

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช
จังหวัดสุพรรณบุรี

ฐิติพร ฉิมย่อย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2564

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช
จังหวัดสุพรรณบุรี

ฐิติพร ฉิมย่อย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์
ชื่อนักศึกษา	ฐิติพร นิมย์ย่อย
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาาระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) ศึกษาาระดับประสิทธิผลในการบริหารงาน และ 3) ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และด้านการวัดและประเมินผล

2. ระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 4 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านผลผลิต และด้านประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการวัดและประเมินผล และด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และอาจารย์ทุกท่านในโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งกรุณาใช้เวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำการค้นคว้าอิสระให้มีความสมบูรณ์อย่างดียิ่งเพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยโดยผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี, ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสะแก, ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกรู และประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณบิดามารดา ครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ ผู้ศึกษาวิญญมาโดยตลอด รวมทั้ง ขอขอบคุณเจ้าของตำรา เอกสารงานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้จนทำให้ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นอกจากนี้ขอขอบคุณครอบครัวที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนร่วมกับความสำเร็จในครั้งนี้ ซึ่งมีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ฐิติพร นิมย์อัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	6
ประสิทธิผลในการบริหารงาน.....	18
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22 24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	33
ตอนที่ 2 ระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี.....	34
ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี.....	37
ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการ บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี.....	41

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	44
สรุปผลการวิจัย.....	44
อภิปรายผล.....	45
ข้อเสนอแนะ.....	46
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	46
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	46
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	55
ภาคผนวก ข การตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (ค่า IOC)....	61
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	68
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ วิจัย.....	70
ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ.....	74

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	สังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	11
ตาราง 2	สังเคราะห์ตัวแปรประสิทธิผลในการบริหารงาน.....	20
ตาราง 3	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	33
ตาราง 4	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม.....	34
ตาราง 5	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการวัดและประเมินผล.....	35
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน.....	36
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม.....	37
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม.....	38
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านผลผลิต.....	38
ตาราง 10	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านประสิทธิภาพ.....	39
ตาราง 11	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านคุณภาพ.....	40
ตาราง 12	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความพึงพอใจ.....	40
ตาราง 13	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยวิธี Enter.....	42

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลส่วนกลางได้กระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง เพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่น การบริหารงานของท้องถิ่น มีองค์การของท้องถิ่นประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน มีอิสระในการบริหารงาน การปกครองท้องถิ่นเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (อุทัย หิรัญโต, 2523) เป็นการปกครองที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นการฝึกคนในท้องถิ่นให้รู้จักการปกครองตนเอง การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญทั้งในด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจและสังคม หากหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นบริหารงานมีประสิทธิภาพจะเป็นวิถีสู่การพัฒนาประเทศ แต่จากการบริหารงานภาครัฐในช่วงศตวรรษที่ 19 - 20 ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน จึงได้มีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดย พอลลิทต์, และ บูเคิร์ท (Pollitt, & Bouckaert, 2004) กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เริ่มต้นจากความต้องการทบทวนและเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่และกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแก้ปัญหาการปกครองและปัญหาสังคมที่มีความซับซ้อน และผันผวนมากขึ้นในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา ซึ่งไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีการของรูปแบบระบบราชการที่มีมาแต่เดิม

ประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการให้สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีการปรับปรุงระบบบริหารราชการอย่างต่อเนื่อง ความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนระบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ได้เข้ามาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในปี พ.ศ. 2540 ได้เกิดรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจและมุ่งที่จะกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อประชาชนทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริม พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา, 2563, หน้า 1)

จะเห็นได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับการกระจายอำนาจ และภารกิจต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อย่างเป็นอิสระจากส่วนกลาง (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, และคนอื่น ๆ, 2560) ตำบลหัวนา

เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 14 ตำบลของอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี และได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ในประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 (องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา, ม.ป.ป.) เพื่อให้การดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปีเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเมื่อปี 2562 - 2563 ผลการประเมิน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนามีจุดอ่อน (Weakness) คือ ระบบการบริหารขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานประจำและพื้นที่รับผิดชอบมาก ไม่สามารถบริหารและพัฒนาได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีบุคลากรน้อย อีกทั้งประชากรส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของท้องถิ่น รวมถึงข้อจำกัด (Threat) ด้านภาระหน้าที่ที่ได้รับถ่ายโอนมาจากส่วนกลางเพิ่มมากขึ้น และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา, 2562, หน้า 19 -21; องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา, 2563, หน้า 16) จากการประเมินผลการปฏิบัติงานในปี 2562 - 2563 จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และปริมาณงานที่มาก ก่อให้เกิดปัญหางานล้นมือ อาจส่งผลให้บุคลากรส่วนหนึ่งเมื่อปฏิบัติงานมานานก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานเพียงเฉพาะงานในหน้าที่และความรับผิดชอบไปวัน ๆ ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้ งานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลลดลง (ธัญญิษา มโนนิตรธรรม, 2562, หน้า 2) และปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอและขาดคุณภาพปัจจุบันบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามความต้องการและขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรขาดสมรรถนะหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ขาดความรู้ความชำนาญ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงค่านิยม ทศนคติ บุคลิกภาพ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเท่าที่ควร (ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง, 2562, หน้า 118 - 120)

จากความสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่และสภาพปัญหาในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการวิจัยเสนอผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารการพัฒนาการจัดการการดำเนินงานภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของ สมนึก แก้วมณี (2562); กิตติพงษ์ พิพิธกุล, ภูวนิดา คุณผลิน, และกนกอร บุญมี (2562); กิตติพงษ์ พิพิธกุล (2561); เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด (2559); และกริช เทียมสุวรรณ (2560) และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริหารงาน ของ ฟลอเรนซ์ (Florence, A. Heffron, 1989) มา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และประสิทธิผลในการบริหารงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4,259 (ข้อมูล ณ มกราคม 2564) (องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา, 2563)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ .05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัย

4. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึง เมษายน 2565

5. ขอบเขตตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จำแนกได้ดังนี้

5.1.1 การวัดและประเมินผล

5.1.2 การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

5.1.3 การบริหารแบบมีส่วนร่วม

5.2 ตัวแปรตาม (dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการบริหารงาน จำแนกได้ดังนี้

5.2.1 ผลผลิต

5.2.2 ประสิทธิภาพ

5.2.3 คุณภาพ

5.2.4 ความพึงพอใจ

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขต มาตรฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

2. ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำข้อมูลไปพัฒนาปรับกระบวนการจัดการและการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

3. ได้ทราบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำข้อมูลไปพัฒนาปรับกระบวนการจัดการและการดำเนินงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวัดและประเมินผล หมายถึง การประเมินและพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ผู้ใช้บริการได้ประเมินความพึงพอใจและรายงานผลการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างทั่วถึง

การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการนำระบบประกันคุณภาพมาตรฐาน เทคโนโลยี หรือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการหรือตามความจำเป็นของผู้มารับบริการได้

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการบริหารที่ช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตรวจสอบ ติดตาม หรือตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหลากหลายรูปแบบ

ประสิทธิผลในการบริหารงาน หมายถึง ผลสำเร็จหรือการทำงานที่บรรลุเป้าหมาย โดยประกอบไปด้วย ผลผลิต ประสิทธิภาพ คุณภาพ และเกิดประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลผลิต หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยหมายรวมถึงการจัดให้มีกิจกรรม โครงการ และบริการสาธารณะ ต่าง ๆ อย่างครบครัน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถประสานความร่วมมือ หรือระดมทรัพยากรต่าง ๆ มาสนับสนุนเพิ่มเติมได้

คุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วได้รับการตอบสนองที่เป็นไปตามความคาดหวัง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้กำหนดหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
2. ประสิทธิภาพในการบริหารงาน
3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

เป็นที่ยอมรับกันว่าในช่วงปลายทศวรรษ 1980 ถึงช่วงทศวรรษ 1990 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภาครัฐในทุกมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาแล้ว กล่าวคือ รูปแบบการบริหารรัฐกิจแบบระบอบราชการ ซึ่งมีโครงสร้าง สายการบังคับบัญชาที่มีลักษณะแข็งตัวขาดความยืดหยุ่นได้เปลี่ยนไปสู่การบริหารราชการภายใต้กระบวนการซึ่งเน้นความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นจากแนวคิดที่สำคัญคือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของการบริหารภาครัฐ (สถาพร วิชัยรัมย์, 2562, หน้า 90)

1. ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้หลายท่าน ดังนี้

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, และคนอื่น ๆ (2560) การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

กริช เทียมสุวรรณ (2560, หน้า 4) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การนำ วิธีการจัดการแบบเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่ไม่อาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้ภาครัฐมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะใช้

ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์ (2559, หน้า 18) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ กลุ่มแนวคิดและแนวปฏิบัติที่มุ่งแสวงหาแนวทางในการนำแนวคิดและแนวปฏิบัติของภาคเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การจัดบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้นั้นเอง นอกจากนี้ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ยังปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานภาครัฐในอดีตจากการมุ่งเน้นที่ปัจจัยนำเข้าไปสู่การบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน และการปฏิรูประบบราชการของไทยก็ได้รับเอาแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาเป็นกรอบในการปฏิรูประบบราชการ และการให้บริการภาครัฐ

ธีรยุทธ ชะนิล (2562, หน้า 757 - 758) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบรวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

สมนึก แก้วมณี (2562, หน้า 14 - 16) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง เป็นกระบวนการที่เน้นทางเลือกที่ต้องการปรับเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการดำเนินงานในการจัดทำบริการสาธารณะของภาครัฐให้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุดในเวลาอันสั้น โดยให้ความสำคัญกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าสิ่งนำเข้าและกระบวนการ การเปิดให้มีการแข่งขันและลดการผูกขาด การใช้ระบบสัญญา การมีบทบาทเป็นผู้กระตุ้นแทนการดำเนินการเอง การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเป็นผู้ประกอบการ การคาดการณ์ล่วงหน้าการยึดคุณค่าพื้นฐานแบบปัจเจกบุคคลนิยม การใช้วิธีการเชิงกลยุทธ์ การปรับปรุงระบบงบประมาณ การใช้กลไกตลาด การสนองความต้องการของประชาชน การใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน การแบ่งแยกหน่วยงานและการจัดองค์การที่ยืดหยุ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ และการดำเนินงานโดยผู้จัดการมืออาชีพ การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการวางตัวเป็นกลางทางการเมือง ซึ่งประกอบด้วย การวัดและประเมินผล การส่งเสริม การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และความมีประสิทธิภาพ

กิตติพงษ์ พิพิธกุล, ภูวนิดา คุณผลิน, และ กนกอร บุญมี (2562, หน้า 102) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง องค์ความรู้ทางการบริหารจัดการที่นำมาประยุกต์ใช้ทั้งในการบริหารรัฐกิจและบริหารธุรกิจ โดยประกอบไปด้วย การวัดและประเมินผล การบริหารแบบมีส่วนร่วม การจ้างเหมาบริหารภายนอก องค์การแห่งการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการวางแผนกลยุทธ์

เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด (2559, หน้า 849) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การบริหารจัดการ โดยการสร้างการบริหารที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร การให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน และการเสริมสร้างวินัยการใช้จ่ายงบประมาณ

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ใช้วิธีการจัดการที่มีการวัดและประเมินผล เน้นการ

ให้บริการประชาชน มีการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่ไม่อาจจัดการได้
อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้ภาครัฐมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือการจัดการนิยม (Managerialism) ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีทางการบริหารและเทคนิค
วิธีการจัดการว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นกระแส
ความคิดที่สอดคล้องกับหลักรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิกของ วูดโรว์ วิลสัน (Woodrow
Wilson) ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารงาน และหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ (Scientific
Management) ของเฟรดเดอริก เทเลอร์ (Frederick Taylor) โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการ
ประหยัด (Economy) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) นอกจากนี้ยังได้
ผสมผสานให้เข้ากับ เศรษฐศาสตร์สำนักนีโอคลาสสิก ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์
สถาบัน แนวความคิดดังกล่าว ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการบริหารงานภาครัฐ
ไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็น
เครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึง
วัตถุประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และ
ความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจ ให้แก่
ประชาชนผู้รับบริการ โดยเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การ
วางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น
(ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551, หน้า 450)

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีนักวิชาการ และผู้รู้ก็เป็นจำนวนมากได้อธิบายถึง
รายละเอียด หรือลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เอาไว้ในทำนองที่ใกล้เคียงกัน
เช่น กรณีของ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston, 1996) ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหาร
จัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มีความแตกต่าง
อย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร
(ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการ
ให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process Accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อ
ต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for Result)
3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of Centralized
Power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของ
หน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแล
ควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นของเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance Agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate Image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary Incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

ในขณะที่คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood, 1991) ได้สรุปให้เห็นสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. การดำเนินงานโดยผู้จัดการมืออาชีพ หมายถึง ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะมีการมอบหมายให้ผู้จัดการที่เป็นมืออาชีพเข้ามาดำเนินงานภาครัฐ โดยมีการระบุตัวบุคคลที่ควบคุมการตัดสินใจในองค์กรที่ชัดเจน และการให้ผู้จัดการมีอิสระในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ ก็เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบต่องานและผลงานที่ชัดเจน ไม่ใช่เป็นการแผ่กระจายของอำนาจไปทั่วจนหาผู้รับผิดชอบที่แท้จริงไม่ได้

2. การมีมาตรฐาน และตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หมายถึง ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะต้องมีการนิยามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของความสำเร็จให้ชัดเจน ซึ่งมักจะกำหนดเป็นเชิงปริมาณ โดยเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็ คือ ในการที่จะกำหนดความรับผิดชอบได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่มีการระบุไว้อย่างชัดเจน และการทำงานที่มีประสิทธิภาพก็คือ การดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั่นเอง

3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะต้องมุ่งเน้นควบคุมผลที่ออกมา โดยการจัดสรรทรัพยากร และการให้รางวัลจะเชื่อมโยงกับการวัดผลการปฏิบัติงาน มิได้ถูกกำหนดจากหน่วยงานส่วนกลางในระบบราชการอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายในการปฏิบัติในข้อนี้ก็ คือ เพื่อให้มีการเน้นผลสำเร็จของภารกิจมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องของกระบวนการ

4. การแบ่งแยกหน่วยงาน หมายถึง ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะต้องมีการแบ่งแยกหน่วยงานของภาครัฐ โดยการแบ่งแยกหน่วยงานที่ก่อนหน้านี้ มีลักษณะเป็นหนึ่งเดียวไปสู่รูปแบบของหน่วยย่อยที่เป็นบริษัทตามประเภทของการผลิต ซึ่งดำเนินงานในรูปของการกระจายอำนาจงบประมาณ และเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในรูปของเครือข่ายในแนวนอนมิใช่ตามสายงานของการบังคับบัญชาในแนวตั้งตามแนวการบริหารแบบดั้งเดิมอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายในการปฏิบัติในข้อนี้ ก็คือ ต้องการสร้างหน่วยงานที่สามารถบริหารจัดการในลักษณะที่มีการแบ่งแยกหน่วยผลิตและ

หน่วยบริการออกจากกัน และเพื่อให้สามารถใช้วิธีการจ้างเหมาหน่วยงานอื่นเข้ามาจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็หน่วยงานจากภาคเอกชน หรือภาครัฐด้วยกันเอง

5. การมุ่งเน้นการแข่งขัน หมายถึง ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะเน้นให้มีการแข่งขันกันภายในภาครัฐมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่รูปแบบของการทำสัญญา และกระบวนการของการประมูลเป็นสำคัญ ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ ในการแข่งขันเพื่อเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การมีต้นทุนที่ต่ำ และมีมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

6. การใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน หมายถึง ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จะมุ่งเน้นที่การนำรูปแบบของการจัดการจากภาคเอกชนเข้ามาใช้ในภาครัฐเป็นการเปลี่ยนแปลงจากแนวความคิดการให้บริการภาครัฐที่มีการจัดการแบบกองทัพ ไปสู่รูปแบบของการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการจ้างงาน การให้รางวัล และการใช้เทคนิคการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น ซึ่งเป้าหมายในการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ ต้องการหาวิธีการหรือเครื่องมือที่ได้รับการพิสูจน์แล้วใช้ได้จากภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ

7. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะให้ความสำคัญกับความมีวินัย และความประหยัดในการใช้ทรัพยากรมากขึ้น โดยใช้วิธีการลดต้นทุน และเพิ่มควมมีระเบียบวินัยในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายในการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ ต้องการให้มีการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรภาครัฐ และต้องการให้ได้ผลงานที่มากขึ้นด้วยทรัพยากรที่น้อยลง

ส่วนปีเตอร์, และ ปีแยร์ (Peters, & Pierre, 1998) ได้ชี้ให้เห็นถึงสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ว่า

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการพัฒนาเครื่องมือรูปแบบใหม่ใช้ในการควบคุมและความรับผิดชอบต่อสังคม
2. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ความสนใจต่อการแยกภาครัฐและภาคเอกชนออกจากกันน้อยมาก หรือมีได้ให้ความสำคัญเลย
3. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการแข่งขันกันเพิ่มขึ้น
4. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลลัพธ์ (Output Control) มากกว่าการควบคุมปัจจัยนำเข้า (Input Control)
5. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญต่อการคิดค้นเครื่องมือและเทคนิคใหม่ ๆ ขึ้นมาใช้ในการกำกับดูแล (Steering)

นอกจากนี้ จุมพล หนิมพานิช (2550, หน้า 97 - 98) ได้สรุปลักษณะสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ไม่ว่าจะมีการเรียกชื่อ “การบริหารจัดการภาครัฐใหม่” อย่างไร แต่ก็ได้แสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญใน “ตัวแบบการบริหารรัฐกิจแบบดั้งเดิม” หรือ “แบบประเพณีนิยม” จากการให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ มาเป็นการให้ความสนใจในเรื่องของการทำให้ผลลัพธ์สัมฤทธิ์ผลรวมทั้งการที่ตัวผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบ (ส่วนตัว) เพิ่มขึ้น
2. ได้มีการแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะทำให้การจัดองค์การ บุคลากร การบริหารงาน บุคลากร หรือการว่าจ้างและเงื่อนไข หรือสภาพการณ์มีความยืดหยุ่นคล่องตัวมากขึ้น

3. วัตถุประสงค์ขององค์การและบุคคลได้มีการกำหนดไว้ในลักษณะที่มีความชัดเจน ขณะเดียวกันสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้ง่าย เพราะมีตัวดัชนีหรือตัวชี้วัดระบุหรือ แสดงไว้ นอกจากนี้ยังมีการประเมินแผนงานที่มีระบบนอกเหนือไปจากการเห็นหรือให้ความสำคัญใน เรื่องของ 3 E's อันได้แก่

3.1 E แรก คือ การประหยัด

3.2 E ที่สอง คือ ความมีประสิทธิภาพ

3.3 E ที่สาม คือ ความมีประสิทธิภาพ

4. ที่ปรึกษาระดับอาวุโสได้รับการคาดหวังว่าจะมีความผูกพันหรือมีความรับผิดชอบใน การทำงานเมื่อตั้งรัฐบาล มากกว่าจะมีการวางตัวเป็นกลาง

5. รัฐมีหน้าที่ที่จะต้องเผชิญกับการทดสอบทางการตลาด

6. มีการลดบทบาทหน้าที่ของรัฐในรูปของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization)

จากการทบทวนหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถ สังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้ดังนี้

ตาราง 1 สังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่	แนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง							
	สมนึก แก้วมณี (2562)	จันทร์ภาณี สงวนนาม (2545)	สมยศ นาวีการ (2545)	วันชัย โกลละสุต (2549)	กิตติพงษ์ พิพิธกุล, และคนอื่น ๆ (2562)	เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด (2559)	กรีช เทียมสุวรรณ (2560)	สรุป
1. การวัดและประเมินผล	✓				✓	✓		3
2. การส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรและ แรงจูงใจ	✓					✓		2
3. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน	✓					✓	✓	3
4. ความมีประสิทธิภาพ	✓					✓		2
5. การบริหารแบบมีส่วนร่วม		✓	✓	✓	✓		✓	5
6. การจ้างเหมาบริการภายนอก					✓			1
7. องค์การแห่งการเรียนรู้					✓			1
8. การใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงาน					✓		✓	2
9. การวางแผนกลยุทธ์					✓			1

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่	แนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง							สรุป
	สมนึก แก้วมณี (2562)	จันทร์านี สงวนนาม (2545)	สมยศ นาวีการ (2545)	วันชัย โกลละสุต (2549)	กิตติพงษ์ พิพิธกุล, และคนอื่นอื่น ๆ (2562)	เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด (2559)	กรีช เทียมสุวรรณ (2560)	
10. การลดการควบคุมและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน/ประสิทธิผล							✓	1
11. มีธรรมาภิบาล							✓	1

จากตาราง 2 ผลการสังเคราะห์แนวคิดปัจจัยด้านด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) มีจำนวน 11 ด้าน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกโดยมีเกณฑ์ตัวแปรที่มีความถี่ตั้งแต่ 3 ระดับขึ้นไป เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย (Research framework) ได้ตัวแปรขอบข่ายกรอบแนวคิดปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ 1) การวัดและประเมินผล 2) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และ 3) การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยได้จะใช้ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร เป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผลนั้นถูกใช้มาตามสภาพการณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่สมัยโบราณ ในแถบเอเชีย ชาวจีนใช้การสอบจอหงวน เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการ สำนักดาบหลายแห่งเจ้าสำนักต่าง ๆ จะทดสอบความสามารถหรือทดสอบคุณลักษณะบางประการของบุคคลก่อนรับเข้าเป็นศิษย์ในสำนัก ในปัจจุบันการวัดและการประเมินได้เป็นส่วนหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในกิจกรรมและสถานการณ์เกือบทุกชนิด เช่น การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมทีมฟุตบอล จะต้องมี การวัดและประเมินความสามารถของผู้สมัครก่อนการตัดสินใจคัดเลือก ในแง่มุมของการศึกษา การวัดผลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยบอกว่าผู้เรียนได้เรียนรู้ตามจุดประสงค์ที่ครูได้กำหนดหรือไม่ การตัดสินใจบุคคลเข้าเรียนในสาขาวิชาต่าง ๆ ต้องการข้อมูลจากการวัดผลของแต่ละบุคคล

การวัดเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการต่าง ๆ และกำหนดตัวเลขให้กับสิ่งที่ต้องการวัด (assign number) การเก็บรวบรวมข้อมูลอาจต้องใช้เครื่องมือช่วยเช่น การวัดความยาวของห้องต้องใช้ตลับเมตรเป็นเครื่องมือในการวัด การวัดความสนใจในดนตรีอาจใช้เครื่องมือที่เป็นแบบวัดความสนใจในดนตรี การวัดความสามารถในการอ่านของนักเรียน อาจใช้แบบทดสอบความสามารถในการอ่าน เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่บอกได้ว่านักเรียนมีความสามารถมากน้อยเพียงใด การวัดผลทางการศึกษาเป็นกระบวนการวัดทางสมอง มีลักษณะเป็นนามธรรมและลักษณะต่างจาก

การวัดสิ่งที่เป็นรูปธรรม การวัดคุณลักษณะที่เป็นนามธรรมจำเป็นที่จะต้องกำหนดขอบข่ายโครงสร้างหรือคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการวัด เพื่อให้แน่ใจว่าตัวเลขที่ได้จากการวัดนั้นเป็นจำนวนที่เป็นตัวแทนของความสามารถหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัดอย่างแท้จริง ซึ่ง คิตเตอร์, และคนอื่น ๆ (Kerlinger, et al., 1986, p.391) ได้ให้คำนิยาม การวัดว่าเป็นการกำหนดตัวเลขให้กับวัตถุหรือเหตุการณ์ ตามกฎเกณฑ์ ส่วน ธอร์ไดค์, และคนอื่น ๆ (Thorndike, et al., 1991) ได้อธิบายว่า เมื่อทำการวัดหมายถึง การวัดคุณภาพหรือคุณลักษณะของสิ่งของหรือบุคคลไม่ใช่มุ่งวัดสิ่งของหรือตัวบุคคลโดยตรง เช่น วัดความยาวของโต๊ะ เป็นการวัดด้านคุณลักษณะด้านความยาวของวัตถุที่ต้องการวัด หรือการวัดความฉลาดของนักเรียนเป็นการวัดคุณสมบัติในตัวของนักเรียนด้านความฉลาด เป็นต้น ดังนั้นเมื่อจะวัดคุณลักษณะที่เป็นนามธรรมจึงต้องให้นิยามคุณลักษณะของสิ่งที่วัดก่อน

การวัด (Measurement) หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการเพื่อให้ได้จำนวนตัวเลขซึ่งมีความหมายแทนปริมาณหรือขนาดหรือคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัด และยังหมายถึง กระบวนการในการกำหนดตัวเลขแทนขนาดหรือ ปริมาณให้กับสิ่งที่ต้องการวัด โดยใช้เครื่องมือในการวัดที่เหมาะสม เช่น การวัดความสูงนักเรียนด้วยเครื่องมือวัด แล้ววัดส่วนสูงได้ขนาดความสูงของนักเรียนเท่ากับ 175 เซนติเมตร หรือการวัดน้ำหนักของนักเรียนด้วยเครื่องชั่งน้ำหนักได้ขนาดน้ำหนักเท่ากับ 75 กิโลกรัม ในขณะที่การวัดความรู้นักเรียนโดยใช้แบบทดสอบได้ระดับความรู้ของนักเรียนเท่ากับ 82 คะแนน ดังนั้น การวัดผล (Measurement) จึงมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 1) ต้องทำอย่างเป็นกระบวนการหรือมีขั้นตอน
- 2) ต้องกำหนดสิ่งที่ต้องการวัดให้ชัดเจน
- 3) ต้องทำโดยใช้เครื่องมือวัดที่มีความเหมาะสมและเที่ยงตรง
- 4) ผลการวัดที่ได้มีลักษณะเป็นตัวเลขบอกขนาดหรือปริมาณหรือระดับ

ในมิติของการปฏิบัติงานนั้น “การวัดผล” จะหมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานด้วยตัววัดผล (Indicator) ที่มีวิธีการที่ชัดเจนและได้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดทางหนึ่ง เช่นมีความก้าวหน้าอย่างไร ทั้งด้านองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ทั้งนี้เพื่อการสร้างพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบของการวัดผลประกอบด้วย ตัววัดผล (Indicator) วิธีการวัด (Measurement Method) และ ระดับของการวัด (Level)

1. ตัววัดผล (Indicator) คือ การระบุตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด เพื่อการระบุผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดผล เช่น ความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน จำนวนข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานของภาครัฐต่อเดือน จำนวนสินค้าที่ผลิตได้ต่อเดือน เป็นต้น

2. วิธีการวัด (Measurement Method) คือ เครื่องมือหรือวิธีการที่จะใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลตามตัววัดผลที่ได้กำหนดไว้ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การใช้กรณีศึกษา (Case Study) การจำลองสถานการณ์ (Role Play / Simulation Workshop) เป็นต้น โดยการเลือกใช้เครื่องมือนี้จะต้องคำนึงถึงระดับการวัดผลที่ต้องการร่วมด้วย

3. ระดับการวัด (Level) ในการวัดระดับการเรียนรู้ สามารถอ้างอิงได้จากแนวคิดการเรียนรู้ของ Kirkpatrick Model

หลังจากที่มีการกำหนด ตัววัดผล วิธีการวัด และระดับของผลลัพธ์ที่ต้องการได้แล้ว การจะตอบคำถามว่าการจัดโครงการของภาครัฐนี้ จะช่วยให้ประชาชนได้อะไร ได้ผลจริงหรือไม่ ก็ไม่ใช่

เรื่องยากอีกต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม เพียงแค่การตอบว่าได้ผลอะไร อาจจะยังไม่เพียงพอที่จะบอกได้ว่าประชาชนได้รับความช่วยเหลือจากโครงการภาครัฐพอหรือไม่ และรวมถึงยังไม่สามารถตอบโจทย์ในส่วนของการวัดผลด้านทัศนคติและพฤติกรรมได้ เพราะเพียงแค่นี้ยังไม่อาจยืนยันการกระทำได้ เช่นเดียวกับที่ทุกคนรู้ดีว่าการสูบบุหรี่เป็นการทำลายสุขภาพ แต่ก็ไม่ได้เป็นหลักฐานที่บอกว่าคนที่บอกว่าบุหรี่ไม่ดีได้นั้นจะไม่สูบบุหรี่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียกหนึ่งกระบวนการที่มักจะมาควบคู่กับการวัดผล คือ “การติดตามผล”

การวัดจะต้องมาคู่กับการประเมินเสมอ โดยที่การประเมิน (Assessment) เป็นกระบวนการเก็บรวบรวม สังเคราะห์และตีความข้อมูลเพื่อการตัดสินใจโดยใช้กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การระดมสมองหรือการทำโครงการ กิจกรรมดังกล่าวเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำมาใช้ประเมิน กระบวนการประเมินมีความเกี่ยวข้องกับผู้ถูกประเมิน ส่วนการประเมินผล (Evaluation) เป็นการตัดสินใจคุณภาพการปฏิบัติงานหรือตัดสินคุณภาพกิจกรรมในหลักสูตรของผู้เข้ารับการประเมิน การอธิบายคำดังกล่าว ปีเตอร์ (Peter, W. Airasian, 1997, pp.62 - 69) สรุปไว้ดังนี้

แบบทดสอบ (Test) เป็นชุดของคำถามที่สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบแบบแผนเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวัด (measurement) เป็นกระบวนการเชิงปริมาณหรือการกำหนดตัวเลขให้กับสิ่งที่ปฏิบัติหรือสิ่งที่ต้องการวัด

การประเมิน (Assessment) เป็นการเก็บรวบรวมสังเคราะห์ และตีความหมายข้อมูลเพื่อช่วยหัวหน้างานในการตัดสินใจ เช่น ช่วยวินิจฉัยปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรหรืออาจประเมินผลเพื่อจุดประสงค์เฉพาะบางประการ

การประเมินผล (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพ หรือ ความดีของการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือของกิจกรรมในหลักสูตร

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การวัดและประเมินผล หมายถึง การวัดและประเมินผล หมายถึง การประเมินและพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ผู้ให้บริการได้ประเมินความพึงพอใจและรายงานผลการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างทั่วถึง

3. แนวคิดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

“การบริการ” หมายถึง กิจกรรม การกระทำ กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือตามความจำเป็น นอกจากนี้การบริการยังเป็นกระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยที่ การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะ ข้าราชการหรือบุคลากรภาครัฐในองค์กรต่าง ๆ คือ ผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจของตำแหน่งและองค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน

ในด้านคุณสมบัติผู้ให้บริการนั้น พบว่าคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชน โดย ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ

ของหน่วยงานของตนเอง 2) เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรงและความพร้อมทางใจ 3) เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้มีเมตตาจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ 4) เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ 5) เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองและเป็นผู้ที่ช่างสังเกตและมีปฏิภาณไหวพริบดี 6) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ 7) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา 8) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ 9) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และ 10) รักและเสียสละเพื่อองค์กรพื้นฐานของการบริการที่ดีประกอบด้วย

1. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงานราชการจะต้องเป็นผู้ดูแลและออกแบบขั้นตอนของ การบริการ หรือพิมพ์เขียว (Blueprint) สร้างกระบวนการให้การบริการ ประชาชนมีความเหมาะสม ต่อเนื่องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การประสานความร่วมมือ การทำงานร่วมกันของข้าราชการจากทุกหน่วยงาน ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

3. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับข้าราชการ ที่ให้บริการ ในการวิเคราะห์แก้ปัญหาการระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนในด้านมาตรฐานการให้บริการนั้น หัวใจหลักของการให้บริการคือ 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส 2) สบสายตาประชาชน อย่างหลบตา หรือก้มหน้า 3) เอาใจใส่ประชาชนเป็นพิเศษ 4) แสดงให้ประชาชนเห็นว่าข้าราชการผู้ให้บริการเอาใจใส่ประชาชน 5) กล่าวคำสวัสดิ ใต้ถามทุกข์สุข 6) กล่าวคำอำลา อวยพร และเชิญชวนให้มาใช้บริการใหม่ 7) แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ และ 8) อธิบายนโยบายและระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบกับประชาชน

ส่วนในด้านการเตรียมตัวนั้น ทุกหน่วยงานราชการ ทั้งข้าราชการผู้ให้บริการที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนโดยตรงตลอดจน ข้าราชการส่วนสนับสนุน โดยข้าราชการผู้ให้บริการต้องพัฒนาด้านจิตใจ ความรู้ความสามารถเพื่อให้การบริการเป็นเลิศและการพัฒนาตนเอง เพื่อเป็นผู้ให้บริการ ข้าราชการผู้ให้บริการเป็นผู้ที่จะติดต่อใกล้ชิด มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและเป็นตัวแทนของหน่วยงานราชการ จึงควรต้องมีบุคลิกภาพที่ดีพร้อมที่จะเสนอบริการ ได้แก่ การแต่งกายที่เหมาะสมกับรูปร่างลักษณะของตนเอง ถูกต้องตามระเบียบ มาตรฐานของทางราชการ สะอาด เรียบร้อยการยืน การเดิน การนั่งให้เป็นสง่า นามอง เรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการพูดคุยกับประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยควรที่จะมีการสอบถามเกี่ยวกับการบริการหรือการขอข้อมูล ข้าราชการผู้ให้บริการควรเต็มใจแสดงออกถึงลักษณะของการเชิญชวนให้เข้ามาเจรจา กิริยามารยาทต้องสุภาพ อ่อนโยน ทำงานให้กระฉับกระเฉง รวมทั้งการวางตัวให้น่าเชื่อถือ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงานราชการนั้น ๆ

ข้อควรปฏิบัติขณะปฏิบัติภารกิจให้บริการ มีดังนี้

1) มีความรับผิดชอบ

2) มีจรรยาบรรณในการให้บริการ
 3) ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้
 4) ให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนมีปัญหา
 5) ให้คำแนะนำตามความต้องการแต่ละรายอย่างเจาะจง
 6) อำนวยความสะดวกและนำเสนอสิ่งแวดล้อมของการให้บริการที่ดีให้กับประชาชน
 เช่น การมีน้ำดื่มให้บริการ มีสถานที่ให้นั่งรออย่างพอเพียง

7) การเตรียมสุขาที่ถูกสุขอนามัย
 นอกจากนี้แล้วในการสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการนั้นประกอบไปด้วย
 สิ่งเหล่านี้

- 1) มีความมุ่งมั่นให้บริการแบบเกินความคาดหวังของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- 2) ดำเนินการสร้างแตกต่างในการให้บริการ
- 3) สร้างความภูมิใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการของหน่วยงาน
- 4) พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้สูงขึ้น
- 5) บริหารความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ให้บริการกับประชาชนตลอดจนบริหาร
 ชุมชนสัมพันธ์

การประเมินผลการบริการ ในการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของ
 ประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง
 ของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกของประชาชน อันได้แก่

1. การรับรู้ของประชาชน อาจเป็นการรับรู้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้
2. ความรู้สึกของประชาชน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งปรากฏ
 ออกมาในรูปของความพอใจ จนถึงระดับความประทับใจ

นอกจากนี้แล้วสิ่งที่สำคัญอีกประการคือการควบคุมอารมณ์ โดยที่ ข้าราชการ
 ผู้ให้บริการต้องสามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ในขณะที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยผู้ที่อยู่ในงาน
 บริการควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ฝึกฝนจิตใจตนเองให้มีสภาพที่คงที่
- 2) รับการฝึกฝนอบรมจากหน่วยงานภายในหรือภายนอก
- 3) ยึดหลักธรรมศาสนาน้อมนำจิตใจ
- 4) มีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ รักและพอใจในงาน

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน หมายถึง กิจกรรม
 กระบวนการ หรือผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการนำระบบประกันคุณภาพ
 มาตรฐาน เทคโนโลยี หรือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ สามารถตอบสนอง
 ความต้องการหรือตามความจำเป็นของผู้มารับบริการได้

4. การบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) มีนักวิชาการและนักการ
 ศึกษาได้ให้ความหมายในบริบทที่แตกต่างกันไว้หลายประการ ดังนี้

จันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 69) ให้ความหมายว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทั้งด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผล ส่วน สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการของการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของบุคคล ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญของพวกเขานในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารให้เข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์กร ไม่ใช่เพียงแค่สัมผัสปัญหาหรือแสดงความห่วงใย

สมเดช สีแสง (2547, หน้า 229) ได้สรุปความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เป็นการบริหารที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการภายในขอบเขตหน้าที่ของตน ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการบริหารแบบใหม่ที่เรียกว่าการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control หรือ TQC) สอดคล้องกับ วันชัย โกลละสุด (2549) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรหรือต่างองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะอยู่ในขั้นตอนใด ๆ ก็ตาม โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์ ส่วน ทำนอง ภูเกิดพิมพ์ (2551) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการทํางานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพความคิด ความเชื่อและความยึดมั่นของแต่ละบุคคล แต่ละหน่วยงาน แต่ละองค์กร อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับกาลเวลาแต่ละยุคแต่ละสมัยอีกด้วย โดยการมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญในการเสริมสร้างพลังการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (Teamwork) ที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนา เพราะทำให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนร่วมเข้าใจสถานการณ์และอุทิศตนมากยิ่งขึ้นเพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา

การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การรับผิดชอบ การวางแผนการปฏิบัติงานตลอดจนการประเมินผล โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารงานในองค์กร และการบริหารแบบมีส่วนร่วมยังมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ซึ่งจันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 71) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. ก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงานทุกระดับในองค์กร
2. ลดความขัดแย้งในการทำงาน เพิ่มความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น
3. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
4. ช่วยให้ผู้ร่วมงานมีสุขภาพจิตดี ทุกคนมีงานทำ
5. สร้างความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร
6. ลดค่าใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างทะนุถนอม

7. ช่วยให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 8. ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2545, หน้า 9 - 10) กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิดและอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ทำให้การปฏิบัติมีความเป็นไปได้มากกว่าการคิดคนเดียว
2. การมีส่วนร่วมในการบริหารมีผลในทางจิตวิทยาคือทำให้เกิดการต่อต้านน้อยลง ในขณะที่เดียวกันก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น
3. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดีกว่า สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
4. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องมีโอกาสได้ใช้ความสามารถและทักษะในการทำงานร่วมกันเกิดความมีน้ำใจและความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมากขึ้น
5. การมีส่วนร่วมจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีคุณภาพมากขึ้นและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงาน ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จากแนวคิดที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมได้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งการบริหารแบบมีส่วนร่วมช่วยให้บรรยากาศและการสื่อสารในองค์การดีขึ้น ลดความขัดแย้ง ลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต และองค์การมีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น
 2. ประโยชน์ต่อผู้บริหาร โดยฝ่ายบริหารสามารถบริหารพนักงานได้ง่ายขึ้น การตัดสินใจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากได้รับข้อมูลและความคิดเห็นจากทุกฝ่าย
 3. ประโยชน์ต่อพนักงาน โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหารและระหว่างพนักงานด้วยกันดีขึ้น มีความไว้วางใจกันสูง มีความรับผิดชอบและผูกพันกับองค์การมากขึ้น รวมทั้งมีความเข้าใจกฎระเบียบและข้อจำกัดขององค์การ
- ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการบริหารที่ช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตรวจสอบ ติดตาม หรือตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหลากหลายรูปแบบ

ประสิทธิผลในการบริหารงาน

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิผลในการบริหารงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลในการบริหารงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ไซน์ (Schein, 1970, p.117) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพองค์การหมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survival) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

สตีเฟน พี. ร็อบบินส์ (Robbins, Stephen P., 1990, p.49) ได้นิยามประสิทธิผลขององค์การ หมายถึงระดับที่ซึ่งองค์การบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงผลลัพธ์และเชิง

กระบวนการการเลือกตัวแปรหรือเรื่องที่น่ามาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผล สะท้อนค่านิยมของกลุ่มยุทธศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการอยู่รอดขององค์การ สะท้อนความสนใจของผู้ประเมิน และระยะเวลาที่องค์การได้รับจัดตั้งขึ้นมา

ฮอย, และ มิสเกล (Hoy, & Miskel, 1991, p.381) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การหมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษา ทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจเป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, หน้า 27) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิภาพจึงวัดกัน ที่ว่าองค์การสามารถสนองผู้บริโภคลินค้าหรือบริการที่เป็นที่ต้องการหรือไม่และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

สมจินตนา คุ่มภัย (2553, หน้า 16) สรุปความหมายของประสิทธิผลองค์การไว้ว่าการที่องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งระยะสั้นหรือจุดหมาย (Ends) และระยะยาวหรือวิธีการ (Means) โดยบรรลุเป้าหมายในระดับที่เลิศ (Excellence) เกินกว่าระดับปกติและสอดคล้องหรือตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับองค์การด้วย ดังนั้น การวัดหรือประเมินประสิทธิผลควรวัดในหลายด้านทั้งด้านการเงินและด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการเงิน เช่น ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับองค์การ (Stakeholders)

ฟลอเรนซ์ (Florence, A. Heffron, 1989, p.324) ได้เสนอแนวคิดในการวัดประสิทธิผลองค์การ ได้แก่ (1) ผลผลิต (Productivity) (2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) (3) คุณภาพ (Quality) และ (4) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน หมายถึง ผลสำเร็จหรือการทำงานที่บรรลุเป้าหมาย โดยประกอบไปด้วย ผลผลิต ประสิทธิภาพ คุณภาพ และเกิดประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

จากการทบทวนหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ตัวแปรประสิทธิผลในการบริหารงานได้ดังนี้

ตาราง 2 สังเคราะห์ตัวแปรประสิทธิผลในการบริหารงาน

ประสิทธิผลในการบริหารงาน	แนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง							
	Sonela Stillo, Shyqyri Llaci, & Eleni Vangjeli (2011)	Florence A. Heffron (1989)	จิตต์มขญา พัฒน์เพ็ญ, และคนอื่น ๆ (2557)	สิรินุช สีทา (2559)	วิภาภัทร์ ธิโนชัย (2562)	Richard M. Walker, Rhys Andrews	Hamza Bukari Zakaria (2014)	สรุป
1. ผลผลิต (Productivity)		✓		✓	✓			3
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	6
3. คุณภาพ (Quality)		✓	✓	✓	✓	✓		5
4. ความพึงพอใจ (Satisfaction)		✓	✓		✓			3
5. ความต้องการ			✓					1

จากตาราง 3 ผลการสังเคราะห์ตัวแปรประสิทธิผลในการบริหารงาน ตามแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) มีจำนวน 5 ด้าน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกโดยมีเกณฑ์ตัวแปรที่มีความถี่ตั้งแต่ 3 ระดับขึ้นไป เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย (Research framework) ได้ตัวแปร ขอบข่ายกรอบแนวคิดตัวแปรประสิทธิผลในการบริหารงาน ได้แก่ 1. ผลผลิต 2. ประสิทธิภาพ 3. คุณภาพ และ 4. ความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฟลอเรนซ์ (Florence A. Heffron, 1989) ซึ่งได้แก่ (1) ผลผลิต (Productivity) (2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) (3) คุณภาพ (Quality) และ (4) ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยผู้วิจัยได้จะใช้ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร เป็นขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ผลผลิต

ริชาร์ด สเตียร์ส (Richard M. Steers, 1977, p.40) ได้กล่าวไว้ว่า ผลผลิต (Productivity) หมายถึง ปริมาณ (Quantity) หรือความมากมาย (Volume) ของผลผลิตหรือบริการขององค์การ

จอห์น แคมป์เบลล์ (John P. Campbell, 1977, p.36) ผลผลิตมักจะถูกจำกัดความว่าเป็นปริมาณหรือ จำนวนของผลิตภัณฑ์หรือบริการหลักที่หน่วยงานสามารถผลิตออกมาได้

วรวิทย์ จันทรสุวรรณ (2564) ผลผลิต (output) คือ ผลที่เกิดขึ้นทันที ผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการดำเนินโครงการกิจกรรมเสร็จสิ้น เช่น คุณภาพของนักเรียน สมรรถนะของผู้เรียน

หรือผู้เรียนที่จบการศึกษา ผู้เรียนผ่านการฝึกอบรม ได้บทความวิจัยตีพิมพ์ ได้ทฤษฎีใหม่ ได้นิทานสองภาษา ได้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม ฯลฯ

ผลผลิต หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยหมายรวมถึงการจัดให้มีกิจกรรม โครงการ และบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างครบครัน

2. ประสิทธิภาพ

จอห์น แคมป์เบลล์ (John P. Campbell, 1977, p.36) กล่าวว่า ีประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยในแง่มุมต่าง ๆ กับต้นทุนที่เป็น ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, หน้า 15) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ คือ การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ได้แก่ การสร้างผลผลิตในระดับที่สูง กว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพวัดได้โดยปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่ามาก แสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึงองค์การนี้มีประสิทธิภาพ สัดส่วนตัวนี้สามารถทำให้ดีขึ้นโดยการปรับปรุงผลิตภาพ (Productivity) คือ การทำให้ผลผลิต เพิ่มขึ้น ในขณะที่ปัจจัยนำเข้าคงที่หรือโดยการประหยัด (Economizing) คือรักษาระดับผลผลิตให้ คงที่แต่ลดปัจจัยนำเข้าลง

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 667) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถประสานความร่วมมือ หรือระดมทรัพยากรต่าง ๆ มาสนับสนุนเพิ่มเติมได้

3. คุณภาพ

ริชาร์ด สเตียร์ส (Richard M. Steers, 1977, p.40) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง คุณภาพในการให้บริการหลักหรือสินค้าที่จัดทำโดยองค์การ ซึ่งอาจใช้รูปแบบการดำเนินงานหลาย ๆ อย่างในการ ผลิตสินค้าหรือบริการในองค์การ

จอห์น แคมป์เบลล์ (John P. Campbell, 1977, pp.36 - 39) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของ สินค้าและบริการพื้นฐานจากผลผลิตโดยหน่วยงานนั้น เป็นผลมาจากรูปแบบการทำงานของส่วน งานหลายส่วนร่วมกัน ซึ่งรูปแบบการทำงานนี้ ก็จะถูกวางแผนมาโดยพิจารณาจากประเภทของ ผลผลิตหรือการให้บริการที่หน่วยงานนั้น ๆ ผลิตออกมา

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, หน้า 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ไสว ชัยบุญเรือง (2555, หน้า 10) ได้สรุปคุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

คุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

4. ความพึงพอใจ

เอ็ดวิน ล็อก (Edwin A. Locke, 1976, p. 1,342) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง

พรธณี ชูทัยเจนจิต (2550, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วได้รับการตอบสนองที่เป็นไปตามความคาดหวัง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 14 ตำบลของอำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอดงหลวง ประมาณ 17 กิโลเมตร ใช้ถนนทางหลวงหมายเลข 3350 (สายท่าช้าง-ด่านช้าง) เป็นเส้นทางหลัก ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539) มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 42.665 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,665.62 ไร่ เป็นที่สาธารณประโยชน์ ประมาณ 4,943 ไร่

1. อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ต.บ้านเข็ญ อ.หันคา จ.ชัยนาท

ทิศใต้ ติดต่อกับ ต.ศรีราชและ ต.ป่าสะแก อ.เดิมบางนางบวช จ.สุพรรณบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ต.หัวเขา อ.เดิมบางนางบวช จ.สุพรรณบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ต.บ่อกรู อ.เดิมบางนางบวช จ.สุพรรณบุรี

ยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีดังนี้

2. วิสัยทัศน์

“ส่งเสริมแหล่งผลิตอาหาร โครงสร้างพื้นฐานครบถ้วน มีส่วนช่วยในการศึกษา เน้นพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง”

3. ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา วัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและการบริการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น

4. เป้าประสงค์

4.1 การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและแก้ปัญหาคความยากจนให้แก่ประชาชน

4.2 ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและมีอาชีพ

4.3 การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

4.4 ประชาชนมีระบบสาธารณสุขที่ทั่วถึงและได้มาตรฐาน

4.5 ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี แข็งแรง

4.6 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไม่เกิดมลพิษและมีความยั่งยืน

5. ตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์

5.1 ระดับความสุขของคนในครัวเรือนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าระดับ 6 ตามเกณฑ์ จปฐ.

5.2 รายได้เฉลี่ยของประชาชน/คน/ปีเกินเกณฑ์ จปฐ.

5.3 จำนวนครัวเรือนที่มีการออมเพิ่มขึ้น

5.4 จำนวนกลุ่มอาชีพได้รับการจดทะเบียนเพิ่มขึ้น

5.5 จำนวนกลุ่มอาชีพได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินกิจกรรมกลุ่มเพิ่มขึ้น

5.6 จำนวนครัวเรือนมีการดำเนินชีวิตแบบพอเพียงเพิ่มขึ้น

5.7 จำนวนครัวเรือนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น

5.8 จำนวนกิจกรรมการปกป้องและเทิดทูนสถาบันสำคัญของชาติเพิ่มขึ้น

5.9 จำนวนโครงการพัฒนาที่มีผู้แทนชุมชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

5.10 จำนวนกิจกรรมที่มีการบูรณาการการทำงานเพิ่มขึ้น

5.11 จำนวนถนน คสล./ถนนลาดยาง/ถนนดินที่เพิ่มขึ้น

5.12 จำนวนคูน้ำที่ได้รับการขุดลอก

5.13 จำนวนครัวเรือนมีน้ำประปาใช้อย่างเพียงพอ

5.14 จำนวนแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนาผังเมือง

5.15 จำนวนแผนงาน/โครงการการพัฒนาสุขภาพ

5.16 จำนวนแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการพัฒนาสาธารณสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพงษ์ พิพิธกุล, ภูวนิดา คุณผลิน, และ กนกอร บุญมี (2562) ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผลการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) วิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงยืนยัน สำหรับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) สร้างตัวแบบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 2. องค์ประกอบเชิงยืนยันในภาพรวม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อปัจจัยคัดสรรตามแบบจำลองสมการโครงสร้างและเกณฑ์ในการพิจารณา จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป คือ 2.1) ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม การจ้างเหมาบริการภายนอก องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารงาน 2.2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ การมุ่งทำงานให้ประสบผลสำเร็จ การปลูกฝังค่านิยมการทำงาน การปลูกฝังจิตสาธารณะ การนำเทคนิคใหม่ๆ มาปรับใช้ การสร้างค่านิยมการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน 2.3) ปัจจัยด้านสมรรถนะการบริหาร ได้แก่ การให้ความสำคัญ ต่อการวางแผน การเตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ความมีจริยธรรมของผู้บริหารท้องถิ่น ความสามารถของผู้บริหารในการสร้างทีมงาน ความสามารถของผู้บริหารในการจัดหาทรัพยากรและความ มีวิสัยทัศน์ ของผู้บริหารท้องถิ่น 2.4) ปัจจัยด้านประสิทธิผลการบริหารงาน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านกระบวนการภายใน ด้านการจัดหาทรัพยากร และด้านความสามารถในการ สร้างความพึงพอใจ และ 3. ตัวแบบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานได้รับอิทธิพลโดยตรงจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Direct Path Coefficient = 0.571) และได้รับอิทธิพลทางอ้อม 2 ปัจจัย คือ การมีส่วนร่วมของชุมชน (Indirect Path Coefficient = 0.871) และทรัพยากรทางการบริหาร (Indirect Path Coefficient = 0.921) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด (2559) ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อเปรียบเทียบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามคุณลักษณะขององค์กรบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับของการจัดการสูงที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร รองลงมา การให้

ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน การสร้างการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การปรับเปลี่ยน กระบวนการและวิธีการทำงาน และการเสริมสร้างวินัยการใช้จ่ายงบประมาณ 2. การเปรียบเทียบการ จัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามคุณลักษณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดขององค์การบริหารส่วน ตำบล จำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ และจำนวน ครัวเรือนที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกันมีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่แตกต่างกัน

สุนารี สุกิจปาณีนิจ, ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, และ โสภภาพร กล่าสกุล (2562) ทำการวิจัย ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ เชิง ผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อ ศึกษาปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิง ผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) เพื่อศึกษาผลของการ จัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) เพื่อสังเคราะห์หารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะ เชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัย ทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงไปคือ ยึดมั่นภารกิจหน้าที่ เป็นสำคัญ หน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ ดี ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามลำดับ 2) ผลของการจัดบริการสาธารณะ เชิงผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงไป คือ ด้าน ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการบริหาร จัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ 3) รูปแบบ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ เหมาะสมคือ เทศบาลควรทำงานเชิงรุกโดยลงพื้นที่ สสำรวจปัญหา และความต้องการของประชาชนนำมาจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามา มีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมกันแก้ไขปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์ อีกทั้งควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานและมีการประเมินผลการทำงานเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน มีการกระจายอำนาจ ทำงานเป็นทีมและทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้ทรัพยากรในการจัดทำบริการสาธารณะให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และ นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะและเปิดช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด โดยเน้นการสื่อสารสองทาง

วิภาภัทร์ ธิโนชัย (2562) ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด” มี วัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัด ร้อยเอ็ด (2) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัด ร้อยเอ็ด (3) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด (4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่

ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด และ (5) เพื่อสร้างรูปแบบปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ด้านบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านกระจายอำนาจ ด้าน การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ ด้าน ประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะ และด้านใช้วิธีการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ 2) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับ มากทั้ง 8 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบริการ ด้านเป็นผู้นำชุมชน ด้านเป็นตัวแทนภาครัฐ ด้านอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ด้านปกครอง และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านพัฒนา เศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม และด้านส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ การกระจายอำนาจ การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และด้าน ประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีส่งผลต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับตาม ความถี่จากสูงไปต่ำ 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายใน ชีวิตประจำวัน ควรได้รับการฝึกอบรมการบริหารสมัยใหม่ ควรมีการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนเกี่ยวกับการทำงานของผู้ใหญ่บ้าน ควรมีการฝึกความแข็งแรงด้านร่างกายและจิตใจและ อารมณ์ของผู้ใหญ่บ้าน และควรให้โอกาสประชาชนเป็นผู้เสนอปัญหาของหมู่บ้าน 5) รูปแบบปัจจัยที่ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ การกระจายอำนาจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และประชาธิปไตย แบบมีส่วนร่วม

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีเทศบาลในจังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่นำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาล 2) บทบาทผู้บริหารของเทศบาลในการนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐมาใช้ในการบริหารงานของเทศบาล และ 3) ประสิทธิภาพของเทศบาลที่นำแนวคิดการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ในการบริหารองค์กรของเทศบาล ผลการศึกษาพบว่า 1. การ จัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เทศบาลทุกเทศบาล ในจังหวัดสิงห์บุรีมีการนำแนวคิดและหลักเกณฑ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด โดยนายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนดนโยบาย ของเทศบาลที่ต้องดำเนินการและทีมบริหารฝ่ายข้าราชการประจำเป็นผู้ดำเนินการซึ่งมีปลัดเทศบาล

เป็นแกนนำ 2. บทบาทผู้บริหารของเทศบาลจามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บทบาทด้านการชี้้นำ การสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน บทบาทด้านการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ บทบาทด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี พบว่า คณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองมีบทบาททั้ง 4 น้อย 3. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาล สามารถปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดทุกตัวที่กำหนดทั้ง 4 มิติ และบรรลุเป้าหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้เป็นอย่างดี

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, และคนอื่น ๆ (2557) ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ เพื่อศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงงานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ตามลำดับ 4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเตียงผู้ป่วยให้มากขึ้น/รถพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ/ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตู เจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือ

ใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางหูการเรียกชื่อให้เสียงดังกว่านี้

ริชาร์ด วอล์คเกอร์, และ ริส แอนดรูว์ (Richard M. Walker, & Rhys Andrews, 2013) ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง การจัดการและการปฏิบัติงานของรัฐบาลท้องถิ่น: การทบทวนหลักฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานในเชิงบวกที่แข็งแกร่งซึ่งเป็นผลมาจากคุณภาพของพนักงาน ความมั่นคงของบุคลากร และการวางแผน และการสนับสนุนในระดับปานกลางสำหรับประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย ระบบราชการที่เป็นตัวแทน และเนื้อหาเกี่ยวกับกลยุทธ์ การวิเคราะห์ย่อยเผยให้เห็นความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันในมิติต่าง ๆ ของประสิทธิภาพและระดับองค์กรภายในรัฐบาลท้องถิ่น และนักวิชาการชาวอังกฤษและชาวอเมริกันที่ครอบงำการศึกษาเหล่านี้ได้ตั้งเอามุมมองทางทฤษฎีที่แตกต่างกันไปเป็นส่วนใหญ่ แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคตจะได้รับการพิจารณาด้วย

ฮัมซา บุการี ซาคาเรีย (Hamza Bukari Zakaria, 2014) ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง การจัดการประสิทธิภาพและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในกานา: กรณีสถานพัฒนาอำเภอและองค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดประสิทธิภาพมีแนวโน้มที่จะเอียงไปทางการเงินและองค์กรภายใน ด้านการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะผสมผสานมุมมองของประชาชนเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ข้อมูลผลงานโดยผู้จัดการรัฐบาลท้องถิ่นในการตัดสินใจเกี่ยวกับการส่งมอบบริการขึ้นอยู่กับความสำคัญของข้อมูลการปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นต่อรัฐบาลกลางลำดับความสำคัญการรายงานข้อกำหนดของโครงการที่ได้รับทุนจากภายนอกและการบริการสาธารณะแรงจูงใจ

โซเนลา สติลโล, ไชคีรี ลาซี, และ เอลินี วังเจลี (Sonela Stillo, Shyqyri Llaci, & Eleni Vangjeli, 2011) ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง การปฏิรูปการจัดการภาครัฐในแอลเบเนีย ผลการวิจัย พบว่าการปฏิรูปเศรษฐกิจของแอลเบเนียเป็นกระบวนการที่ยากและยาวนาน ดังนั้นได้เผชิญกับความท้าทายมากมาย สิ่งสำคัญคือต้องเน้นว่าความกังวลหลักคือเป็นปัญหาเร่งด่วนของเศรษฐกิจการพัฒนาขีดความสามารถของมนุษย์เช่นก้าวหน้าอย่างช้า ๆ อยู่เบื้องหลังชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่กำลังพัฒนา นอกจากนี้ต้องมีการเตรียมการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางกลับกัน แผนงานและโปรแกรมการฝึกอบรมที่ศึกษามาอย่างดีโดยอิงจากข้อมูลเฉพาะของสาขาที่ภาครัฐครอบคลุม งานนี้ร่วมกับการศึกษาอื่น ๆ เช่นของระบบค่าจ้างของภาครัฐไม่สามารถดำเนินการได้ตามความจำเป็นโดยไม่ได้เข้าติดต่อกับสถาบันการศึกษาและโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคณะเศรษฐศาสตร์ของติราน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าและดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4,259 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2564) (อำเภอเดิมบางนางบวช, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ .05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คำนวณดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากร
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าได้ดังนี้} \quad n &= \frac{4,259}{1 + 4,259 (0.05^2)} \\ n &= 399.90 \\ n &= 400 \end{aligned}$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้นผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) และลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (check list) ประกอบด้วยได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยข้อคำถามมี 3 ด้าน ได้แก่

- 1) การวัดและประเมินผล
- 2) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 3) การบริหารแบบมีส่วนร่วม

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยข้อคำถามมี 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ผลผลิต
- 2) ประสิทธิภาพ
- 3) คุณภาพ
- 4) ความพึงพอใจ

สำหรับลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 แบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับคะแนน 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- ระดับคะแนน 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาตำราเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการจัดการภาครัฐแนวใหม่

2. ร่างแบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

3. การทดสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้านภาษา และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง โดยรายนามผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

3.1 ผศ.ดร.มยุรี รัตน์เสริมพงศ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

3.2 นายสมยศ ภูมิ่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสะแก

3.3 นางสาวปราณี จินสุขแสง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกรู

นำผลการประเมินมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหา (Item objective congruence : IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 – 1.00 และปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด นำไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cranach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.976

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและทดลองใช้ที่สมบูรณ์แบบแล้วไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้รูปแบบออนไลน์ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยใช้รูปแบบ Google Form โดยผ่านทางไลน์กลุ่มผู้นำชุมชนตำบลของแต่ละหมู่

2. ดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนัดหมายจัดเวทีประชาคมในแต่ละชุมชน

3. กำหนดวันเวลาที่เก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 1 – 24 ธันวาคม 2564 โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ผ่านเวลาที่ประชาคมของแต่ละหมู่บ้าน

4. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์และนำเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยสถิติ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981, p.82) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่อยู่ในระดับปานกลาง

กลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด

มากที่สุด

3. ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981, p. 82) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

4. วิเคราะห์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regressing Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสามารถนำเสนอรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน โดยสามารถรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
- ชาย		167	41.80
- หญิง		233	58.30
อายุ			
- ต่ำกว่า 21 ปี		69	17.30
- 21 – 30 ปี		155	38.80
- 31 – 40 ปี		81	20.30
- 41 – 50 ปี		68	17.00
- 51 – 60 ปี		19	4.80
- 60 ปีขึ้นไป		8	2.00
สถานภาพ			
- โสด		139	34.80
- สมรส		252	63.00
- หย่าร้าง		5	1.30
- หม้าย		4	1.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	19	4.80
- มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	52	13.00
- มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า	174	43.50
- ปริญญาตรี	147	36.80
- สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 233 คิดเป็นร้อยละ 58.30 มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 สถานภาพส่วนมากจะมีสถานภาพสมรสมากถึงร้อยละ 63 หรือ คิดเป็นจำนวน 252 คน และระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่าจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 147 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.80

ตอนที่ 2 ระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม

ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ฯ ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) ด้านการวัดและประเมินผล	3.91	0.68	มาก	2
2) ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน	4.01	0.66	มาก	1
3) ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม	4.01	0.63	มาก	1
รวม	3.98	0.59	มาก	

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.63) ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.66) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการวัดและประเมินผล ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.68)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการวัดและประเมินผล

ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการวัดและประเมินผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการเปิดเผยผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ	3.81	0.85	มาก	3
2) องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินงาน/ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้	3.84	0.75	มาก	2
3) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับเป้าหมาย เช่น ทำบัตรประชาชนได้ภายใน 15 นาที หรือแล้วแต่กรณี	4.08	0.95	มาก	1
รวม	3.91	0.68	มาก	

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการวัดและประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับเป้าหมาย เช่น ทำบัตรประชาชนได้ภายใน 15 นาที หรือแล้วแต่กรณี ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.95) องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงาน/ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดเผยผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการ
ให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ฯ ด้านการ ให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการนำระบบ ประกันคุณภาพมาตรฐานการบริการมาใช้ในการ ให้บริการแก่ประชาชน	4.05	0.94	มาก	2
2) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการสร้างค่านิยมให้ พนักงานมีจิตใจเอื้อต่อการให้บริการที่ดีต่อ ประชาชน	3.94	0.92	มาก	3
3) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ แก่ประชาชน	3.91	0.77	มาก	4
4) เจ้าหน้าที่มีมากเพียงพอต่อการให้บริการแก่ ประชาชน	4.14	0.78	มาก	1
รวม	4.01	0.66	มาก	

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านการ
จัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี
ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.66) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีมากเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.14$,
S.D. = 0.78) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการนำระบบประกันคุณภาพมาตรฐานการบริการมาใช้ในการ
ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.94) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการสร้างค่านิยมให้
พนักงานมีจิตใจเอื้อต่อการให้บริการที่ดีต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.92) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการ
ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.77)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบริหาร แบบมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ฯ ด้านการ บริหารแบบมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ บริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล	4.06	0.79	มาก	2
2) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการนำข้อเสนอแนะ ของประชาชนไปปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ	4.10	0.86	มาก	1
3) องค์การบริหารส่วนตำบล เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามาตรวจสอบผลการดำเนินงาน	3.92	0.72	มาก	4
4) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการระดมความคิดเห็น หรือรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนใน พื้นที่	3.96	0.86	มาก	3
รวม	4.01	0.63	มาก	

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนไปปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.86) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.79) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการระดมความคิดเห็นหรือรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบล เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบผลการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.72)

ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการบริหารงานฯ ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) ด้านผลผลิต	3.97	0.69	มาก	3
2) ด้านประสิทธิภาพ	3.90	0.69	มาก	4
3) ด้านคุณภาพ	4.02	0.65	มาก	2
4) ด้านความพึงพอใจ	4.14	0.63	มาก	1
รวม	4.01	0.57	มาก	

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.63) ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.65) ด้านผลผลิต ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.69)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านผลผลิต

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการบริหารงานฯ ด้านผลผลิต	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตอบสนองความต้องการของท่านได้	4.08	0.95	มาก	2
2) ท่านได้รับประโยชน์จากการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล	4.16	0.90	มาก	1
3) องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน /สาธารณูปโภคครบ เพียงพอต่อการใช้งาน	3.81	0.85	มาก	4
4) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษานันทนาการ การให้บริการสาธารณสุข และส่งเสริมอาชีพ	3.84	0.75	มาก	3
รวม	3.97	0.69	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านผลผลิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ท่านได้รับประโยชน์จากการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.90) การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ตอบสนองความต้องการของท่านได้ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.95) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษานันทนาการ การให้บริการสาธารณสุข และส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน / สาธารณูปโภคครบ เพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการบริหารงานฯ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านประสิทธิภาพ				
1) ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.87	0.80	มาก	3
2) ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.91	0.77	มาก	2
3) องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถจัดการให้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ ได้ทันเวลา	3.92	0.72	มาก	1
รวม	3.90	0.69	มาก	

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านประสิทธิภาพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถจัดการให้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ ได้ทันเวลา ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.72) ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.80)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านคุณภาพ

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการบริหารงานฯ ด้าน คุณภาพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านได้ถูกต้อง และตรงตาม ความต้องการ	4.01	0.76	มาก	2
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านได้ดำเนินการเสร็จตาม กำหนดเวลาที่ องค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดไว้	3.91	0.77	มาก	3
3) องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดช่องทางที่ หลากหลายในการติดต่อสื่อสารและให้บริการ ประชาชน	4.14	0.78	มาก	1
รวม	4.02	0.65	มาก	

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดช่องทางที่หลากหลายในการติดต่อสื่อสารและให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.78) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านได้ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านได้ดำเนินการเสร็จตามกำหนดเวลาที่ องค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.77)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการบริหารงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการบริหารงานฯ ด้านความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากการมาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบล	4.12	0.81	มาก	2
2) ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแล ช่วยเหลือ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล	4.06	0.71	มาก	3

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการบริหารงานฯ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านความพึงพอใจ				
3) เมื่อท่านมาใช้บริการ ท่านได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน	4.23	0.71	มาก	1
รวม	4.14	0.63	มาก	

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ เมื่อท่านมาใช้บริการ ท่านได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.71) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จากการมาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลช่วยเหลือ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.71)

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

ก่อนทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวก่อน โดยใช้ค่าองค์ประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรต้นด้วยกันเองในการตรวจสอบลักษณะของภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ (Multicollinearity) หรือตัวแปรต้นสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป ซึ่งอาจจะส่งต่อคุณภาพของสมการถดถอยได้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.557 – 2.833 ซึ่งโดยทั่วไปถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ เนื่องจาก ค่า VIF ไม่เกิน 10

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยวิธี Enter

ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่	B	Std. Error	Beta	t	p-value	VIF
ค่าคงที่	0.306	0.051	-	5.944	.000*	
ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม (X ₁)	0.282	0.019	0.309	14.558	.000*	2.606
ด้านการวัดและประเมินผล (X ₂)	0.225	0.018	0.267	12.736	.000*	2.557
ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน (X ₃)	0.422	0.019	0.483	21.842	.000*	2.833

R = 0.965, R² = 0.932, Adjusted R² = 0.931,
Std. Error of the estimate (SEE) = 0.150, F = 1802.059, Sig. = .000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 13 พบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการวัดและประเมินผล และด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับสูง (R = 0.965) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 93.2 (R² = 0.932) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 15.0 (SEE = 0.150)

โดยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี มากที่สุดคือ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน (B = 0.422) รองลงมา ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม (B = 0.225) และน้อยที่สุด ด้านการวัดและประเมินผล (B = 0.225)

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.306 + 0.422X_3 + 0.225X_2 + 0.225X_1$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.483X_3 + 0.267X_2 + 0.309X_1$$

สัญลักษณ์แทนในสมการ

Y	หมายถึง	ประสิทธิผลในการบริหารงานฯ
X ₁	หมายถึง	ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม
X ₂	หมายถึง	ด้านการวัดและประเมินผล
X ₃	หมายถึง	ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถมีการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 233 คิดเป็นร้อยละ 58.30 มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 สถานภาพส่วนมากจะมีสถานภาพสมรสมากถึงร้อยละ 63 หรือคิดเป็นจำนวน 252 คน และระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่าจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 147 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.80

ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และด้านการวัดและประเมินผล

ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านผลผลิต และด้านประสิทธิภาพ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการวัดและประเมินผล และด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มากเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีการนำระบบประกันคุณภาพมาตรฐานการบริการมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน มุ่งเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยการนำข้อเสนอแนะของประชาชนไปปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ และมีการวัดและประเมินผล อาจเห็นได้จากการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับเป้าหมาย เช่น ทำบัตรประชาชนได้ภายใน 15 นาที หรือแล้วแต่กรณี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุณารี สุกิจปาณีนิจ, ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, และ โสภภาพร กล่าสกุล (2562) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ เชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ วิภาภัทร์ ธิโนชัย (2562) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ได้นำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารหน่วยงานจนทำให้เกิดประสิทธิผลซึ่งอาจดูได้จากความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ หรือคุณภาพในการบริหารงาน รวมถึงผลผลิตและประสิทธิภาพของการให้บริการอีกด้วย ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับการวิจัยของ ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ (2556) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีเทศบาลในจังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานเทศบาล สามารถปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดทุกตัวที่กำหนดทั้งในด้านของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการให้บริการ และ หลุทัย จางวาง (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานภาครัฐของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการวัดและประเมินผล และด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ได้มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือการทำงานที่บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ พิพิธกุล, ภูวนิดา คุณผลิน, และ

กนกร บุญมี (2562) ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผลการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ไฮน์ ซาลเฮ (Sein-salhai, 2005) ที่กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงาน โดยนำวิธีการบริหารจัดการในเชิงธุรกิจ หรือการบริหารจัดการแบบภาคเอกชนเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพประสิทธิผลของการให้บริการหรือการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผลการศึกษาพบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการวัดและประเมินผล อยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ในด้านการวัดและประเมินผล องค์การบริหารส่วนตำบล มีการเปิดเผยผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ควรให้ความสำคัญกับการเปิดเผยผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของแต่ละหมู่บ้าน การแจ้งต่อผู้นำชุมชน การจัดเวทีประชาคม และพัฒนาดำเนินงาน/ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

1.2 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ควรให้ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการให้บริการ/บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

1.3 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ควรฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนให้ดำเนินการเสร็จตามกำหนดเวลาที่ องค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดไว้ รวมถึงความถูกต้องและตรงตามความต้องการของประชาชน

1.4 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ควรให้ความสำคัญกับการดูแลช่วยเหลือประชาชนในการให้บริการ และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ซึ่งในการทำการวิจัยครั้งถัดไปอาจใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารทำให้การศึกษาครอบคลุมมากกว่านี้ หรืออาจใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานโดยนำการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาร่วมด้วย

2.2 เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาด้านประสิทธิผลในการบริหารงานที่ได้ ไปปรับใช้กับทุกพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเพิ่มกลุ่มประชากรให้มีความครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ดีในการเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บรรณานุกรม

- กริช เทียมสุวรรณ. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- กาญจนา ขาวสง่า. (2558). การประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อการบริหารงานบุคคลที่ดีของเทศบาลตำบลกำเนิดนพคุณ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น.
- กิตติพงษ์ พิพิธกุล. (2561). การเลือกใช้สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์: กรณีศึกษาสมการโครงสร้าง. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 8(1), 115 – 123.
- กิตติพงษ์ พิพิธกุล, ภูวนิดา คุณผลิน, และ กนกอร บุญมี. (2562). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 8(1), 97 – 106.
- กิติมา สุรสสนธิ. (2541). ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทรานี สงวนนาม. (2545). ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติในการบริหาร สถานศึกษา. กรุงเทพฯ: บุคพอยท์.
- จีรนุช สีทา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน): ด้านการกระจายการถือครองที่ดิน. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุมพล หนิมพานิช. (2550). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: ฝ่ายตำราสำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ. (2556). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีเทศบาลในจังหวัดสิงห์บุรี. วารสารสมาคมวิจัย, 18(1), 90 - 96.
- ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง. (2562). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 21(1), 111 - 122.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์. ใน ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่ 15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทำนอง ภูเกิดพิมพ์. (2551). แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของชุมชน. สืบค้น มีนาคม 12, 2564, จาก <http://gotoknow.org/blog/mathu/334443>.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ทวิกรมชญา พิพัฒน์เพ็ญ, และคนอื่น ๆ. (2557). รายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- ธเนศ เกษศิลป์. (2561). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยหลักบริหารเชิงพุทธศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธัญรตี สารดวงขวัญ. (2563). การนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในกรมสรรพสามิตกระทรวงการคลัง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญญ์นิชา มโนนิติธรรม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. สืบค้น ตุลาคม 1, 2564, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/298>.
- ธีรยุทธ ชะนิล. (2562). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. รายงานการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 2, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- นารีนักษณ์ ศิริวรรณ. (2561). รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, และคนอื่น ๆ. (2560). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้น ตุลาคม 1, 2564, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.
- ประโยชน์ สงกลิ่น. (2551). การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). จิตวิทยาการเรียนการสอน. นนทบุรี: เกรทเอดดูเคชั่น.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด. (2559). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการประชุมสัมมนาวิชาการ ราชภัฏนครสวรรค์วิจัย ครั้งที่ 1 (หน้า 847 – 858). นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด, ไพศาล สรรสวัสดิ์, และ พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง. (2559). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

- วรวิทย์ จันท์สุวรรณ. (2564). การเขียนอ้างอิงแบบ APA 7th Active Learning: Learning for All. สืบค้น ตุลาคม 1, 2564, จาก https://web.rmutp.ac.th/woravith/?page_id=1840
- วรเดช จันทรศร. (2554). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัย มหาวิทยาลัยไทย.
- วันชัย โกลละสุต. (2549). การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่มีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี. สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 4(2), 85 - 96.
- วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์. (2559). การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษา: ศูนย์ประสานการบริการ ด้านการลงทุน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วิวัฒน์ ชัยปราณี. (2546). Consumer Insight. กรุงเทพฯ: เลิฟ แอนด์ ลิฟ.
- วิภาภัทร์ ธิโนชัย. (2562). ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารสถาบันวิจัยและ พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 6(2), 207 - 224.
- สถาพร วิชัยรัมย์. (2562). ธรรมภิบาลในองค์กรภาครัฐ. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีปทุม.
- สมเดช สีแสง. (2547). คู่มือการบริหารโรงเรียนสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตาม พ.ร.บ. การศึกษา แห่งชาติ. ชัยนาท: ชมรมพัฒนาความรู้ด้านระเบียบกฎหมายและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพครู.
- สมนึก แก้วมณี. (2562). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนก โยธาธิการและขนส่งในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สมยศ นาวิการ. (2545). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2545). หลักทฤษฎีการมีส่วนร่วมในองค์การ. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- _____. (2564). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564-2565). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สิริพงษ์ ปานจันทร์. (2556). ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุนารี สุกิจปาณีนิจ, ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, และ โสภภาพร กล่าสกุล. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ เชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University, 12(5), 1157 – 1172.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หญทัย จางวาง. (2554). ประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานภาครัฐของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา. (ม.ป.ป.). ข้อมูลพื้นฐาน. สืบค้น ตุลาคม 1, 2564, จาก <https://www.huana.go.th/content/information/1>.
- _____. (2562). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนาประจำปี พ.ศ.2562. สุพรรณบุรี: ผู้แต่ง.
- _____. (2563). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนาประจำปี พ.ศ.2563. สุพรรณบุรี: ผู้แต่ง.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, อ้างถึงใน กาญจนา ขาวสง่า. (2558). การประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อการบริหารงานบุคคลที่ดีของเทศบาลตำบลกำเนิดนพคุณ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น.
- อำเภอเดิมบางนางบวช. (2564). ข้อมูลพื้นฐาน: อำเภอเดิมบางนางบวช. สืบค้น ตุลาคม 1, 2564, จาก https://ww1.suphanburi.go.th/amphur_content/cate/3
- Airasian. (1997). Cautions for classroom constructivists. *Education Digest*, 62 (8), 62-69.
- Boston, Jonathan. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. Oxford: Oxford University Press UK, อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่ 15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Christopher Hood. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, (69), 3 – 19, อ้างถึงใน ประโยชน์ ส่งกลิ่น. (2551). การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์. คุษภินิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Defleur, & Bcll-Rokeah. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.
- Edwin, A. Locke. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dunnette Edition*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Ran McNally.

- Hamza Bukari Zakaria. (2014). **Performance Management and Local Government Administration in Ghana: The Case of the District Development Facility and the Functional Organizational Assessment Tool**. Thesis the Degree of Doctor of Philosophy in the Faculty of Humanities. University of Manchester.
- Heffron, Florence A. (1989). **Organization Theory and Public Organizations**. New Jersey: Prentice Hall, อ้างถึงใน สิริพงษ์ ปานจันทร์. (2556). **ประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลตำบล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). **Educational administration, theory, research and practice**. New York: McGraw-Hill.
- John, P. Campbell. (1977). **On the Nature of Organizational Effectiveness**. In **New Perspectives on Organizational Effectiveness**. San Francisco: Jossey-Bass.
- John, W. Best. (1981). **Research in Education** (4th ed.). New Jersey: Prentice - Hall.
- Kerlinger, et al. (1986). **Foundations Of Behavioral Research** (3rd ed.). United States of America: Holt, Rinehart and Winston.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). **Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector from School House to State House**. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Peter, W. Airasian. (1997). **Classroom assessment**. New York: McGraw-Hill.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (1998). Governance without Government: Rethinking Public Administration. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 8, 223 – 242, อ้างถึงใน จุมพล หนิมพานิช. (2550). **การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการแนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: ฝ่ายตำราสำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). **Public Management Reform: A Comparative Analysis** (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press, ประโยชน์ ส่งกลิ่น. (2551). **การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์**. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Richard, M. Walker, & Rhys Andrews. (2013). Local Government Management and Performance: A Review of Evidence. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 25(1), 101–133.
- Robbins, Stephen P. (1990). **Organization Theory: Structure Design and Application** (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Schein, E. H. (1970). **Organizational Psychology** (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. (2007). **Consumer behavior** (9th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.

- Sein-salhai, S. P. (2005). **New Public Management, Principle, Approach, Concept and Thai Case Study**. Nontaburee Publishing: Sukhothai University.
- Sonela Stillo, Shyqyri Llaci, & Eleni Vangjeli. (2011). Reforms of the Public Sector Management in Albania. **European Research Studies Journal**, 10(4), 97 - 112.
- Steers, R. M. (1977). **Organizational Effectiveness**. California: Goodyear Publishing.
- Thorndike, et al. (1991). **Measurement and evaluation in psychology and education** (5th ed.). New York: Macmillan.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนว ระดับประสิทธิภาพในการบริหารงาน และปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

2. ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยข้อคำถามมี 3 ด้าน ได้แก่

- 1) การวัดและประเมินผล
- 2) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 3) การบริหารแบบมีส่วนร่วม

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยข้อคำถามมี 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ผลผลิต
- 2) ประสิทธิภาพ
- 3) คุณภาพ
- 4) ความพึงพอใจ

3. การตอบแบบสอบถามของท่านครั้งนี้ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและใช้เฉพาะงานวิจัยในครั้งนี้นี้เท่านั้นผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมืออย่างดีมาณโอกาสนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีขอขอบพระคุณมาณโอกาสนี้เป็นอย่างสูง

(นางฐิติพร ฉิมย้อย)

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ข้อมูลแบบสอบถาม

เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริง

1) เพศ

 ชาย หญิง

2) อายุ

 ต่ำกว่า 21 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี 60 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพ

 โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย

4) ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง: แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าท่านมีระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความจริงของแต่ละข้ออยู่ในระดับใด โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคะแนนเพียงระดับเดียวใน 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	การจัดการภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การวัดและประเมินผล						
1.	อบต. มีการเปิดเผยผลการปฏิบัติงานให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ					
2.	อบต. ดำเนินงาน/ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้ กำหนดไว้					
3.	อบต. มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ สอดคล้องกับเป้าหมาย เช่น ทำบัตรประชาชนได้ ภายใน 15 นาที หรือแล้วแต่กรณี					
การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน						
1.	อบต. มีการนำระบบประกันคุณภาพมาตรฐานการ บริการมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน					
2.	อบต. มีการสร้างค่านิยมให้พนักงานมีจิตใจเอื้อต่อ การให้บริการที่ดีต่อประชาชน					
3.	อบต. มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศ และการ สื่อสารมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน					
4.	เจ้าหน้าที่มีมากเพียงพอต่อการให้บริการแก่ ประชาชน					
การบริหารแบบมีส่วนร่วม						
1.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ บริหารงานของ อบต.					
2.	อบต. มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนไป ปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ					
3.	อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบผล การดำเนินงาน					
4.	อบต. มีการระดมความคิดเห็นหรือรับฟังปัญหา และความต้องการของประชาชนในพื้นที่					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง: แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยนา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความจริงของแต่ละข้ออยู่ในระดับใด โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลง ในช่องระดับคะแนนเพียงระดับเดียวใน 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ประสิทธิผลในการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ผลผลิต						
1.	การให้บริการของ อบต. ตอบสนองความต้องการของท่านได้					
2.	ท่านได้รับประโยชน์จากการให้บริการของ อบต.					
3.	อบต. จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน / สาธารณูปโภคครบ เพียงพอต่อการใช้งาน					
4.	อบต. มีการจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษา นันทนาการ การให้บริการสาธารณสุข และส่งเสริมอาชีพ					
ประสิทธิภาพ						
1.	ประชาชนในพื้นที่ อบต. ได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2.	ประชาชนในพื้นที่ อบต. ได้รับการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง					
3.	อบต. สามารถจัดการให้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ ได้ทันเวลา					
คุณภาพ						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านได้ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านได้ดำเนินการเสร็จตามกำหนดเวลาที่ อบต. กำหนดไว้					
3.	อบต. มีการจัดช่องทางที่หลากหลายในการติดต่อสื่อสารและให้บริการประชาชน					
ความพึงพอใจ						
1.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จากการมาใช้บริการที่ อบต.					
2.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลช่วยเหลือ ของ อบต.					

ข้อที่	ประสิทธิผลในการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.	เมื่อท่านมาใช้บริการ ท่านได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน					

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข
การตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (ค่า IOC)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

หาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนว ระดับประสิทธิผลในการบริหารงาน และปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยข้อคำถามมี 3 ด้าน ได้แก่

- 1) การวัดและประเมินผล
- 2) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 3) การบริหารแบบมีส่วนร่วม

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบาง นางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยข้อคำถามมี 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ผลผลิต
- 2) ประสิทธิภาพ
- 3) คุณภาพ
- 4) ความพึงพอใจ

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

- 1) ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- 2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- 3) ให้ - 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางฐิติพร ฉิมย้อย

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริง

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลความ	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3			
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	-
2.	อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	-
3.	สถานภาพ <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่าร้าง <input type="checkbox"/> หม้าย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	-

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น			IOC	แปล ความ	ข้อเสนอแนะ
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	2	3			
4.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	-

ตอนที่ 2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าท่านมีระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความจริงของแต่ละข้ออยู่ในระดับใด โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคะแนนเพียงระดับเดียวใน 5 ระดับดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC	แปล ความ	ข้อเสนอแนะ
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	2	3			
การวัดและประเมินผล							
1.	อบต. มีการเปิดเผยผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
2.	อบต. มีการให้ประชาชนความพึงพอใจต่อการให้บริการ	-1	+1	+1	0.33	ใช้ไม่ได้	

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC	แปล ความ	ข้อเสนอแนะ
		ผู้เชี่ยวชาญ	1	2			
3.	อบต. ดำเนินงาน/ให้บริการได้ตาม ระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
4.	อบต. มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับเป้าหมาย	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้	1. ให้ยกตัวอย่าง
การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน							
1.	อบต. มีการนำระบบประกันคุณภาพ มาตรฐานการบริการมาใช้ในการ ให้บริการแก่ประชาชน	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้	
2.	อบต. มีการสร้างค่านิยมให้พนักงานมี จิตใจเอื้อต่อการให้บริการที่ดีต่อ ประชาชน	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้	
3.	อบต. มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการแก่ ประชาชน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
4.	เจ้าหน้าที่มีมากเพียงพอต่อการ ให้บริการแก่ประชาชน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
การบริหารแบบมีส่วนร่วม							
1.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงานของ อบต.	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
2.	อบต. มีการนำข้อเสนอแนะของ ประชาชนไปปรับปรุง/พัฒนาการ ให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
3.	อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา ตรวจสอบผลการดำเนินงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	1. ให้ยกตัวอย่าง
4.	อบต. มีการระดมความคิดเห็นหรือรับ ฟังปัญหาและความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบาง นางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าท่านมีระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความจริงของแต่ละข้ออยู่ในระดับใด โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคะแนนเพียงระดับเดียวใน 5 ระดับดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น			IOC	แปลความ	ข้อเสนอแนะ
		ผู้เชี่ยวชาญ					
		1	0	-1			
ผลผลิต							
1.	การให้บริการของ อบต. ตอบสนองความต้องการของท่านได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
2.	ท่านได้รับประโยชน์จากการให้บริการของ อบต.	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
3.	อบต. จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน / สาธารณูปโภคครบ เพียงพอต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
4.	อบต. มีการจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษา นันทนาการ การให้บริการสาธารณสุข และส่งเสริมอาชีพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
ประสิทธิภาพ							
1.	อบต. มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน อื่น ให้เข้ามาปรับปรุง/พัฒนาท้องถิ่น	-1	+1	+1	0.33	ใช้ไม่ได้	

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น			IOC	แปล ความ	ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1			
2.	ประชาชนในพื้นที่ อบต. ได้รับการให้บริการอย่างทั่วถึง	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้	
3.	อบต. มีการระดมทรัพยากร ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อมาร่วมจัดกิจกรรมให้กับประชาชนในพื้นที่	-1	+1	+1	0.33	ใช้ไม่ได้	
คุณภาพ							
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านได้ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านได้ดำเนินการเสร็จตามกำหนดเวลาที่อบต. กำหนดไว้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
3.	อบต. มีการจัดช่องทางที่หลากหลายในการติดต่อสื่อสารและให้บริการประชาชน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
ความพึงพอใจ							
1.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จากการมาใช้บริการที่ อบต.	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
2.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลช่วยเหลือ ของ อบต.	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
3.	เมื่อท่านมาใช้บริการ ท่านได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ผศ.ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. นายสมยศ ภูซัง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสะแก
3. นางสาวปราณี จินสุขแสง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกรู

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาควิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ภาควิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ภาควิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพ
เครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 ที่ มนส. ๕๖๑ | ๒๕๖๑ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
 เรื่อง ขออนุมัติโครงการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
 ๒. โครงการการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางจิตติพร ฉิมย้อย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุมัติโครงการจากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บริสุทธิ์)
 คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๕/๔๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสมยศ ภูมิ่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เครื่องมือในการวิจัย	จำนวน ๑ ชุด
	๒. โครงร่างการค้นคว้าอิสระ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางจิตติพร ฉิมย้อย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รุ่งทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ ปริสุทธิ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕ - ๙๓ ต่อ ๔๐๐๑๒, ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

โทรสาร ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

Email : human_Tru@hotmail.com



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๕/๔๕๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวปรานี จินสุขแสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เครื่องมือในการวิจัย	จำนวน ๑ ชุด
	๒. โครงการการค้นคว้าอิสระ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางฐิติพร ฉิมย้อย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรภรณ์ ทรัพย์รุ่งทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บริสุทธิ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕ - ๙๓ ต่อ ๔๐๐๑๒, ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

โทรสาร ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

Email : human_Tru@hotmail.com

ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางฐิติพร ฉิมย้อย
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 17 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2536
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 1 หมู่ 9 ตำบลเขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2561 ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2565 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี