็นแนวคิดที่เอื้อประโยชน์ให้กับกลุ่มข้าราชการระดับสูงและระดับกลาง ตลอดจนเชื่อว่า แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไม่ได้มีลักษณะที่เป็นสากล หรือไม่ได้เป็นการจัดการภาครัฐสำหรับทุกๆ กลุ่ม แต่ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่านิยมในการบริหารที่แตกต่างกัน

ศุภชัย คล่องขยัน สนธยา ชมภู และพงษ์เมธี ไชยศรีหา (2560). ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาล จังหวัดเพชรบูรณ์ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาล จังหวัดเพชรบูรณ์ประชากรที่ใช้ในการศึกษารังนี้ ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ของเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,841 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์(Correlation)ผลการวิจัย พบว่า 1) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาล จังหวัดเพชรบูรณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งเน้นผลลัพธ์ ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน ด้านการกระจายอำนาจและการแบ่งย่อยเป็นหน่วยงานต่างๆ ด้านการแข่งขันด้านการทำงานในรูปแบบสัญญา หรือคล้ายสัญญาด้านการจัดการทางการเงินและบัญชีด้านความโปร่งใสอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการเลียนแบบการจัดการภาครัฐด้านการเน้นลูกค้าด้านการมีภาวะความรับผิดชอบด้านการมีส่วนร่วมของพลเมืองอยู่ในระดับมาก 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนามนธรรมด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านการสร้างองค์การ แห่งการเรียนรู้ด้านการให้สิ่งจุใจและด้านการประพฤติการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับเชิงบางในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์เชิงบางกับด้านสมรรถนะ ด้านความผูกพันต่อองค์กร และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

10) การสืบค้นจากฐานข้อมูลสิทธิบัตร

ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยไทย : <https://dcms.thailis.or.th/dcems/basic.php>

ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: <https://library.tu.ac.th/index.php/th/online-database/thammasat-university-theses>

ฐานข้อมูลวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: https://library.car.chula.ac.th/screens/mainmenu_tha.html

11) เอกสารอ้างอิงของโครงการวิจัย

- กริช เทียมสุวรรณ. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำวัว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- กันญาณัฐ เสียงใหญ่. (2558). แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ สู่การแปรรูปธุรกิจวิสาหกิจไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2558).
- กิตติยา เมมังค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหา พิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา การบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- ชมกฤษ หุ่นนาค. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลิตภาพสูงสุด. วารสารวิไลอลองกรณ์ปริทศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 กันยายน- ธันวาคม 2560.
- ชูโชค ทิพย์โสตถี. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน รายวิชาและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย บูรพา.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). LibQUAL +TM : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. อินฟอร์เมชั่น, 13(2), หน้า 70-84.
- พิทยา บารวัฒนา. (2552). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์สหรัฐอเมริกา 2. ประมาณสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 4. (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช), หน้า 15.
- ลักษณ์วรรณ พวงไม้มง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรายวิชารัฐประจ้าหน่วย ป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรป่าไม้. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรเดช จันทร์คร. (2541). ปรัชญาการบริหารภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สถาบันลือ ก และการพิมพ์. หน้า 27-28.
- วงศ์สันต์ สุทธาวาศ. (2563). ทฤษฎีองค์การในศตวรรษที่ 21 : The next station of Organization Theory. แหล่งที่มา : <http://www.edsiam.com> [12 เมษายน 2563].

วินัย รำพรรณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.

ศุภชัย คล่องขียน สนธยา ชมนุ และพงษ์เมธี ไชยศรีหา (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2560.

สมพงษ์ เกศาบุตร และคณะ. (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: ทิศทางการกำหนดกระบวนการทัศน์ในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตหนองคาย. วารสารธรรมบรรณ ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม - สิงหาคม 2560.

สมิต สัชญกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.

Armstrong, G., & Kotler, P. (2003). Marketing and introduction. (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Hiromi Yamamoto, New Public Management-Japan's Practice, (Japan : Institute for International Policy Studies Publications, 2004), p. 6.

Mariko & Keiichi Eguchi, The Limited Effect of PBL on Learners: A Case study of English Magazine Projects, (Asian EFL Journal. Retrieved 6 September 2007), from : <http://www.asian-efljournal.com> [12 4 2020].

Robert B. Denhardt and Joseph W. Grubbs, Public Administration : An Action Orientation, 6th ed, (USA : Wadsworth/Thomson Learning Publications, 2003), pp. 334-335.

Sowaribi Tolofari, "New Public Management and Education", Policy Futures in Education, Vol. 3 No. 1 (2005) : pp. 75-89.

12) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เช่น ด้านวิชาการ ด้านนโยบาย ด้านเศรษฐกิจ/พาณิชย์ ด้านสังคมและชุมชน รวมถึงการเผยแพร่ในวารสารวิชาการ จดสิทธิบัตร ฯลฯ และหน่วยงานที่ใช้ประโยชน์จากผลการวิจัย

12.1 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาหรือเชิงป้องกันในการบริหารจัดการองค์การ

12.2 แนวทางของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาในประเด็นนี้หรือประเด็นที่ใกล้เคียงเดียวกัน เพื่อขยายผลให้มีข้อมูลสำหรับการพัฒนาต่อไป

13) แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมาย

14) วิธีการดำเนินการวิจัย และสถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอ董吉 จังหวัดพิจิตร 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอ董吉 จังหวัดพิจิตรจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของประชาชน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอ董吉 ซึ่งมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล
6. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประชาชนในพื้นที่เขตบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอ董吉 จังหวัดพิจิตร ซึ่งมีจำนวน 11 หมู่บ้าน รวม 3,883 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนพื้นที่เขตบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลังจิ้ว อำเภอ董吉 จังหวัดพิจิตร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางการสุ่มของเครจี้และมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1975) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน สุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับฉลาก สุ่มเลือกตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านจนได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวน 351 คน ตามตารางกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร (N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละของจำนวนประชากร
บ้านเกษตรยิ่งลิ่ง	393	36	10
บ้านโคกสนั่น	446	41	12
บ้านตลิ่งชัน	449	41	12
บ้านคลองทราย	237	21	6
บ้านทรายทอง	182	16	5

บ้านใหม่ดงเจริญ	355	32	9
บ้านดงเจริญ	553	50	14
บ้านไผ่เหลือง	390	35	10
บ้านคลองยาง	335	30	9
บ้านโคกสนั่นใต้	237	21	5
บ้านใหม่ร่วมเจริญ	306	28	8
รวม	3,883	351	100

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้

- ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย ด้านการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ด้านสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ด้านให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ด้านปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน และด้านการเสริมสร้างการใช้จ่ายงบประมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นมาด้วยตนเองโดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด การบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร การให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน และการเสริมสร้างการใช้จ่ายงบประมาณ โดยให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยและรายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถาม ซึ่งสรุปได้ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ และสร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือในด้านเนื้อหา ภาษา โครงสร้าง ข้อความ ความหมาย และโครงสร้างของแบบสอบถาม ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านมีรายชื่อและตำแหน่งดังต่อไปนี้

2.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธนุ ศรีเสย ประธานงานวิจัยมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

2.2 ดร.สมบัติ นวลระออง อารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาชุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์

2.3 นายณัฐพัทร จิตชนะ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังเจ้า ตำบลวังเจ้า อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. นำแบบสอบถามไปลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ แล้วคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบอัลฟ่า (Alpha-reliability Coefficient) 0.8 ขึ้นไปถือว่าเครื่องมืออยู่ในระดับสูงหรือดีขึ้นไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลด้วยตนเองภาษาไทยในเดือนมิถุนายน 2563 โดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและอธิบายข้อความบางประเด็นที่ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการสอบถามเพิ่มเติม

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลที่นำไปของประชาชน สถิติที่ใช้ คือ จำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 “เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเจ้า อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตร” สถิติที่ใช้คือ จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 “เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเจ้า อำเภอเจริญ จังหวัดพิจิตรจำแนกตามข้อมูลที่นำไปของประชาชน” วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบค่า t (t-test) และค่าเอฟ (F-test) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 “เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลังเจ้า อำเภอเจริญ” สถิติที่ใช้คือ จำนวน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล

เกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ โดยวิธีการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างระดับ ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977 อ้างถึงใน ลดดา บุณยฤทธิ์ชัยกิจ, 2547) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายความว่า	น้อยที่สุด

15) ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย (ให้ระบุขั้นตอนอย่างละเอียด)

รายการ	ระยะเวลาการดำเนินงาน
เสนอโครงร่างของโครงการวิจัยและรอผลการพิจารณา	สัปดาห์ที่ 3-4 เม.ย. 2563
เขียนรายงานวิจัย 3 บท (บทที่ 1-3)	สัปดาห์ที่ 1-2 พ.ค. 2563
เสนอเพื่อพิจารณาครั้งที่ 1 พร้อมแก้ไขตามคำแนะนำ	สัปดาห์ที่ 2-3 พ.ค. 2563
เสนอเพื่อพิจารณาครั้งที่ 2 พร้อมแก้ไขตามคำแนะนำ	สัปดาห์ที่ 3-4 พ.ค. 2563
สร้างเครื่องมือ และเสนอพิจารณา	สัปดาห์ที่ 4 พ.ค. 2563
พัฒนาเครื่องมือ	สัปดาห์ที่ 1 มิ.ย. 2563
เก็บรวบรวมข้อมูล	สัปดาห์ที่ 2-4 มิ.ย. 2563
บันทึกข้อมูลลงโปรแกรม วิเคราะห์ข้อมูล และสรุป (บทที่ 4 -5)	
สรุประยงานวิจัย (5 บท) และบทคัดย่อไทย/อังกฤษ	สัปดาห์ที่ 1-4 ก.ค. 2563
ส่งรูปเล่มเพื่อพิจารณา ครั้งที่ 1 พร้อมแก้ไขตามคำแนะนำ	
ส่งรูปเล่มเพื่อพิจารณา ครั้งที่ 2 พร้อมแก้ไขตามคำแนะนำ	สัปดาห์ที่ 1-2 ส.ค. 2563
ส่งรูปเล่มฉบับสมบูรณ์ พร้อมตีพิมพ์เผยแพร่	

16) งบประมาณของโครงการวิจัย

รายการ	จำนวนเงิน/บาท
1. หมวดค่าตอบแทน	16,0000
1.1 ค่าตอบแทนนักวิจัย (10% ของวงเงินวิจัย ทั้งนี้ไม่เกิน 10,000 บาท)	5,000
1.2 ค่าตอบแทนผู้ช่วยนักวิจัย (ถ้ามี)	1,000
1.3 ค่าเก็บรวมข้อมูล	6,000
1.4 ค่าวิเคราะห์ข้อมูล	4,000
2. หมวดค่าใช้สอย	28,000
2.1 ค่าเผยแพร่ผลงานวิจัย (ควรจะมี)	7,000
2.2 ค่าแปลภาษาอังกฤษ	2,000
2.3 ค่าขอหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมุขย์	3,000
2.4 ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	8,000
2.5 ค่าจ้างพิมพ์งาน	5,000
2.6 ค่าถ่ายเอกสาร	3,000
3. หมวดค่าวัสดุ	6,000
3.1 ค่าวัสดุสำนักงาน	4,000
3.2 ค่าวัสดุหนังสือต่างๆ	2,000
รวมงบประมาณทั้งสิ้น	50,000

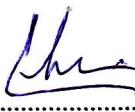
17) ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีแนวทางที่หลากหลาย ดังนั้น ถ้าจะนำแนวทางใดมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกัน ไม่ควรกำหนดให้ทุกแห่งใช้แนวทางเดียวกันโดยมิได้มีการศึกษาถึงความเหมาะสม เพราะวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติอย่างหนึ่งอาจใช้ได้ผลดีกับท้องถิ่นหนึ่ง แต่ไม่อาจรับประทานได้ว่าจะใช้ได้กับอีกท้องถิ่นหนึ่ง ดังนั้น จะต้องมีการศึกษาและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการที่เลือกแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสมกับท้องถิ่นของตน แต่ทั้งนี้จะต้องสร้างองค์ความรู้ให้แก่ท้องถิ่นอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และเลือกใช้แนวทางที่เหมาะสมกับท้องถิ่นของตนได้

(ลงนาม) กัญญาณี เขียวหลวง

หัวหน้าโครงการวิจัย

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

(ลงนาม) 

คณบดี

วันที่ 17 เดือน มกราคม พ.ศ. 2563