



ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะ
แนวใหม่ในชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอ
คำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

The expectation Toward the Movement Process of New
Public Service in a Community : Case Study of Khamcha-i
Sub-district Administrative Organization, Khamcha-i District,
Mukdahan Province.

ธานี สุวรรณไตรย์* และ ศรีรัฐ โกวงศ์*

Thanee Suwannatrai and Srirath Gohwong

*นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, E-mail : neeno_1@hotmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการคิดเห็นที่มีต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 รายที่มีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ต่อมาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนในระดับที่แตกต่างกัน และปัจจัยทางด้านการคิดเห็นที่มีต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวัง ทั้งนี้กำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การให้บริการสาธารณะแนวใหม่, องค์การบริหารส่วนตำบล, ความคาดหวัง

Abstract

This research aimed to study 1) the expectation of people toward the new public service implementation in community 2) the comparison between demographic factors and the expectation of people toward the new public service implementation in community and 3) the relation between the opinion about good governance and the expectation of people toward the new public service implementation in community. It was the quantitative research and used questionnaires to collect data from 365 cases in Khamcha-i Sub-district Organization, Khamcha-i District, Mukdahan Province. The research found that the expectation toward the new public service implementation in community was high level. After found that comparing between the different of demographic factors such as gender, age, education, income, occupation and resident duration, and the expectation of people toward the new public service implementation in community accorded to the hypothesis. And the opinion about good governance related to the expectation of people toward the new public service implementation in community in Khamcha-i Sub-district Organization, Khamcha-i District, Mukdahan Province by significant at 05.

Keywords : the New Public Service, Sub-district Administrative Organization, the Expectation

บทนำ

หลักการพื้นฐานของระบอบราชการ คือ การให้บริการประชาชน (Serving) ให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นที่มาของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) (Denhardt and Denhardt, 2000: 549-559) ซึ่งเป็นแนวคิดการบริการสาธารณะที่จะนำไปสู่สร้างความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตย (Democratic Citizenship) ส่งเสริมความเป็นชุมชนและภาคประชาสังคม รวมทั้งแนวคิดแบบมนุษยนิยมในองค์การและใช้แนวคิดเชิงวาทกรรม(Discourse) ในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ด้วย โดยแนวความคิดนี้ได้เสนอหลักการนี้เป็นบทบาทพื้นฐานของข้าราชการอันจะช่วยให้ประชาชนได้รับและแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าที่จะพยายามให้องค์การภาครัฐเข้าไปควบคุมและกำกับสังคม ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองที่ Stephen P. Osborne (2010) เรียกว่าวิธีการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติและการจัดบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 นี้ว่าการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) ที่รัฐเริ่มมองเห็นว่าแนวโน้มของภาคส่วนอื่นๆ เช่นภาคธุรกิจหรือภาคประชาสังคม ควรเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานของรัฐในการวางแผนพัฒนาระดับภูมิภาคและท้องถิ่น โดยชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นภาคีกับรัฐในการจัดบริการสาธารณะด้านการศึกษา การรักษาความปลอดภัย สาธารณะสุขและสุขภาพ กิจกรรมของเด็ก คนพิการและผู้สูงอายุ การจัดการป่าและทรัพยากรธรรมชาติ และการจัดการเชิงภาษา ศาสนา จารีต ประเพณีและวัฒนธรรม ฯลฯ ซึ่งเป็นแนวคิดที่กำลังขยายตัวมากในช่วงที่ผ่านมา

การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติและการจัดทำบริการสาธารณะในระดับพื้นที่ มีกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่คือหน่วยงานภาครัฐเจ้าของนโยบายในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทางสังคมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง

กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และการปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมาย นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้ว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของตนในการให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้และบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มี และการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สิน อันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและข้ามฟาก และการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว

สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนหน่วยงานมากที่สุดและเป็นหน่วยจัดทำบริการสาธารณะที่ใกล้ชิดมากที่สุด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีการจัดตั้งและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นหน่วยงานที่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่ได้วางไว้ ซึ่งอำนาจหน้าที่ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ก็ถือว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่จะตัดสินใจให้ดำเนินการไปในทิศทางที่เรียกว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ซึ่งเป็นขบวนการในการปฏิบัติราชการที่จะสามารถสร้างความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตย (Democratic Citizenship) ส่งเสริมความเป็นชุมชนและภาคประชาสังคม รวมทั้งแนวคิดแบบมนุษยนิยมในองค์กรที่มีหลักการตามแนวคิดพื้นฐานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นใน

ฐานะผู้รับใช้ประชาชนไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาอันจะช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับและแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่มากกว่าที่จะพยายามให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นเข้าไปควบคุมและกำกับชุมชนท้องถิ่น จากที่กล่าวมานี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร โดยเชื่อว่าผลการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นข้อมูลสนับสนุนเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความคิดเห็นที่มีต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน

ขอบเขตและวิธีการวิจัย

ในการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ ซึ่งพบว่าในประเทศไทยแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ยังไม่แพร่หลาย ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปงานวิจัยเกี่ยวกับหัวข้อธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทำให้ผู้วิจัยใช้แนวคิดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มาเป็น

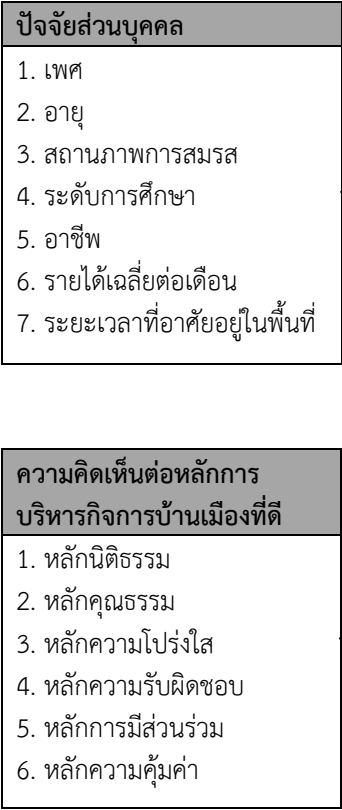
ปัจจัยสนับสนุน และพยายามรวบรวมงานวิจัยอื่นๆที่เกิดขึ้นเพื่อให้เห็นถึงการให้บริการสาธารณะที่สามารถสร้างความเป็นพลเมืองและประชาธิปไตยในชุมชนให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ การที่จะศึกษาระดับความคาดหวังต่อกระบวนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน ต้องอาศัยลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และการอยู่อาศัยในพื้นที่ชุมชน ที่จะอาจมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรตาม ผู้ศึกษาวิจัยเลือกใช้แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ของเดน ฮาร์ดท & เดนฮาร์ดท สองศาสตราจารย์รัฐประศาสนศาสตร์ชาวอเมริกัน ที่ได้สร้างตัวกระบวนการพัฒนาไว้โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงร่วมกับทีมอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อใช้ในการวัดระดับความคาดหวังต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีองค์ประกอบพิจารณา ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพการให้บริการแก่พลเมือง, 2. ด้านผลประโยชน์ส่วนรวม, 3. ด้านภาวะของนักบริหาร 4. ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ 5. ด้านการตรวจสอบได้ซึ่งสามารถสรุปตัวแปรและแสดงกรอบแนวคิดในเชิงความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ในหัวข้อถัดไป

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 6,932 คน โดยขนาดตัวอย่างตามสูตร Krejcie and Morgan (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2556: 141-148) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 365 ราย ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) แล้วทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย เป็นระยะเวลา 6 เดือนระหว่างเดือนมีนาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2559 จนได้ข้อสรุปแล้ว

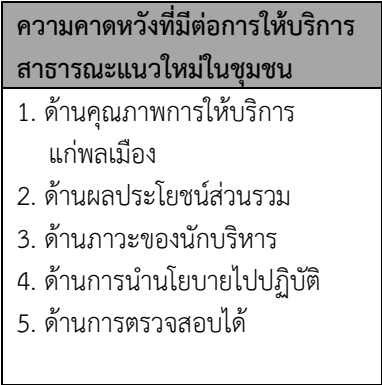
3. ด้านเทคนิคการวิจัย ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้ทั้งสถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และสถิติทดสอบ ได้แก่ ค่า t - test, ค่า F - test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson 's Correlation)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 50.4, มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6, มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 90.4, มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.1, มีอาชีพเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 63.8, มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระดับต่ำกว่า 5,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 43.8 และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลชะอี มากกว่า 20 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.8

ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) และ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วย ด้านหลักความหลักความรับผิดชอบมากที่สุด ($\bar{x} = 3.79$) รองลงมา คือ มีความเห็นด้วยด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{x} = 3.72$) สำหรับความเห็นด้านหลักหลักคุณธรรม ($\bar{x} = 3.67$) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.08$) โดยแต่ละองค์ประกอบสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการตรวจสอบได้มีระดับความคาดหวังของประชาชนมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ($\bar{x} = 4.15$), ด้านการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.06$), ด้านผลประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{x} = 4.02$) และด้านคุณภาพการให้บริการแก่พลเมือง ($\bar{x} = 3.97$)

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถแสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานตามตารางดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ศึกษา	ค่าสถิติที่ทดสอบ (sig.)		สมมติฐานที่กำหนดไว้	
	t - test	F - test	r	ไปเป็นตาม สมมติฐาน ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
1. เพศ	0.02			✓
2. อายุ		0.00		✓
3. สถานภาพการสมรส	0.12			✓
4. ระดับการศึกษา		0.00		✓
5. อาชีพ		0.03		✓
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		0.00		✓
7. ระยะเวลาที่มีอยู่ในพื้นที่		0.01		✓
8. ความคิดเห็นต่อหลัก บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี			0.00	✓

* p - value = 0.05

จากตารางข้างสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ในการนำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ผลส่วนนี้ ผู้วิจัยจะได้ลำดับการนำเสนอตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ตั้งแต่เบื้องต้นดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบพบว่า เพศที่แตกต่างกันของประชาชน มีผลทำให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบพบว่า อายุที่แตกต่างกันของประชาชน มีผลทำให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผลการทดสอบพบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

มีผลทำให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ผลการทดสอบพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของประชาชน มีผลทำให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ผลการทดสอบพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของประชาชน มีผลทำให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ผลการทดสอบพบว่า ระยะเวลาที่มีอยู่อาศัยในพื้นที่ที่แตกต่างกันของประชาชน มีผลทำให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ผลการทดสอบพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี มีผลต่อระดับความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร มีข้ออภิปรายผลที่น่าจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมกิจกรรมการให้บริการสาธารณะที่มีผลให้ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร มีความคาดหวังต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนอยู่ในระดับสูงซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี มีความคาดหวังต่อที่ต้องการเห็นภาพโครงการภาครัฐที่แปลกใหม่กว่าโครงการทั่วไปที่เกิดขึ้นในชุมชน ให้ผู้บริหารท้องถิ่นผลิตโครงการต่างๆที่สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะที่แปลกใหม่ เพื่อให้

สอดคล้องกับทิศทางการบริหารรัฐกิจในปัจจุบันที่ Henry (2010) เรียกว่ากระบวนทัศน์ (Paradigm) การบริหารปกครอง (Governance) ซึ่งเป็นการบูรณาการระหว่างแนวคิดต่างๆที่เกิดขึ้นมาก่อนหน้านั้นและขยายแนวคิดเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในปัจจุบันที่มีความสลับซับซ้อนและกว้างขวางเกินกว่าความสามารถของนักบริหารรัฐกิจแบบเดิมจะรับมือได้ หรือแก้ปัญหามาจากการที่ประชาชนไม่ตอบสนองต่อสิ่งที่รัฐจัดให้ ภาครัฐจึงต้องปรับตัวเพื่อร่วมมือกับภาคีเครือข่ายต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานไปปฏิบัติและการให้บริการสาธารณะได้รับความพึงพอใจจากประชาชน รูปแบบการจัดบริการสาธารณะก็จะเป็นอย่างแบบเปิดและปิด (Closed – Opened) ตามสภาพความต้องการและการต่อรองระหว่างเครือข่ายที่เข้าร่วมโดยเฉพาะภาคชุมชนและภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเผยแพร่ความรู้และการลงมือทำร่วมกันเพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติและการให้บริการสาธารณะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลร่วมกัน ซึ่งเป็นฐานคิดของแนวคิดการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ตามที่ Denhardt and Denhardt (2000) ที่อธิบายว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่เป็นแนวคิดที่แตกต่างจากแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่ผ่านมาโดยเป็นแนวคิดที่มุ่งวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งเป็นแนวคิดกระแสหลักที่ครอบงำการบริหารรัฐกิจอยู่ในปัจจุบัน ที่มองว่าการบริการภาครัฐเป็นเหมือนกับการบริหารธุรกิจ ตอบสนองต่อความต้องการหรือผลประโยชน์ระยะสั้นของลูกค้า (customer) เน้นประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของงานมากกว่าจนลดความเป็นมนุษย์และขับเคลื่อนภาครัฐโดยเน้นกลไกตลาด (market-oriented) ซึ่งจะเห็นว่าโครงการชุมชนตัวอย่างวัฒนธรรมสันติวิธีเป็นการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ที่เน้นการผลิตการบริการสาธารณะที่สร้างพลเมืองให้มีส่วนร่วมในระบบประชาธิปไตยและการดึงประชาชนให้เป็นส่วนหนึ่งกับรัฐในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานงานสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเอง ซึ่งกระบวนการทำให้เกิดการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ให้เกิดขึ้นได้ จำเป็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ประกอบตามประชาชนในพื้นที่ได้คาดหวังด้วย โดยแต่ละองค์ประกอบสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการตรวจสอบได้มีระดับความคาดหวังของประชาชนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร, ด้านการนำ

นโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ, ด้านผลประโยชน์ส่วนรวม และด้านคุณภาพการให้บริการแก่พลเมือง เป็นต้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตามสมมติฐานที่กำหนดขึ้น เพื่อวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ตามลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อหลักภารกิจกรบ้านเมืองที่ดี นั้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหารในระดับที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เบื้องต้น แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหารขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันด้านปัจจัยภูมิหลังของประชาชนที่ทำการศึกษาด้วย ซึ่งทำให้เห็นว่าการสร้างกิจกรรมหรือปรับเปลี่ยนความคาดหวังที่จะทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้นั้น ผู้บริหารท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดให้บริการสาธารณะจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้กระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ที่ต้องอาศัยความคาดหวังจากประชาชนในพื้นที่โดยจะต้องพิจารณาถึงคุณลักษณะทางประชากรของประชาชนในการให้บริการสาธารณะนั้นๆ ด้วย ซึ่งในที่นี้ต้องพิจารณาถึงลักษณะความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ด้วยเพื่อให้เกิดกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีที่หลากหลาย ครอบคลุม และกระตุ้นให้เกิดระดับความคาดหวังและเชื่อมั่นในการจัดบริการสาธารณะในภาพรวมที่เพิ่มสูงขึ้น เช่นเดียวกันจากการศึกษาที่เกิดขึ้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การ

บริหารส่วนตำบลคำชะอี แสดงว่าในการสร้างกิจกรรมหรือปรับเปลี่ยนความคาดหวังที่จะทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้นั้น ผู้บริหารท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดให้บริการสาธารณะจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้กระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันทางด้านสภาพการสมรสของประชาชนแต่อย่างใด ทั้งนี้ จากการศึกษายังพบอีกว่าในการสร้างความคาดหวังต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี หากสามารถทำให้ประชาชนคิดเห็นต่อหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีก็จะส่งผลต่อระดับความคาดหวังต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหารโดยพบว่า ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการด้านคุณภาพการให้บริการแก่พลเมือง ของประชาชนอยู่ในลำดับต่ำสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี จะต้องส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนในกิจกรรมด้านด้านคุณภาพการให้บริการแก่พลเมือง ได้แก่ หมายถึง การที่ประชาชนมีส่วนร่วมกำหนดการตัดสินใจในการดำเนินโครงการ การสร้างกิจกรรมโครงการที่มีความน่าเชื่อถือ มีความเป็นธรรม รับผิดชอบในการใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารโครงการ

2. ผลการศึกษาพบว่า หากสามารถทำให้ประชาชนคิดเห็นต่อหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีก็จะส่งผลต่อระดับความคาดหวังต่อกระบวนการขับเคลื่อนการ

จัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น การนำหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่นก็ควรให้ประชาชนทราบเพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีควรสนับสนุนให้เกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการใช้แนวคิดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อส่งผลให้เกิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชนท้องถิ่นของตนมากขึ้น ทั้งนี้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอีจึงต้องวางอยู่บนหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ หลักนิติธรรม, หลักคุณธรรม, หลักความโปร่งใส, หลักการมีส่วนร่วม, หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548. **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546.** ฉะเชิงเทรา : โรงพิมพ์ประสานมิตร.
- ณดา จันทรสม. 2548. **ธรรมาภิบาลกับการกระจายอำนาจ.** กรุงเทพมหานคร : คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพย์พพร ตันติสุนทร. 2557. **พลเมือง สิทธิมนุษยชน และประชาธิปไตย.** กรุงเทพฯ : สถาบันนโยบายศึกษา
- ธีรยุทธ บุญมี. 2541. **ธรรมรัฐแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กฎหมายประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สยามสาร.
- ปรกรณ์ ศิริประกอบ. 2558. **3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. 2555. **การศึกษาเพื่อสร้างพลเมือง.** กรุงเทพฯ : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- ปิ่นวดี ศรีสุพรรณ. 2547. **วาทกรรมทุนทางสังคม: กระบวนการสร้างแนวคิดและปฏิบัติการในบริบทการ พัฒนาของไทย (พ.ศ. 2540-2546).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลัดดาวัลย์ ตันติวิทยาพิทักษ์ . 2550. **ขบวนการประชาสังคม กับการพัฒนา**

ประชาธิปไตยชุมชน. ปรัชญา ดุษฎีนิพนธ์ สาขาสหวิทยาการ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. 2556. **เทคนิคและวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
ทองกมล.

องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี. 2559. **แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2559 – 2561**.

(อัดสำเนา)

Denhardt B. Robert & Denhardt V. Janet. 2000. “The New Public Service
: Serving Rather than Steering” , in **Public Administration**

Review, Volume 60, Number 1, November/December 2000,pp.

549 – 559

Denhardt B. Robert & Denhardt V. Janet. 2008, **The New Public Service
: Serving Rather than Steering**. (2nd). Armonk, NY : M.E.Sharpe.

Denhardt B. Robert & Denhardt V. Janet. 2011. **The New Public Service
: Serving Rather than Steering**. (3rd). Armonk, NY : M.E.Sharpe.

Henry, Nicholas. 2010. **Public Administration and Public Affaire**. 11th
ed. New York : Longman

Macpherson, C.B. 1977. **The Life and Times of Liberal Democracy**.

Oxford : Oxford University

Osborne, Stephen P. 2010. “Introduction the (New) Public Governance :
a suitable case for treatment?”, in **The New Public**

**Governance : Emerging Perspective on the Theory and
Practice of Public Governance**. Edited by Stephen P. Osborne.

London and New York : Routledge. Pp. 1-16

Peter G. 2010. “Mata – governance and Public Management” in **The
Public Governance? : Emerging Perspectives on the Theory
and Practice of Public Governance**.