

การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
MANAGEMENT ACCORDING TO THE NEW PUBLIC SERVICE FRAMEWORK OF
NA HUA BO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN PHON
SAWAN DISTRICT, NAKHON PHANOM PROVINCE

เด็นศักดิ์ ยะไชยศรี^{*1}, กชกร เดชะคำภู², จารุกัญญา อุदानนท์³

Densak Yachaisri^{*1}, Kotchakorn Dechakhamphu², Jarukanya Udanont³

^{1,2,3}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{1,2,3}The Master of Public Administration Program in Public Administration, Nakhon Phnom University

*Corresponding author's e-mail: llnwden@gmail.com^{*1}, Monydecha@gmail.com², jimlim66@hotmail.com³

Received: April 11, 2024

Revised: April 24, 2024

Accepted: May 20, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่เป็นการศึกษาแบบผสมวิธีโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน และกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ข้าราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 19 คน และสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ระดับสูง และมีความสัมพันธ์ในทางบวก 2) แนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ควรมีการลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนจัดบริการสาธารณะโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและการเดินทางไม่สะดวก ด้านการให้คุณค่า

ความเป็นพลเมือง เจ้าหน้าที่ควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามกฎหมายระเบียบ สามารถนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ด้านมุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการจัดทำการประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน

คำสำคัญ : การบริหาร; การบริการสาธารณะแนวใหม่

Abstract

The purposes of this study included the following: 1) to study the relationship of transformational leadership to administration according to the new public service framework of the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization, Phon Sawan District, Nakhon Phanom Province and 2) to suggest guidelines for the development of administration according to the new public service framework. This is a mixed-methods study using an approximation study method. Questionnaires are were tool for collecting data. for qualitative research methods. data were collected through in-depth interviews. The target group consisted of personnel from the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization, Phon Sawan District, Nakhon Phanom Province, 40 people, The target group of In-depth interviews was conducted with civil servants of the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization, Phon Sawan District, Nakhon Phanom Province Number of people: 19 people, The tool used to collect the data was a set of questionnaires, and the statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean (m), standard deviation (s), and Pearson's Product Correlation Coefficient. The study revealed these results: 1) The transformational leadership factor was related to administration according to the new public service framework of the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization, Phon Sawan District, Nakhon Phanom Province Statistically significant at the level $< .05$, with a low level of relationship, a high level of relationship, and a positive relationship. According to 2) Guidelines for developing administration in accordance with the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization's new public service framework, strategic planning Before providing public services, there should be a field trip to survey the people's problems and needs, especially in remote areas the officials should be honest. Be honest in performing duties and providing the same service to everyone without discrimination. responsibility in work, clear policies and operational guidelines should be established. According to laws and regulations, the media must be able to lead an organization to success and achieve its goals. In terms of gourmet officer values there should be a risk assessment of operations or the performance of duties that may cause corruption or cause conflicts between personal interests and the collective interests of the agency.

Keyword: administration; new public services

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

บริบทของสังคมไทยตามระบอบประชาธิปไตยในปัจจุบันได้มีการแบ่งการปกครอง ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงในทุก ๆ ด้าน อาทิ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการกิจหลักของรัฐ เพื่อวางรากฐานในการพัฒนาประเทศให้สามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาวและมุ่งสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาในทุก ๆ ด้านอย่างยั่งยืน ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันแบ่งออกเป็นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรมความเป็นอยู่ และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาและเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี และเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย จนนำไปสู่ความสับสนในการให้ความหมายและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะรวมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในภาครัฐเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหาร ที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบการบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเช่นเดียวกับในอดีต โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ การเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบายการมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การมุ่งปรับโครงสร้างในแบบระบบราชการที่มีความเทอะทะใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก และการปรับระบบบริหารจัดการโดยใช้กลไกทางการตลาดมากขึ้น เป็นการกระตุ้นการแข่งขัน การตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ รวมทั้งการปรับรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการให้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ (ชิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล, 2564)

การบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) คือ ชุดของแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้ระบบการบริหารปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของพลเมือง ซึ่งปฏิเสธตรรกะที่เน้นตลาดของกลุ่มการจัดการนิยมหรือกลุ่มการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ “ภาครัฐไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้า แต่เราส่งมอบบริการแก่ประชาชน” เป็นสิ่งที่ Robert B. Denhardt และ Janet Vinzant Denhardt ให้เหตุผลโต้แย้งแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่าภาครัฐไม่ควรมองประชาชนในฐานะลูกค้า (Customer) เนื่องจากเป็นการจำกัดสิทธิของประชาชน แต่ควรมองประชาชนผ่านค่านิยมของความเป็นประชาธิปไตยว่าประชาชน

เป็นพลเมือง (Citizen) ซึ่งแนวคิดที่เป็นรากฐานของการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Robert B. Denhardt และ Janet Vinzant Denhardt (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

การจัดบริการสาธารณะ (Public services management) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล Campbell (1979 อ้างถึงใน สมชัย นันทาภิรัตน์, 2564) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมาย แบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 6 ประเภท คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท้องถิ่นของตน สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่ ความเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารในท้องถิ่นย่อมส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะอีกด้วย (สมชัย นันทาภิรัตน์, 2564, หน้า 2)

ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นหน้าที่หนึ่งของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และขึ้นอยู่กับทักษะการบริหารงาน ข้อดีของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) คือ ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพทั้งสองฝ่าย เปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้นำแบบจริยธรรม กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและจะกระตุ้นตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์ ยึดถือค่านิยม เชิงจริยธรรม เช่น อิสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพและสิทธิมนุษยชน (Burns, 1978)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ซึ่งมีภารกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่

จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good governance) ซึ่งประกอบไปด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิรูปธรรมาภิบาลขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง (ธีรยุทธ ชะนิล, 2562)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ซึ่งจะเป็นการสะท้อนภาพการบริหารงานให้กับผู้บริหารท้องถิ่นได้นำไปปรับปรุงพัฒนากิจการบริการให้สามารถบริหารจัดการองค์การภายใต้การเปลี่ยนแปลงตามยุคและสมัยของโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่

ศิริพร เพียรพิทักษ์ (2559) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ ดังนี้

1. ภาครัฐต้องมีการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - 1.1 มีการสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนจัดบริการสาธารณะ
 - 1.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการจัดทำบริการสาธารณะ
 - 1.3 มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ
2. ด้านการมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ
 - 2.1 มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม
 - 2.2 มุ่งรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม
3. ภาครัฐให้คุณค่าความเป็นพลเมือง
 - 3.1 บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม
 - 3.2 บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
 - 3.3 บริการด้วยความเป็นกันเอง
4. ภาครัฐต้องพร้อมถูกตรวจสอบ

- 4.1 ต้องเปิดเผยข้อมูลในการทำงาน
5. ภาครัฐต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 5.1 มีความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 5.2 มีมาตรฐานในการทำงาน ตรงตามที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ได้ กำหนดไว้
6. ภาครัฐต้องมุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ
 - 6.1 คำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน
 - 6.2 คำนึงถึงผลประโยชน์และผลกระทบจากการทำงาน
 - 6.3 คำนึงถึงแรงจูงใจในการทำงาน

สัญญา เคนาภูมิ (2561) กล่าวว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) เป็นแนวคิดเชิงปทัสสถาน เน้นการวิพากษ์และมีลักษณะเป็นวาทกรรมที่มีเป้าหมายของการนำเสนอเพื่อการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิด รัฐประศาสนศาสตร์อื่น ๆ โดยเฉพาะแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ซึ่งเป็นแนวคิดที่อาศัยรูปแบบ การบริหารจากภาคเอกชนมาใช้ ประเด็นการวิพากษ์ที่สำคัญคือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ได้ทำให้เกิด ช่องว่างในการบริหารภาครัฐ เช่น เรื่องของความชอบธรรม ความสามารถรับผิดชอบ การตรวจสอบได้ ภาวะผู้นำและ จริยธรรมในทางการบริหารพบว่าหลายกรณีได้เบี่ยงเบนไปจากวิถีทางประชาธิปไตย โดยเฉพาะเรื่องการอยู่นอกเหนือ ขอบเขตของหลักกฎหมายมหาชน การทุจริตเชิงนโยบาย และความขัดแย้งต่อหลักผลประโยชน์สาธารณะ การที่สวม วิญญาณผู้ประกอบการมาทำหน้าที่บริหารภาครัฐนั้นทำให้เกิดการมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้า ให้ความสำคัญ เฉพาะการสร้างภาพพจน์หรือผลประโยชน์เฉพาะหน้าในระยะสั้นเท่านั้น ดังนั้นแนวคิดการบริการสาธารณะ แนวใหม่ (NPS) จึงได้เสนอสาระสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ 1. บริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า 2. การค้นหาผลประโยชน์ สาธารณะ 3. เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4. คิดวางแผนเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบ ประชาธิปไตย 5. การตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ 6. การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 7. ให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลผลิตภาพ

สรุป การจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ คือ ด้านผลประโยชน์สาธารณะ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการคิด เชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติตามประชาธิปไตย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการบริการประชาชนในฐานะพลเมือง ด้าน การให้คุณค่าความเป็นพลเมือง และด้านการให้คุณค่าความเป็นคน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

วีระยุทธ สายบุญ (2563) ได้สรุปไว้ว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะเป็นดังนี้

1. เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) จะเปลี่ยนแปลงองค์กร ที่ตนเองรับผิดชอบไปสู่เป้าหมาย ที่ดีกว่า คล้ายกับผู้ฝึกสอนหรือโค้ชนักกีฬาที่ต้องรับผิดชอบต่อทีมที่ไม่เคยชนะเลย ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเพื่อ ความเป็นผู้ชนะ และต้องสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกทีมเล่นให้ได้ดีที่สุดในที่สุดเพื่อชัยชนะ
2. เป็นคนกล้าและเปิดเผย เป็นคนที่กล้าเสี่ยงแต่มีความสุขุมและมีจุดยืนของตัวเอง กล้าเผชิญกับ ความจริง กล้าเปิดเผยความจริง

3. เชื่อมมั่นในผู้อื่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงไม่ใช่เผด็จการแต่มีอำนาจและสนใจคนอื่น ๆ มีการทำงานโดยมอบอำนาจให้ผู้อื่นนำ โดยเชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีความสามารถ

4. ใช้คุณค่าเป็นแรงผลักดัน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชี้นำให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่าของเป้าหมายและสร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่า

5. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะนึกถึงสิ่งที่ตนเอง เคยทำผิดพลาดในฐานะที่เป็นบทเรียนและพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

6. มีความสามารถที่จะเผชิญกับความสลับซับซ้อน ความคลุมเครือและความไม่แน่นอนตลอดเวลาจนมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

7. เป็นผู้มองการณ์ไกล โดยมีความสามารถในการคาดการณ์ไปข้างหน้าทั้งในด้าน โอกาสและอุปสรรคที่เกิดขึ้น สามารถที่จะทำให้เกิดความหวังและความฝันของทีมงานกลายเป็นจริง

Bass & Avolio (1994 อ้างถึงใน ธรรมนูญมาศ แดงสีดา, 2565, หน้า 37) กล่าวถึง โมเดลภาวะผู้นำเต็มรูปแบบโดยใช้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบ และใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบ (Model of the full range of leadership) 4 ประการหรือที่เรียกว่า “4 I’s” ดังนี้

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือภาวะผู้นำเชิงบารมี (Idealized in Influence of Charisma Leadership: II or CL) หมายถึง การมีวิสัยทัศน์ของผู้นำที่มีเป้าหมายที่เป็นอุดมการณ์มีความชัดเจนในการปฏิบัติงานกล้าที่จะทำในสิ่งใหม่ ๆ โดยมีความเป็นมิตร จริงใจ มีคุณธรรมนำทีมงานไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ ผู้ตามมีความศรัทธาเลื่อมใส รักดี เป็นผู้ตามที่ผู้นำตั้งความคาดหวังไว้

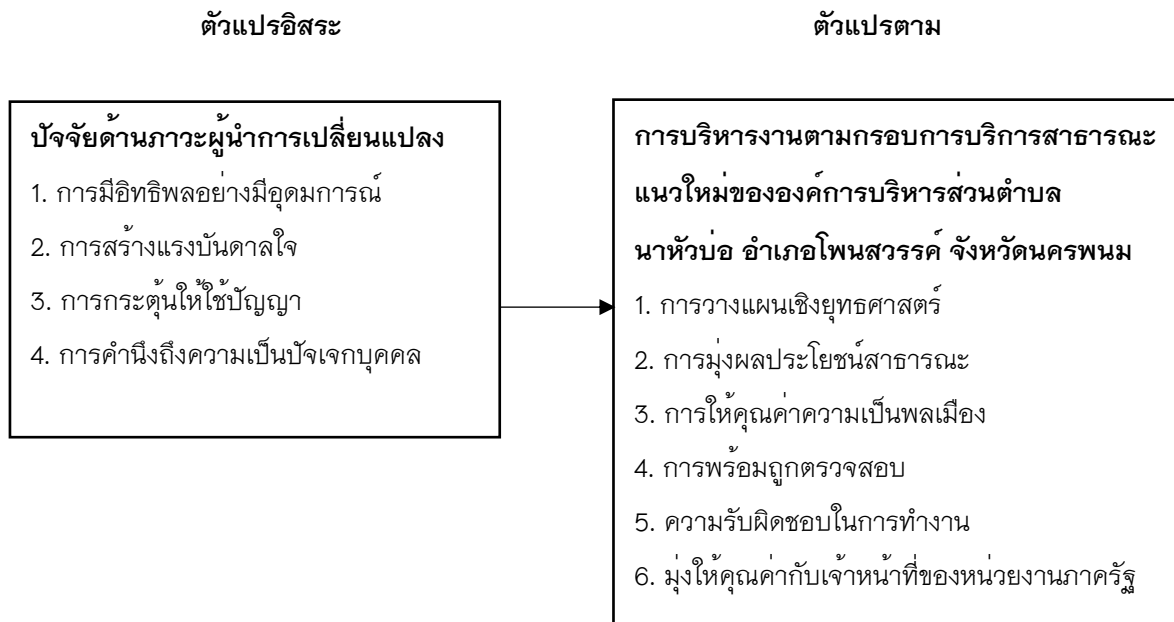
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation: IM) หมายถึง ผู้นำประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตามโดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพทั้งดงามของอนาคต ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดง ให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตน เพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความตระหนักรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม และทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่สร้างสรรค์

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) หมายถึง ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นทีปปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคนเพื่อการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์ผลและเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ของ Bass & Avolio (1994) และตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของพยุ่งศักดิ์ ทรายรัมย์ (2557) ศิริพร เพียรพิทักษ์ (2559) มาประยุกต์ใช้แบบบูรณาการและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed method research) โดยใช้วิธีศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษากำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรในการศึกษาเชิงปริมาณประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 19 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้องข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยแบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง .80-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .727

สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีของเรนซีสไลเคอร์ท (Rensis Likert Method) มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด การแปลความหมายของคะแนน ผู้ศึกษาได้กำหนดการวัดระดับความคิดเห็น โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด ซึ่งกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

2. ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ โดยเป็นเครื่องมือการศึกษาที่ใช้สนับสนุนข้อมูลเชิงลึกในแนวทางการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เพื่อเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมสมบูรณ์ แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

2) ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสัมภาษณ์เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งจะมีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบสามเส้า วิธีรวบรวมข้อมูล

(Methodological triangulation) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่ต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต และการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากเอกสาร รวมทั้งมีการซักถามผู้ให้ข้อมูลหลังจากสรุปผล การศึกษาควบคู่กันไปด้วย เพื่อทำให้เกิดความแน่นอนของเนื้อหาที่ได้สรุปเอาไว้ และได้ข้อสรุปที่มีความเที่ยงตรงตามความเป็นจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. มหาวิทยาลัยนครพนมทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน 2. ขั้นตอนการทำงานภาคสนาม เป็นการลงไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาแจก แบบสอบถามจำนวน 40 ชุด เก็บข้อมูลด้วยตนเองได้ และจะติดตามเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนตาม ที่ต้องการ 3. มหาวิทยาลัยนครพนมทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ให้ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 19 ท่าน เพื่อขอความร่วมมือ ในการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้ศึกษาได้ ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการจดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการบันทึกเสียง และผู้ศึกษา ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แล้วนำมาวิเคราะห์ พร้อมทั้งแยกแยะจับประเด็น อีกทั้งตัดคำพูดบางคำ ที่ไม่เหมาะสม และไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยออกไป เพื่อให้ข้อมูลนั้นเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) แล้วแปลความหมายโดยเทียบกับเกณฑ์ (Criteria) การทดสอบ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อ การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม สรุปผลดังนี้

1. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.5

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
		μ	σ	แปลความหมาย
1	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	4.53	.224	มากที่สุด
2	การมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ	4.72	.281	มากที่สุด
3	การให้คุณค่าความเป็นพลเมือง	4.46	.312	มาก
4	การพร้อมถูกตรวจสอบ	4.37	.365	มาก
5	ความรับผิดชอบในการทำงาน	4.66	.282	มากที่สุด
6	มุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ	4.67	.197	มากที่สุด
รวม		4.57	.165	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ ($\mu = 4.72$) มุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ($\mu = 4.67$) ความรับผิดชอบในการทำงาน ($\mu = 4.66$) และการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\mu = 4.53$) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ การให้คุณค่าความเป็นพลเมือง ($\mu = 4.46$) และการพร้อมถูกตรวจสอบ ($\mu = 4.37$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient)

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	การบริหารงานตามกรอบการบริการ สาธารณะแนวใหม่ โดยรวม			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation (r)	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	.623*	.04	ปานกลาง	เดียวกัน
2. การสร้างแรงบันดาลใจ	.282**	.01	ต่ำ	เดียวกัน
3. การกระตุ้นให้ใช้ปัญญา	.718**	.01	สูง	เดียวกัน
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.749**	.01	สูง	เดียวกัน
รวม	.516**	.01	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ตัวแปรอิสระ 3 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .282-.794 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง และมีความสัมพันธ์ในทางบวก ไม่มีตัวแปรใดเกิน .80 ที่ก่อให้เกิดปัญหา มีความสัมพันธ์กันเอง (Multi collinearity) และปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สรุปจากผลการสัมภาษณ์ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 19 คน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ควรมีการลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนจัดบริการสาธารณะ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและการเดินทางไม่สะดวก ก่อนจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณเกี่ยวกับจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ เป็นแผนระยะยาวในของรูปโครงการจัดหางบประมาณและสิ่งอุปกรณ์ในการจัดบริการสาธารณะ และการจัดทำแผนประจำปี ทั้งบกปกติและงบฉุกเฉินให้ครอบคลุมการใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

2) การมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ ผู้บริหารควรมีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกสาธารณะการบริหารงานควรคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ มีความเสียสละและรับผิดชอบในหน้าที่ การจัดบริการสาธารณะควรมีเป้าหมายและทิศทางที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและบริบททางสังคมเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นด้วย จะเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะโดยวางเป้าหมายให้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความเท่าเทียม และมุ่งสร้างการหลอมรวมคนทุกคน

และทุกกลุ่มในสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นเรื่องสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม

3) การให้คุณค่าความเป็นพลเมือง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการประชาชนตามลำดับ ก่อน – หลัง การนัดหมายให้มาติดต่ออีกครั้งกรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จ

4) การพร้อมถูกตรวจสอบ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ ควรมีกระบวนการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และตรวจสอบการทำงาน มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

5) ความรับผิดชอบในการทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ สามารถนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้องค์กรหรือผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่วางไว้

6) มุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ มีการจัดทำ การประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การจัดกิจกรรม สัมมนา เพื่อกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดความสามัคคีมากขึ้น เกิดการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ยอมรับฟังความคิดเห็นและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น ทำให้เพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และควรมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอให้กับเจ้าหน้าที่ และควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

การอภิปรายผล

การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม สามารถอภิปรายดังนี้

1. การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบราชการได้หันมาให้ความสนใจแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มุ่งให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณดำเนินงานแผ่นดินมีความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการทั้งในแง่ของผลผลิต (Outputs) ผลลัพธ์ (Outcomes) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจ

แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยได้นำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้มากขึ้น อาทิเช่น การสำรวจความต้องการของประชาชน การวางแผนกลยุทธ์ การจ้างเหมางาน การวัดและประเมินผลงาน การประกันคุณภาพ การรื้อปรับระบบ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร เพียรพิทักษ์ (2559, หน้า 1) ทำการศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ แบ่งเป็น 6 หลักการ ดังนี้ 1) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 2) ด้านมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ 3) ให้คุณค่าความเป็นพลเมือง 4) มีความพร้อมถูกตรวจสอบ 5) มีความรับผิดชอบในการทำงาน 6) มุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 2 แห่ง มีการดำเนินการตามหลักการการบริการสาธารณะแนวใหม่

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .001$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวุฒิ วรพินธุ์ และคณะ (2557, หน้า 86) ทำการศึกษา เรื่อง คุณลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่กับสมรรถนะการบริหารงานแบบมืออาชีพของปลัดเทศบาลในภาคกลาง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่กับสมรรถนะการบริหารงานแบบมืออาชีพของปลัดเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณลักษณะภาวะผู้นำด้านความรับผิดชอบต่อความฉลาดทางอารมณ์ การสร้างเครือข่าย การจัดการความสัมพันธ์ และทักษะการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการบริหารงานแบบมืออาชีพของปลัดเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครปฐม ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีการลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนจัดบริการสาธารณะ ด้านการมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ ผู้บริหารควรมีความเสียสละและมีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกสาธารณะการบริหารงานควรคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ ด้านการให้คุณค่าความเป็นพลเมือง เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านการพร้อมถูกตรวจสอบ มีการระดมการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และตรวจสอบการทำงาน มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการ ด้านมุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ มีการจัดทำการประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพราะมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีนำการปัญหาความต้องการของประชาชนมาวิเคราะห์จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ โดยการจัดบริการสาธารณะจ้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม ด้านการให้คุณค่าความเป็นพลเมือง โดยมีการให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน ด้านการพร้อมถูกตรวจสอบ โดยมีการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน โดยมีมาตรการในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานในการทำงานตามที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับได้กำหนดไว้ ด้านมุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้การศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเสริมสร้างการรับรู้ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). การสังเคราะห์และถอดบทเรียนนวัตกรรมท้องถิ่นและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต้นแบบการบริหารจัดการภารกิจถ่ายโอน). สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดอกเบญจ.
- ชัยวุฒิ วรพินธุ์, เพ็ญพิสุทธิ์ ไชยกาญจน์, อาด บรรเจิดฤทธิ์, และวิมล หอมยิ่ง. (2557). คุณลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่กับสมรรถนะการบริหารงานแบบมืออาชีพของปลัดเทศบาลในภาคกลาง. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 19(1), 86-96.
- ธินารินทร์ เหลืองจิรัชิตกาล. (2564). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 16(1), 145-146.
- ธีรยุทธ ชะนิล. (2562). รายงานการวิจัย เรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอินศิรี อำเภอพรมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ธัญญามาต แดงสีดา. (2565). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พยุงค์ดี ทราบรัมย์. (2557). *การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระยุทธ สายบุญ. (2563). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศิริพร เพียรพิทักษ์. (2559). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลดอนไก่อี อำเภอกระทุ่มแบน และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). *การบริหารงานภาครัฐ: จากคำประกาศแห่งเมืองแบล็คเบิร์ก(Blacksburg Manifesto) สู่การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)*. จาก https://reru.ac.th/articles/images/vijai_13_09_59_2.pdf.
- สัญญา เคนภูมิ. (2561). *กระบวนการพัฒนาระบบการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 9(1), 181-197.
- สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ*. *วารสาร มจร บัณฑิตศึกษาพุทธโศสปริทรรศน์*, 8(1), 11-127.
- Bass, B. M. & Avlio, B. J. (1984). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. California: SAGE.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.