การพัฒนารูปแบบการบริการการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี

DEVELOPMENT OF A NEW PUBLIC SERVICE (NPS) MODEL FOR SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN PATHUM THANI PROVINCE

ประเสริฐศรี ศรีอักขรกุล* วณิฎา ศิริวรสกุล และ พัชรี กล่อมเมือง
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Prasertsri Sriakkharakul*, Wanida Siriworasakul and Patcharee Klommuang
Doctor of Public Administration, Program in Public Administration Faculty of Humanities and Social Sciences, PhranakhonRajabhat University

*E-mail: madamfai_789@gmail.com

Received: 2025-11-14
Revised: 2025-12-16
Accepted: 2025-12-29

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) 3) ประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) และ 4) รูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ที่เหมาะสม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 35 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เชิงปริมาณ คือ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พื้นที่ครอบคลุมประชาชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลวิจัยพบว่า 1) การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.42) คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมุ่งเน้นการสร้างชุมชนเข้มแข็งโดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมในการการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อชุมชน โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาในการเขียนโครงการหรือ กิจกรรมอย่างเหมาะสม และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการสาธารณะ แนวใหม่ (NPS) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.83) คือ การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลมีผลต่อความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมที่ชุมชนดำเนินการในด้านสภาพแวดล้อม งบประมาณ กฎระเบียบ เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ 3) ประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.43) คือ องค์การบริหารส่วนตำบลส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม มีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และ 4) รูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ที่เหมาะสม คือ บุคลากรและประชาชนในชุมชนได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแนวทางการดำเนินงานแบบใหม่ ๆ สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบริหารจัดการงบประมาณ

อย่างถูกต้องและโปร่งใสอย่างมืออาชีพ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบและสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: รูปแบบ การบริการการสาธารณะแนวใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบล ปทุมธานี ประสิทธิผลการบริการสาธารณะแนวใหม่ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่

ABSTRACT

This research aimed to study: 1) New Public Service (NPS) 2) Factors related to novel Public Service (NPS) 3) The effectiveness of New Public Service (NPS), and 4) A suitable NPS model for Subdistrict Administrative Organizations (SAOs) in Pathum Thani Province. A mixed-methods approach was used, combining both qualitative and quantitative research. The qualitative data were collected through interviews with 35 key informants, who were the mayors of sub-district administrative organizations. The quantitative data were collected from a sample group, specifically a population of 400 people in Pathum Thani province. Statistical tools used included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient.

Research findings: 1) New Public Service (NPS) was found to be at a moderate level ($\overline{X}$ = 3.42). SAOs focus on building strong communities by encouraging public participation in community-related projects/activities, providing consultation on project planning, and applying technology to monitor and evaluate project outcomes effectively. 2) Factors related to novel Public Service (NPS) were found to be at a high level ($\overline{X}$ = 3.83). The governance-based administration of SAOs contributes to the success of community-led projects/activities through effective management of the environment, budget, and regulations. 3) The effectiveness of NPS was at a moderate level ($\overline{X}$ = 3.43). SAOs encourage participation from all sectors of the public, enhance understanding of relevant laws and regulations, and ensure that operations are conducted correctly and efficiently. 4) A suitable NPS model for Subdistrict Administrative Organizations (SAOs) in Pathum Thani Province.includes: Community personnel and residents receive training and skill development in understanding new policies and operational guidelines. They are able to effectively utilize information technology in project and activity implementation, and manage budgets accurately, transparently, and professionally. This ensures that operations comply with regulations and truly meet the needs of the community.

Keywords: Model, New Public Service, Subdistrict Administrative Organization, Pathum Thani, The effectiveness of New Public Service, Factors related to novel Public Service.

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป ประชาชนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลที่ดีและบริการที่ดีจากภาครัฐ ซึ่งการส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีนั้นก็เป็นหนึ่งในหน้าที่ของภาครัฐ แต่ภาพจำของประชาชนมองว่าระบบราชการไทย

ที่เปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของชาตินั้นยังถูกมองว่าล้าหลัง กระบวนการทำงานล่าช้า หลายขั้นตอน เพราะมีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ และยึดติดลำดับชั้น บังคับบัญชา กับการทำงานยึดตามระเบียบไม่มีความยืดหยุ่น และขาดการมีส่วนร่วมประชาชน จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันท่วงที ทั้งระบบราชการไทยยังเต็มไปด้วยระบบอุปถัมภ์เอื้อต่อการทุจริต ระบบราชการไทยจึงถูกมองว่าเป็นปัญหาสำคัญในการพัฒนาประเทศ เพื่อแก้ปัญหาความเสื่อมถอยของระบบราชการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ของเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ การบริการสาธารณะแนวใหม่จึงมีความจำเป็นต่อความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางให้สอดรับกระแสโลกที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว (Denhardt & Denhardt, 2007)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีรากฐานอยู่บนค่านิยมสำคัญของประชาธิปไตย ความเป็นพลเมืองและผลประโยชน์สาธารณะ ซึ่งการบริการในแนวนี้เน้นให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมเป็นสำคัญ โดยการเปิดโอกาสให้ภาครัฐและภาคประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในการกำหนดและดำเนินการบริการ การเปลี่ยนแปลงนี้ไม่ได้มุ่งเน้นวัดผลได้โดยตรง แต่เน้นคุณภาพและความเหมาะสมของการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ตามแนวคิดนี้นักบริหารและข้าราชการไม่ใช่เพียงผู้ส่งมอบบริการหรือควบคุมเท่านั้น แต่ต้องเป็นผู้ฟังและสร้างความเข้าใจในความต้องการของประชาชน โดยการส่งมอบความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าการให้บริการแบบเดิมที่เน้นความรวดเร็วและผลลัพธ์ทางธุรกิจอย่างเดียว จึงเป็นแนวคิดที่สนับสนุนให้เกิดการเจรจาและหาข้อตกลงร่วมในผลประโยชน์สาธารณะ ซึ่งไม่ใช่เพียงการรวบรวมผลประโยชน์ของแต่ละคนเข้าด้วยกันเท่านั้น แต่ต้องเป็นผลประโยชน์ร่วมกันของสังคม แนวคิดนี้ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นการนำกลไกและเทคนิคของการบริหารธุรกิจมาใช้ในการบริหารภาครัฐ ทำให้ภาพรวมของการบริหารรัฐกิจกลายเป็นเหมือนการดำเนินธุรกิจในรูปแบบร้านค้าทำหน้าที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า ซึ่งเน้นประสิทธิภาพและผลลัพธ์ระยะสั้นเป็นหลักจนลดทอนความเป็นมนุษย์และความสำคัญของกฎระเบียบที่คุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชน อีกทั้งการเน้นกลไกตลาดและการควบคุมโดยภาครัฐ ส่งผลให้ความรับผิดชอบต่อสาธารณะของหน่วยงานเอกชนที่ทำหน้าที่แทนรัฐเกิดคำถามและปัญหาในด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และยังบั่นทอนค่านิยมของความเป็นพลเมืองและคุณค่าของภาครัฐในระบบประชาธิปไตย (Davies, 1983) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับยุทธศาสตร์ในหลายมิติ ซึ่งในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาอย่างชัดเจน ได้แก่ 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน 3) บทบาทในการส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชน 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และ 5) พัฒนาองค์กรให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ได้มีการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) เพื่อยกระดับการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน แนวคิด NPS เน้นย้ำถึงบทบาทสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตระหนักถึงความสำคัญของความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เริ่มจากกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความคิดเห็น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึก การเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเสนอแนะและร้องเรียนผ่านหลากหลายช่องทาง รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนและภาคีต่าง ๆ ในพื้นที่ การนำแนวคิด NPS

มาปรับใช้ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกหลายประการ ได้แก่ การตัดสินใจเชิงนโยบายและโครงการต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริงทำให้การใช้งบประมาณและทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐและประชาชนในการแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน และมีการบริหารจัดการมีความโปร่งใสทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างใกล้ชิด ซึ่งเป็นการสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำแนวคิด NPS มาปรับให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยความมุ่งมั่นและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน และจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทชุมชน และมีการส่งเสริมให้บุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้ประสบปัญหาและต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ ปัญหาความยากจนที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน ปัญหาสาธารณูปโภคส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ปัญหาสาธารณสุขส่งผลกระทบต่อการรักษาพยาบาล การดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ของประชาชน ปัญหาสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อสุขภาพโดยรวมของประชาชน ปัญหาการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งกระแสการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภาครัฐทุกส่วนรวมถึงองค์กรระดับท้องถิ่นทุกประเภท ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรหนึ่งจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและบริบทของการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกในแง่มุมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ซึ่งเป็นกลไกการบริหารที่มีประสิทธิผล ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารงาน ทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และภารกิจให้เหลือเฉพาะที่จำเป็น โดยมีโครงสร้างการบริหารที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวโดยการบริหารแบบมืออาชีพที่มุ่งเน้นประสิทธิผลและคุณภาพของผลลัพธ์มากขึ้น รวมถึงการใช้แผนกลยุทธ์ในการบริหารงานที่วัดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสามารถประเมินการทำงานได้โดยการใช้แผนงบประมาณที่เน้นผลสัมฤทธิ์ตามแผนกลยุทธ์ มีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความยืดหยุ่นโดยแทนที่ด้วยหลักการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยมประโยชน์สาธารณะที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริการการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานีที่เหมาะสม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลในการกำหนดนโยบายการบริหารงานตามแนวคิด NPS และ สามารถขยายผลไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้

2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นแนวทางในการปรับปรุง กระบวนการประชาคมท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับนักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา ในการศึกษาด้านการบริการภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนารูปแบบนโยบายสาธารณะ

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 4 ขอบเขต คือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านเวลา มีเนื้อหาและองค์ประกอบที่จะศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ครอบคลุมองค์การบริหารส่วนตำบล 35 แห่ง ของจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 35 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 35 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี เป็นการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำเข้ามาใช้ในการศึกษา คือ 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล 4) แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน 5) การจัดการนโยบายสาธารณะแนวใหม่ในต่างประเทศ 6) ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานีและ 7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

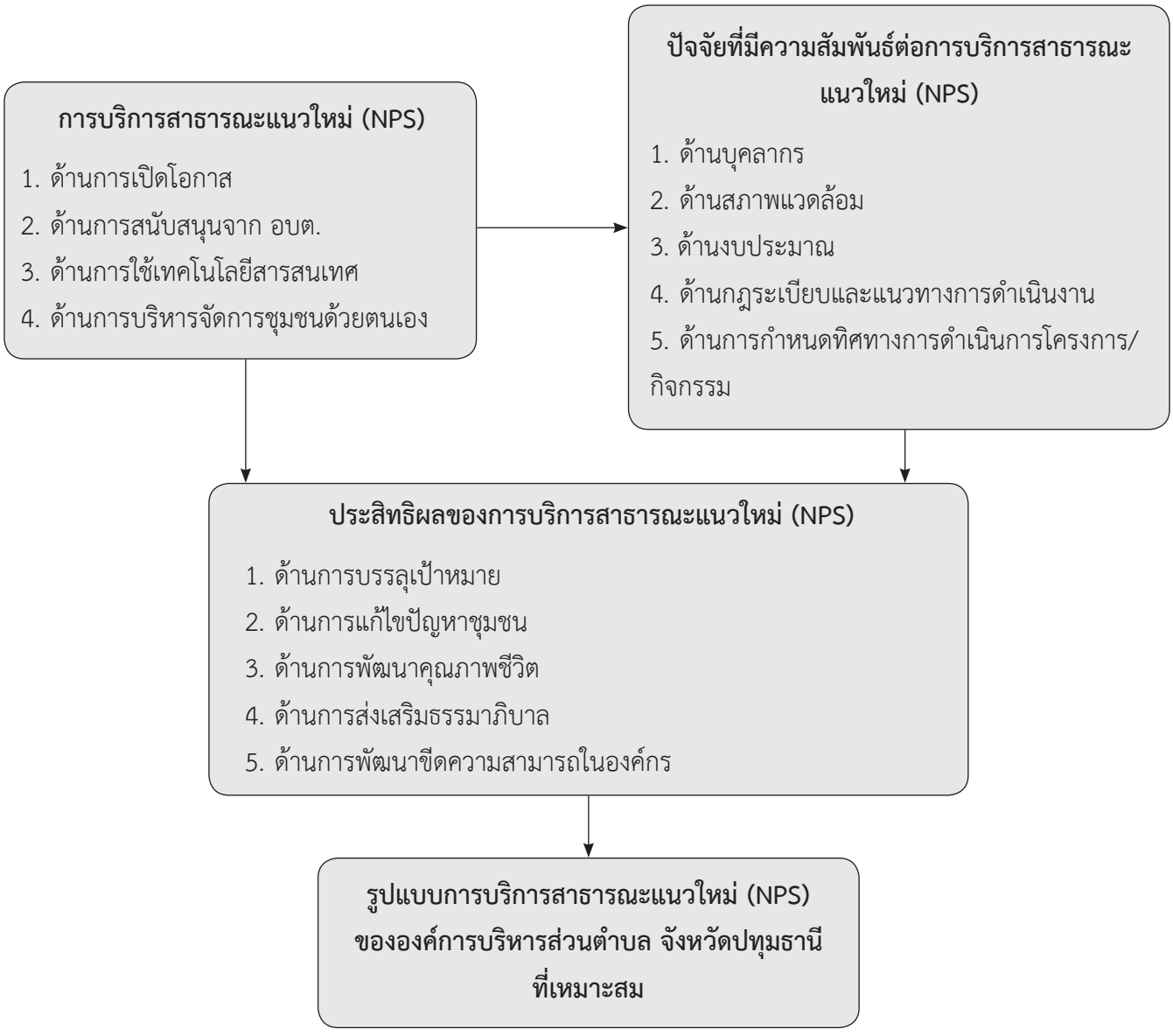
3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล 37 แห่ง จังหวัดปทุมธานี

4. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2567 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2568

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี โดยวิธีการผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยด้านต่าง ๆ ในแต่ละประเด็นดังนี้

แหล่งข้อมูล

พื้นที่ศึกษาและประชากรในในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี และสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 35 แห่ง ในจังหวัดปทุมธานี

ด้านเนื้อหา

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี เป็นการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำเข้ามาใช้ในการศึกษาวิจัย คือ 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล 4) แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน 5) การจัดการนโยบายสาธารณะแนวใหม่ในต่างประเทศ 6) ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี และ 7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 1) แบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน และ 2) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ซึ่งได้ค่าของสัมประสิทธิ์แอลฟ่าอยู่ที่ .907

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 35 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 35 คน ในจังหวัดปทุมธานี และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถามประชาชนในพื้นที่ครอบคลุมองค์การบริหารส่วนตำบล 35 แห่ง ของจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 ชุด แล้วนัดวันไปรับแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงธีมาติค (Thematic Analysis) การวิเคราะห์เนื้อหาสาระที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 35 แห่ง ของจังหวัดปทุมธานี และจัดเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล 35 จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามประเด็นที่ระบุไว้ตามวัตถุประสงค์และใช้การพรรณนาความในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ไปหาข้อสรุป และตรวจสอบความถูกต้องโดยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งจะมีการพิจารณาจากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นตรงกันอย่างน้อย 3 คนขึ้นไป รวมถึงเอกสารและข้อมูลจากการสังเกต แล้วนำมาสรุปตามประเด็นหลัก ประเด็นรอง และนำเสนอในเชิงพรรณนาต่อไป

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ด้านรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนประมาณ 11 – 20 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75

2. การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ประเมิน	ลำดับ
1. ด้านการเปิดโอกาส	3.38	1.052	ปานกลาง	2
2. ด้านการสนับสนุนจาก อบต.	3.35	1.017	ปานกลาง	3
3. ด้านการใช้เทคโนโลยี	3.35	.815	ปานกลาง	3
4. ด้านการบริหารจัดการชุมชนด้วยตนเอง	3.61	1.001	มาก	1
รวม	**3.42**	**.971**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.42, S.D. = .971) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการบริหารจัดการชุมชนด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61, S.D. = 1.001) และอันดับสุดท้ายด้านการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลและด้านการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.35, S.D. = .815)

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ประเมิน	ลำดับ
1. ด้านบุคลากร	3.79	1.019	มาก	4
2. ด้านสภาพแวดล้อม	3.79	1.003	มาก	4
3. ด้านงบประมาณ	3.80	.893	มาก	3
4. ด้านกฎระเบียบและแนวทางการดำเนินงาน	3.92	.824	มาก	1
5. ด้านการดำหนดทิศทางการดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรม	3.83	.768	มาก	2
รวม	**3.83**	**.904**	**มาก**	

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.83, S.D.= .904) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกฎระเบียบและแนวทางการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, S.D.= .824) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.79, S.D.= 1.003)

4. ประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

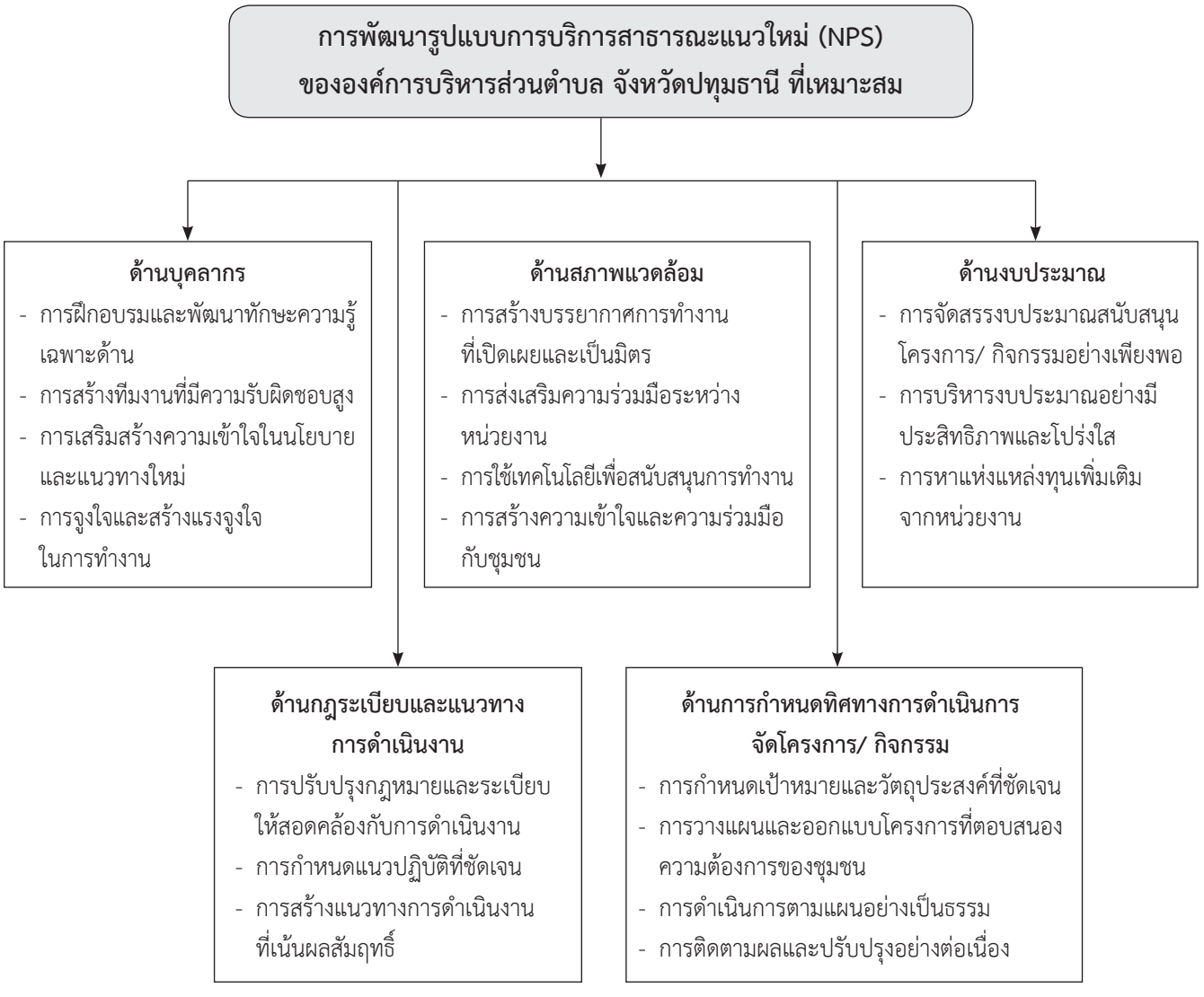
ประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม	$\overline{X}$	S.D.	ประเมิน	ลำดับ
1. ด้านการบรรลุเป้าหมาย	3.61	.757	มาก	2
2. ด้านการแก้ไขปัญหาชุมชน	3.59	.850	มาก	3
3. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต	3.71	.850	มาก	1
4. ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล	3.57	1.049	มาก	4
5. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถในองค์กร	3.51	.990	มาก	5
รวม	**3.43**	**.630**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.43, S.D. = .630) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71, S.D. = .850) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถในองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51, S.D. = .990)

5. การพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล เน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งด้านงบประมาณและทรัพยากร รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการระบุปัญหา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของชุมชน เป็นการช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสและความร่วมมือในทุกภาคส่วน เพื่อความยั่งยืนและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีคุณภาพ ด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการจัดการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรมีความรู้ความสามารถและความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมและความร่วมมือในชุมชน มีการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอและจัดสรรอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย มีกฎระเบียบและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการกำหนดทิศทางและวางแผนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอย่างชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและพัฒนาชุมชนได้เกิดความยั่งยืน และประสิทธิผลของการจัดการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถวัดได้จากหลายด้านการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินงานตามแผนและวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาชุมชนได้ตรงจุดที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนในชุมชนได้อย่างแท้จริง การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนเป็นเป้าหมายสูงสุดที่บ่งชี้ว่าสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงบวกและความยั่งยืนให้กับชุมชนได้อย่างแท้จริง มีการส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารงานที่โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ และมีการพัฒนาขีดความสามารถในองค์กรช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความพร้อมในการดำเนินงานต่อเนื่อง ทำให้การจัดการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลและเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมต่อชุมชนอย่างยั่งยืน

จากผลที่ได้ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นแผนภาพแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ที่เหมาะสม ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 สรุปการพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดปทุมธานี ที่เหมาะสม

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำผลการวิจัยที่ค้นพบข้อเท็จจริงแล้วนำมาอภิปรายผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จากวัตถุประสงค์การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 4 ด้าน อภิปรายผลได้ดังนี้ 1) ด้านการเปิดโอกาส พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมถึงการสร้างเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการระดมทุนสนับสนุนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อชุมชนในการสร้างความเข้มแข็งการพัฒนาท้องถิ่นให้ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robinson M. (2015) กล่าวว่า การบริหารที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบและสร้างความร่วมมือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2000) กล่าวว่า การมุ่งเน้นความรับผิดชอบและสร้างความร่วมมือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน 2) การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินการเขียนโครงการหรือกิจกรรมของชุมมชนให้ประชาชนได้รับรู้ และมีการส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Inthaprom W. (2022: 46). กล่าวว่า เจ้าหน้าที่รัฐต้องมีบทบาทในการให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Anderson, J. E. (2019) กล่าวว่า มุ่งหวังให้ภาครัฐเป็นผู้ให้บริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน 3) ด้านการใช้เทคโนโลยี พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการวางแผนและบริหารจัดการ การติดตามและประเมินผล โครงการหรือกิจกรรมอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson et al. (2006: 36 - 38) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์การ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจะต้องพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปให้เกิดความคุ้มค่า และสอดคล้องกับแนวคิดของ Saraduangkwan T. (2020: 77) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์การและระบบงานต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่ทันต่อสถานการณ์โลก และ 4) ด้านการบริหารจัดการชุมชนด้วยตนเอง พบว่า เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดนโยบาย และดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยเน้นการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007: 43) กล่าวว่า การดำเนินโครงการต่าง ๆ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อเป็นการสร้างคุณค่าในตัวเอง และสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kasemsuk J. (2011: 3-4) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับ เป็นการเสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง

จากวัตถุประสงค์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ผลต่อการจัดการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน อภิปรายผลได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรของ อบต. มีทักษะความสามารถในการทำงานร่วมกันกับชุมชนได้เป็นอย่างดี มีการสื่อสาร ประสานงาน สร้างความเข้าใจ และมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ทำให้มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการหรือ กิจกรรมที่ชุมชนดำเนินการเองประสบความสำเร็จได้ตามความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson and Others (1988: 812) กล่าวว่า บุคคล

ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ประสบความสำเร็จครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์ช่วยทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ชุมชนมีการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอยู่ภายใต้กฎระเบียบและวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เพื่อเป็นแรงผลักดันให้ชุมชนเกิดการพัฒนาได้อย่างเข้มแข็ง และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ketsuwan R. (2007: 18-19) กล่าวว่า การสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้ตระหนักรู้ในเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในทุกภาคส่วนของสังคม เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างสมดุล 3) ด้านงบประมาณ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมไว้อย่างครอบคลุมและตรงตามความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Tanchai W. (2016: 60-75) กล่าวว่า หน่วยงานตั้งงบประมาณสนับสนุนในภารกิจต่าง ๆ ตามที่ชุมชนเขียนโครงการเสนอของบประมาณมาแต่ต้องเป็นโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น 4) ด้านกฎระเบียบและแนวทางการดำเนินงาน พบว่า มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007) กล่าวว่า การสร้างความเข้าใจในเรื่องของกฎระเบียบและแนวทางการปฏิบัติ เป็นการส่งเสริมให้ชุมชนมีความรับผิดชอบร่วมกัน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในชุมชนอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Inthaprom W. (2022: 46) กล่าวว่า การให้ความรู้ด้านกฎระเบียบ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนทำให้การดำเนินบรรลุเป้าหมาย และ 5) ด้านการกำหนดทิศทางการดำเนินการจัดโครงการหรือกิจกรรม พบว่า มีการวางแนวทางบริหารความเสี่ยงไว้อย่างเป็นระบบและชัดเจน มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ทำให้ชุมชนสามารถดำเนินงานประสบความสำเร็จได้ตามทิศทางที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sukwirat S. (2014: 346-348) กล่าวว่า การกำหนดทิศทางและการวางแผนโครงการมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบ เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างเป็นระเบียบและมีเป้าหมายชัดเจน

จากวัตถุประสงค์ประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน อภิปรายผลได้ดังนี้ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมาย พบว่า โครงการหรือกิจกรรมที่ให้ชุมชนดำเนินการเองต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการหรือกิจกรรมอย่างเต็มที่ ที่ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Anantnavee P. (2008: 204) กล่าวว่า การบรรลุเป้าหมายในการจัดโครงการหรือกิจกรรมจะต้องดำเนินการตามกระบวนการที่เป็นระบบและมีความชัดเจน ต้องอาศัยความร่วมมือและความเข้าใจร่วมกันในชุมชนและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้โครงการหรือกิจกรรมบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิผลสูงสุด 2) ด้านการแก้ไขปัญหาชุมชน พบว่า การส่งเสริมความร่วมมือและความสามัคคีในชุมชน รวมถึงการสร้างโอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้ให้กับชุมชนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชนสามารถร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเกิดความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chuaybamrung T. (2009) กล่าวว่า การให้ทุกภาคส่วนเข้ามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน ช่วยส่งผลให้ชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการและทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น 3) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า การเพิ่มโอกาสให้ประชาชนในชุมชนมีสุขภาพร่างกายและจิตใจให้แข็งแรง ทำให้ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Sapphokchai O. (2016) กล่าวว่า ประชาชนและชุมชนมีทักษะความรู้ ความเข้าใจ และความเห็นชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง 4) ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้ส่งเสริมการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่ชุมชนดำเนินการเองด้วยความเป็นธรรม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใส ทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของร่วมกันในความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Saraduangkwan T. (2020: 77) กล่าวว่า การบริหารงานที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และยึดหลักธรรมาภิบาลและการกระจายอำนาจสู่พื้นที่ส่วนภูมิภาคเน้นการให้ประชาชนมีส่วนร่วมและสนองตอบต่อการบริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้ และ 5) ด้านการพัฒนาขีดความสามารถในองค์กร พบว่า อบต. มีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของชุมชน เพื่อให้การดำเนินโครงการหรือ กิจกรรมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Koliba, Meek and Zia (2011) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับการอบรมและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากวัตถุประสงค์การพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ที่เหมาะสม จากผลการวิจัยมีดังนี้ คือ 1) การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดปทุมธานี มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเปิดโอกาส พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงออกถึงความต้องการกำหนดและจัดทำโครงการหรือ กิจกรรมพัฒนาชุมชน โดยมีการจัดประชาคมหมู่บ้านให้ประชาชนเขียนคำร้องในการเสนอโครงการหรือ กิจกรรมตามความต้องการของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007: 65 - 81) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนมาสร้างเวทีสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแสวงหาค่านิยมร่วมกันเกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะ เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมในการสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมให้กับสังคม (2) ด้านการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการสนับสนุนงบประมาณและส่งเสริมในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงาน การติดตาม การประเมินผล มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาในการดำเนินการเขียนโครงการหรือ กิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Fueangchan S. (2009: 86) กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพของประชาชนในชุมชน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนและจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมตามความเหมาะสมของบริบทและความต้องการเฉพาะของแต่ละพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนในการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง (3) ด้านการใช้เทคโนโลยี พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรและประชาชนให้เข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cheema (2005) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับการสร้างศักยภาพของชุมชนและบุคคลในการใช้เทคโนโลยี เป็นการเพิ่มโอกาสให้ประชาชนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความรู้ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในยุคดิจิทัลอีกด้วย และ (4) ด้านการบริหารจัดการชุมชนด้วยตนเอง พบว่า ประชาชนได้รับการอบรม ฝึกทักษะความรู้ ทำให้ประชาชนสามารถวางแผน และตัดสินใจในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรได้ตามความต้องการของชุมชน มีความตระหนักรู้ในการ

บริหารจัดการชุมชนให้เกิดการพัฒนาได้ด้วยตัวเอง เพื่อให้ชุมชนเกิดความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Akhad N. (2016.: 68 - 70) กล่าวว่า การเปิดกว้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในชุมชนด้วยตัวเองเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือต่อการทำงานให้กับประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และสามารถบริหารจัดการชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Phiwphang P. (2007: 47) กล่าวไว้ว่า การเสริมสร้างทักษะและพัฒนาความรู้ความสามารถให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมวางแผน แสดงความคิดเห็น และตัดสินใจในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมตามความต้องการของตนเองทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ความสำคัญและมุ่งเน้น การฝึกอบรม พัฒนาทักษะ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีทักษะในการสื่อสาร มีหลักธรรมาภิบาลและการสร้างความร่วมมือในการดำเนินโครงการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการรับมือกับความท้าทายและเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Phongputthachat R. and Chirinang P. (2019) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีขีดความสามารถในการทำงานที่สูงขึ้นด้วยวิธีการฝึกอบรม การศึกษา การศึกษาดูงานและการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ (2) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า เสริมสร้างความร่วมมือและความสามัคคีในชุมชนและสามารถใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด เป็นการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของสร้างความภาคภูมิใจในชุมชน สร้างความสามัคคี สร้างความรับผิดชอบร่วมกันในการจัดการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทหน้าที่ในการวางแผนและดำเนินโครงการหรือกิจกรรม ช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kartasasmita (2013) กล่าวว่า การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนและสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในทุกระดับของชุมชน เพื่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชน การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน (3) ด้านงบประมาณ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการงบประมาณที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเขียนของบประมาณในการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามความต้องการของประชาชนในการพัฒนาชุมชนร่วมกันอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007) กล่าวว่า การบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและเสริมสร้างความคุ้มค่า การใช้จ่ายที่โปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนและตรวจสอบงบประมาณอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในองค์กร (4) ด้านกฎระเบียบและแนวทางการดำเนินงาน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม รวมถึงการเสนอแนวทางการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบเพื่อให้การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมบรรลุเป้าหมายและเสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walaisathian P. (2000: 138-139) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในกระบวนการของการพัฒนา โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดโครงการ การดำเนินงานต้องเป็นไปตามกฎระเบียบและมีแนวทางการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชน และ (5) การกำหนดทิศทางการดำเนินการจัดโครงการหรือกิจกรรม พบว่า การกำหนดขอบเขตและทิศทางในดำเนินโครงการหรือ กิจกรรมจะช่วยให้เกิดการพัฒนาชุมชนตามความต้องการของชุมชนให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างแท้จริง มีกระบวนการวางแนวทางการดำเนินงานในการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความต้องการพัฒนาของชุมชนได้ และเตรียมแผนรับมือกับปัญหาและอุปสรรค

ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม เพื่อให้สามารถแก้ไขและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Considine and Lewis (2003) กล่าวว่า การดำเนินการจัดโครงการหรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาชุมชนตามความต้องการของชุมชนต้องอาศัยกระบวนการวางแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิผล 3) ประสิทธิผลของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบรรลุเป้าหมาย พบว่า โครงการหรือกิจกรรมที่ชุมชนดำเนินการเองเกิดมาจากการมีส่วนร่วมของชุมชนและช่วยกันพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมทุกครั้งมีการตรวจสอบ ประเมินผลโดยประชาชนในชุมชน เพื่อให้การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมบรรลุเป้าหมายได้ตามชุมชนต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Akhad N. (2016.: 68 - 70) กล่าวว่า ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชน มีการสร้างความร่วมมือสร้างความรับผิดชอบผ่านการดำเนินโครงการในชุมชน ทำให้การดำเนินโครงการบรรลุเป้าหมาย (2) ด้านการแก้ไขปัญหาชุมชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเน้นการแก้ไขปัญหาและส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรในชุมชนอย่างถูกต้องมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดโครงการหรือกิจกรรมเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีในชุมชนให้เกิดความยั่งยืน เพื่อให้เกิดความสมดุลในการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Koliba, Meek and Zia (2011) ได้อธิบายว่า การสร้างโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างเหมาะสม และให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (3) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีการศึกษาความต้องการและปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทสำคัญในการวางแผนและดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในทุกด้าน มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เกิดผลสำเร็จและตรงกับความต้องการของชุมชนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ketsuwan R. (2007: 4) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความร่วมมือ การมีส่วนร่วมของชุมชน และการดำเนินงานที่มีความรอบคอบและครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของชุมชน (4) ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล พบว่า การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมพัฒนาชุมชนตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ทำให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน การส่งเสริมธรรมาภิบาลยังส่งเสริมให้ชุมชนมีความร่วมมือในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bowonwattana P. (2007) กล่าวว่า มุ่งเน้นให้ประชาชนและภาครัฐดำเนินงานที่มีความโปร่งใส การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน ช่วยเสริมสร้างธรรมาภิบาลที่เข้มแข็งเป็นการพัฒนาท้องถิ่นที่มีความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วนสามารถตรวจสอบได้ และ (5) ด้านการพัฒนาขีดความสามารถในองค์กร พบว่า มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลประชาชนและผู้นำชุมชน เข้าร่วมการอบรมพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการดำเนินงานให้มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Co-VAL. (2019) กล่าวว่า การสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความร่วมมือกับทุกภาคส่วน รวมถึงการสร้าง ช่องทางการสื่อสาร

ที่หลากหลายและทันสมัยเกี่ยวกับการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว จะนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินโครงการในชุมชนประสบความสำเร็จและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะและแนวทางในพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ให้เหมาะสม ดังนี้

1. ข้อเสนอเชิงนโยบาย

1.1 ควรเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ โดยสร้างกลไกและช่องทางในการสื่อสารที่เปิดกว้างและเข้าถึงง่าย เพื่อให้ความต้องการและปัญหาของประชาชนได้รับการสะท้อนและนำไปสู่การแก้ไขอย่างตรงจุด

1.2 ควรเสริมสร้างความรู้และทักษะให้กับบุคลากรขององค์การ เพื่อให้สามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส และมีความรับผิดชอบ

1.3 ควรมีการประเมินผลและปรับปรุงนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเกณฑ์และเครื่องมือในการวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและบริบทท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิผลและยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

2.1 การเปิดโอกาส โดยภาพรวมที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล ได้แก่ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของโครงการ/ กิจกรรม ดังนั้น อบต. ควรมีการจัดตั้งเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมตัดสินใจในขั้นตอนการวางแผนและกำหนดแนวทางปรับปรุงโครงการ/ กิจกรรม เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 การสนับสนุนจาก อบต. โดยภาพรวมที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ อบต. มีการแจ้งให้ประชาชนหรือกลุ่มทราบข้อมูลสารเกี่ยวกับงบประมาณตามที่ประชาชนได้เขียนขออย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองตามความต้องการของชุมชนอย่างชัดเจน ดังนั้น อบต. ควรจัดทำเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลงบประมาณที่จำเป็นต่อโครงการ/ กิจกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสของการบริหารงบประมาณ

2.3 การใช้เทคโนโลยี โดยภาพรวมที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ อบต. มีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลให้กับประชาชนในชุมชนทำให้การดำเนินโครงการ/ กิจกรรมร่วมกันเพื่อให้มีการสื่อสารอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้น อบต. ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารข้อมูล เพื่อช่วยให้ชุมชนและองค์กร อบต. สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 การบริหารจัดการชุมชนด้วยตนเอง โดยภาพรวมที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ประชาชนสามารถวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาชุมชนของท่านเองได้ ดังนั้น อบต. ควรมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการจัดการสาธารณะให้เป็นแนวใหม่ที่เน้นความร่วมมือและความรู้ความเข้าใจของประชาชน ที่จะทำให้ชุมชนสามารถวางแผนและดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

3.1 ในการศึกษาการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษารูปแบบการจัดการที่ประสบผลสำเร็จในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น เพื่อหาแนวทางและแนวคิดใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้กับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

3.2 ในการศึกษาการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ที่มีบริบทคล้ายคลึงกันทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน

REFERENCES

Akhad N. (2016). A preliminary conceptual framework on “Community democracy as a mechanism for new public service provision for Thailand in the 21st century”. **Journal of Political Science and Law,** 5(1), 44 - 79.

Anantnavee P. (2008). **Principles, Concepts, and Theories of Educational Administration.** Montri.

Anderson, J. E. (2018). **New Public Service: A Citizen-Centered Approach.** Routledge.

Bowonwattana P. (2007). **The meaning of management.** Chulabhorn University Printing House.

Cheema. (2005). **Public Administration to Governance: The Paradigm Shift in the Link between Government and Citizens.** Seoul, Republic of Korea.

Chuaybamrung T. (2009). **The role of local government organizations in sustainable tourism development based on the concept of sufficiency economy**. College of Local Government Development, King Prajadhipok’s Institute.

Considine and Lewis. (2003). Networks and interactivity: Making sense of front - line governance in the United Kingdom, the Netherlands and Australia. **Journal of European Public Policy, 10**(1), 46 - 58.

Co-VAL. (2019). **Understanding value co-creation in public services for transforming European public administrations**. Literature review on public service reform models. University of Edinburgh.

Davies. (1983). **Instructional Technique.** McGraw - Hill.

Denhardt and Denhardt (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. P**ublic Administration Review, 60**(6), 549 - 559.

_____. (2007). **The New Public Serving: Serving, Not Steering**. M.E.Sharp.

Fueangchan S. (2009). **Public Policy: Theory and Practice**. Onard Creation Co., Ltd.

Gibson and Others. (1988). **Organization** (6th ed.). Texas: Business.

Gibson et al.. (2006). **Organizations Behavior** (7th ed.). Irwin.

Inthaprom W. (2022). **Network management and development of public policy networks** (2nd ed.). Naphat Copy.

Kartasasmita. (2013). **Indonesian change management: An oral history**. London.

Kasemsuk J. (2011). **Communication and social change.** Chulalongkorn University.

Ketsuwan R. (2007). **Public policy**. Bophit Printing.

Koliba, Meek & Zia. (2011). **Governance networks in public administration and public policy.** CRC Press.

Phiwphang, P. (2007). **Factors affecting the participation of the people in the development of Pue Noi Subdistrict Municipality, Pue Noi District, Khon Kaen Province**. [Master's Thesis]. Maha Sarakham University.

Phongputthachat, R., & Pensri Chirinang P. (2019). Human resource development according to the new public administration guidelines of the Subdistrict Administrative Organization in Ratchaburi Province. **Journal of Innovation in Administration and Management, 7**(3), 53-65.

Robinson, M. (2015). **Epidemiology of lifestyle behaviours and training injuries in British Army infantry recruits**. PhD Thesis, School for Health, University.

Sapphokchai, O. (2016). **The bureaucracy and its movement into the next decade appear in the KPI Yearbook: Thai Democracy in the New Decade.** King Prajadhipok's Institute.

Saraduangkwan, T. (2020). **Implementation of new public administration concepts in the Excise Department, Ministry of Finance.** Ramkhamhaeng University.

Sukwirat, S. (2014). **Contemporary Public Administration: Introduction to Public Administration**. Bangkok: Ramkhamhaeng University.

Tanchai, W. (2016). **Forms and types of public service provision of local government organizations.** King Prajadhipok's Institute.

Walaisathian, P. (2000). **Process and techniques of development work.**Learning Enhancement Project for Community Happiness (LEP).