



การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขต

สวนหลวง กรุงเทพมหานคร

New Public Service: A case study of Suanluang District Office,

Bangkok Metropolitan Administration

นันทนา ชวยศ¹ & วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ²

Nantana Choayos¹ & Wirayut Phonphottanamat²

Corresponding author: 6614830053@rumail.ru.ac.th

Received: 09/03/68 Revised: 17/03/68 Accepted: 17/03/68

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) วิธีการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตสวนหลวง สอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) ที่ว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่เป็น

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

¹ Student, Master of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

² Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University



เครื่องมือที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะสำคัญ 7 ประการดังนี้ 1.1) บริการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า 1.2) การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ 1.3) ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 1.4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย 1.5) การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย 1.6) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 1.7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อวิธีการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (2008) เช่น เข้าถึงบริการง่ายขึ้น, ความรวดเร็วในการให้บริการ, ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างตรงจุด เคารพสิทธิและความเป็นธรรมของประชาชนโดยไม่เน้นการหาทำไรหรือผลประโยชน์เหมือนผู้ประกอบการ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ 3) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง สอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) ดังนี้ 3.1) มีการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัล 3.2) การบริการที่เข้าถึงง่าย เพิ่มการบริการที่สะดวก 3.3) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน 3.4) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความสะดวกสบายและปลอดภัย 3.5) การมีส่วนร่วมของประชาชน

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ; การบริการสาธารณะแนวใหม่; สำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร



Abstract

This research aimed to study the new public service methods, study the satisfaction of the public towards the new public service, and study the guidelines for the development of the new public service of Suan Luang District Office, Bangkok. This research was qualitative research by analyzing document data and interviewing 9 key informants. The research results found that 1) the public service methods of Suan Luang District Office were consistent with the concept of Denhardt and Denhardt (2008) that the new public service is a tool that can be used to make work more efficient. It has 7 important characteristics as follows: 1.1) Serving citizens, not customers 1.2) Seeking public benefits 1.3) Valuing citizenship more than entrepreneurship 1.4) Thinking strategically and acting democratically 1.5) Realizing that responsibility is not easy 1.6) Providing services more than directing 1.7) Valuing people, not just products 2) The public was satisfied with the new public service methods of Suan Luang District Office, which were consistent with the new public service concept of Denhardt and Denhardt (2008), such as easier access to services, faster service, and responsiveness to needs. Respecting the rights and fairness of the people without emphasizing profit or benefits like entrepreneurs, participating in decision-making, and 3) Guidelines for developing new public services of Suan Luang District Office are consistent with the concepts of Denhardt and



Denhardt (2008) as follows: 3.1) Using technology and digital technology, 3.2) Services that are easily accessible, increasing convenient services, 3.3) Improving work processes, reducing complicated work steps, 3.4) Developing infrastructure for convenience and safety, 3.5) Public participation.

Keywords: Public Service; New Public Service; Suanluang District Office, Bangkok

บทนำ

การบริการสาธารณะในประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายมากมาย เช่น การเข้าถึงบริการที่ไม่ทั่วถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ และความพึงพอใจของประชาชนที่ลดลง เมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้มีโอกาสนในการพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ภาครัฐไทยยังคงมีข้อจำกัดในหลายๆ ประเด็นที่เป็นอุปสรรคต่อการตอบโจทย์ประชาชนได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยเฉพาะการที่โครงสร้างภาครัฐยังมีขนาดใหญ่ มีการทำงานซ้ำซ้อนกัน ในขณะที่การบริการภาครัฐยังมีข้อจำกัด ส่งผลให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐมักเกิดปัญหาความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ บุคลากรยังชินกับวิธีการทำงานในรูปแบบเดิม ขาดทักษะด้านดิจิทัลและการคิดสร้างสรรค์ ขาดการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรภาครัฐพัฒนาตนเองให้



ทันต่อบริบทปัจจุบัน การบริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความเจริญของสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะในยุคที่มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความต้องการในการบริการสาธารณะก็เปลี่ยนแปลงไปตามไปด้วย

ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า"ภาครัฐจำเป็น ต้องเร่งพัฒนาและปรับตัวเพื่อลดช่องว่างของการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพที่เหมาะสมในฐานะที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศบนหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศโดยมีประเด็นที่ต้องดำเนินการเพื่อรับมือกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างความสามารถของภาครัฐ ประกอบด้วย 1) พัฒนาการให้บริการภาครัฐที่ตอบโจทย์ สะดวก ประหยัด แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม 2) ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและโครงสร้างของภาครัฐให้ยืดหยุ่น เชื่อมโยง เปิดกว้าง และมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ 3) ปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ และสร้างระบบบริหารจัดการ 4) การสร้างระบบบริหารภาครัฐที่ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการภาครัฐดิจิทัลและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ มาตรการภาครัฐให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งตอบสนองต่อเป้าหมายหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ



และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 จำนวน 2 เป้าหมาย ได้แก่เป้าหมายที่ 3) การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม โดยมีบริการสาธารณะทั่วถึง เท่าเทียมและเป้าหมายที่ 5) การเสริมสร้างความสามารถของประเทศในการรับมือกับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงภายใต้บริบทโลกใหม่

สำนักงานเขตสวนหลวง มีหน้าที่หลักที่สำคัญคือการบริการประชาชนหรือการจัดบริการสาธารณะ ที่จะต้องดำเนินการบริการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านงานทะเบียน ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัย ด้านการสุขภาพอนามัยต่างๆ เป็นต้น เพื่อที่จะตอบสนองการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจ และเกิดความเสมอภาคกับประชาชนในทุกกลุ่ม แต่ข้อมูลจากศูนย์ข้อมูล Traffy Fondue ของสำนักงานเขตสวนหลวง ปี พ.ศ.2567 พบว่ายังมีปัญหาความล่าช้าในการให้บริการบางด้าน สำนักงานเขตสวนหลวงจะต้องพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ แนวทางการบริการสาธารณะแนวใหม่เป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการสนใจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิธีการบริการสาธารณะของสำนักงานเขตสวนหลวง เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการจัดบริการสาธารณะของสำนักงานเขตสวนหลวง ว่ามีวิธีการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีลักษณะการทำงาน ช่องทางในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างไร การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะของสำนักงานเขตสวนหลวงหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างรูปแบบ



การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้สอดคล้องกับการจัดบริการสาธารณะของ
สำนักงานเขตสวนหลวงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวน
หลวง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนว
ใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของ
สำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

Denhardt and Denhardt (2008) ได้เสนอหลักการบริการสาธารณะแนวใหม่ ไว้ 7
ประเด็นซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 1) บริการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า การบริการสาธารณะแนวใหม่มองว่า
ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับพลเมืองแตกต่างจากความสัมพันธ์ระหว่าง
ผู้ประกอบการและลูกค้าโดยสิ้นเชิง
- 2) การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ มองว่าเป้าหมายของการค้นหา
ประโยชน์สาธารณะไม่ใช่เพื่อตอบสนองต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่ต้องอาศัยหลัก
ความรับผิดชอบร่วมกัน ระหว่างพลเมืองกับรัฐบาลในการแก้ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น
ร่วมกัน



3) ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ มองว่าผลประโยชน์สาธารณะคือสิ่งที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งข้าราชการและพลเมืองต้องร่วมกันกำหนดสิ่งที่เกิดประโยชน์แก่สังคม

4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติตามหลักประชาธิปไตย นโยบายและแผนงานจะต้องใช้หลักคิดเชิงกลยุทธ์ที่มีการพิจารณาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อม และมีวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ชัดเจน

5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย การบริการสาธารณะรัฐบาลควรให้ความสนใจมากกว่าการใช้กลไกตลาด คือต้องสนใจสถานการณ์ที่เป็นอยู่ รัฐธรรมนูญ มาตรฐานความเป็นมืออาชีพและผลประโยชน์ของประชาชน

6) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง หน้าที่สำคัญของข้าราชการคือการมีภาวะผู้นำในการสร้างผลประโยชน์ร่วมกันของพลเมืองมากกว่าการพยายามที่จะควบคุมหรือเป็นผู้กำกับทิศทางสังคมให้เป็นไปตามที่รัฐบาลต้องการ

7) การให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต องค์การภาครัฐและเครือข่ายต้องเน้นการมีส่วนร่วมและคำนึงถึงผลสำเร็จในระยะยาว การปฏิบัติงานภาครัฐจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมแรงร่วมใจและการให้ความสำคัญกับทุกคน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร โดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ได้แก่ 1.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนว



ใหม่ 2.แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 3.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
สาธารณะ 4.แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

2. การวิจัยสนาม (Field Research) ด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้มีกระบวนการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน โดยเป็นฝ่ายที่มีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก จำนวน 3 ฝ่าย เลือกเฉพาะผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย โดยดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาเลือกตัวอย่างด้วยตนเองเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ประชากรของการวิจัย ได้แก่ผู้บริหารสำนักงานเขตสวนหลวง และประชาชนที่มาติดต่อราชการสำนักงานเขตสวนหลวง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย และประชาชนที่มาติดต่อราชการสำนักงานเขตสวนหลวง

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ - ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย

1.ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพิบาล จำนวน 1 คน

2.ฝ่ายทะเบียน จำนวน 1 คน



3.ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 1 คน

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ - ประชาชนที่มาติดต่อราชการสำนักงานเขตสวนหลวง จำนวนทั้งสิ้นรวม 6 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นผู้ที่เคยมาติดต่อราชการสำนักงานเขตสวนหลวงมาไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้ที่จะสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้จากประสบการณ์ที่มาใช้บริการหลายครั้ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาถึงวิธีการและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ การบริการสาธารณะ และการปฏิรูประบบราชการ โดยศึกษาจากเอกสารของทางราชการ เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ

2.แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi structured interview) โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์สำหรับนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ มีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่นำไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้า การสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามที่มีความชัดเจนตายตัว

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ



2. โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวนี้ มีสาระสำคัญดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเอกสาร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เอกสารต่างๆ เช่น ตำราหนังสือ บทความวิชาการ เอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย และผลงานวิจัย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ข้อมูลสำนักงานเขตสวนหลวง และกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การวิจัยสนาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยจะสัมภาษณ์รายบุคคล ถามคำถามในประเด็นที่ต้องการทราบคือวิธีการ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็นในเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น จากนั้นจึงนำประเด็นหลัก มาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อยและหัวข้อย่อย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์



3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้รับทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูลก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อสรุปผลการวิจัย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา ที่สามารถนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปได้

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. วิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัย พบว่าวิธีการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตสวนหลวง มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) ที่ว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1.1 การบริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า คือ การเปลี่ยนแปลงแนวคิดจากการให้บริการในลักษณะของการขายสินค้าและบริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มาเป็นการมุ่งเน้นที่การบริการเพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยมองพลเมืองเป็น "เจ้าของ" สิทธิในบริการที่มี



ความเสมอภาค และสร้างความเป็นธรรมในการได้รับบริการสาธารณะ การให้บริการในแนวโน้มนี้จะเน้นไปที่การช่วยเหลือและสนับสนุนสิทธิของพลเมืองในการเข้าถึงบริการต่างๆ โดยไม่เน้นเรื่องกำไรหรือการขาย วิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวนหลวง มีความสอดคล้องคือการเน้นที่การให้บริการที่ตอบสนองต่อพลเมืองในฐานะสมาชิกของสังคม โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์สาธารณะ ความยุติธรรมและโปร่งใส

1.2 การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ คือการมุ่งเน้นการดำเนินการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สาธารณะหรือประชาชนในทุกมิติ โดยไม่มุ่งหวังผลกำไรหรือการสนองความต้องการของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ แต่จะคำนึง ถึงความเสมอภาคและความยุติธรรมในการกระจายผลประโยชน์ให้กับทุกคนในสังคม การบริการสาธารณะไม่เพียงแต่ดูแลความต้องการของประชาชนในระดับพื้นฐานเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม มักใช้กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและบริการที่ตรงกับความต้องการของสังคม วิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวนหลวง มีการตอบสนองความต้องการของพลเมืองในฐานะสมาชิกของสังคม การเสริมสร้างความร่วมมือ ความโปร่งใสและจริยธรรม รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

1.3 ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ คือการให้บริการที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ของประชาชนและการส่งเสริมความเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมในกระบวนการทางสังคมและการเมืองมากกว่าการมองว่า ผู้ให้บริการเป็นเพียงผู้ประกอบการที่มุ่งหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว ในการบริการ



สาธารณะแนวใหม่นี้ การให้บริการไม่ใช่แค่การทำให้ประชาชนได้รับสิ่งที่ต้องการในแง่ของสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นพลเมือง โดยอาจมีการมีส่วนร่วมจากประชาชนในการตัดสินใจหรือการออกแบบบริการ โดยไม่คำนึงถึงผลกำไรแต่จะคำนึงถึงความเป็นพลเมืองที่มีสิทธิและหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในสังคมอย่างเท่าเทียม วิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวนหลวง คือการให้บริการที่มุ่งเน้นผลประโยชน์สาธารณะและพลเมืองในฐานะสมาชิกของสังคมมากกว่าการมุ่งหวังผลกำไรหรือผลประโยชน์ทางธุรกิจ โดยการให้บริการที่โปร่งใส เท่าเทียม มีส่วนร่วม และเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระยะยาว

1.4 คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย คือการให้บริการที่ไม่เพียงแต่เน้นประสิทธิภาพในการจัดการหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ยังมุ่งเน้นการเสริมสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในกระบวนการบริการ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการพัฒนานโยบายอย่างเต็มที่ การคิดเชิงกลยุทธ์ หมายถึงการมองการบริหารสาธารณะในระยะยาวและสามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจ มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน การปฏิบัติแบบประชาธิปไตย หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ โดยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม วิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวนหลวง คือการมุ่งเน้นการบริการและวางแผนเพื่ออนาคตและมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีการสร้าง



การมีส่วนร่วมจากประชาชนในการตัดสินใจและดำเนินการ เพื่อเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตยในการบริหารงานภาครัฐ

1.5 การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย คือการรับรู้ถึงความท้าทายและความซับซ้อนในการให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่มองว่าภารกิจในการให้บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ง่ายๆ แต่ต้องเข้าใจถึงข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านทรัพยากร เวลา และความคาดหวังจากประชาชน คือการรับรู้ว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีผลกระทบต่อชีวิตของประชาชนโดยตรง ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบในทุกการกระทำ ทั้งในเรื่องของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและการพิจารณาผลกระทบที่จะเกิดขึ้น การตระหนักนี้ยังหมายถึงการยอมรับว่าการให้บริการสาธารณะไม่ใช่แค่การตอบสนองความต้องการทันทีทันใด แต่ต้องคำนึงถึงผลระยะยาวของการตัดสินใจต่างๆ สำนักงานเขตสวนหลวง มีความตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย และผู้ให้บริการต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงานด้วยความยุติธรรม ความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

1.6 การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง คือการเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้ให้บริการจากการเป็นผู้ควบคุมหรือกำหนดทิศทางเพียงอย่างเดียวมาเป็นการให้บริการที่ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยไม่มุ่งเน้นแค่การกำหนดกฎเกณฑ์หรือการควบคุมจากบนลงล่าง แต่ยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและเสริมสร้างความสามารถของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและดำเนินการเอง การให้บริการในลักษณะนี้หมายถึงการให้บริการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และประโยชน์ที่แท้จริงของประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้มีการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงบริการ



1.7 ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต คือมองการให้บริการสาธารณะในมิติที่กว้างกว่าการมุ่งเน้นแค่ผลลัพธ์หรือผลผลิตทางกายภาพที่สามารถวัดได้ แต่ให้ความสำคัญกับคุณค่าของมนุษย์และผลกระทบที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในระยะยาว ในลักษณะนี้การบริการสาธารณะแนวใหม่จะคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ ความเท่าเทียม การมีส่วนร่วม และการสร้างโอกาสให้ประชาชนได้พัฒนาและมีชีวิตที่ดีขึ้น มีการสร้างความสัมพันธ์ที่มีความเคารพและยอมรับความหลากหลายของประชาชนในทุกด้าน แนวคิดนี้เน้นการให้ความสำคัญกับบุคคลหรือพลเมืองมากกว่าการมุ่งเน้นแค่การผลิตผลลัพธ์หรือการบรรลุเป้าหมายหรือการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว สำนักงานเขตสวนหลวงมีการดำเนินการเพื่อให้บริการที่มีความหมายและคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ โดยไม่มองแต่เพียงผลผลิตหรือการบรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณอย่างเดียว

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของสำนักงานเขตสวนหลวง มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) ดังนี้

2.1 การบริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น การเข้าถึงบริการที่ง่ายขึ้น, การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาบริการ, ความรวดเร็วในการให้บริการ, และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด การเปลี่ยนแปลงจากการมองพลเมืองเป็นเพียง



"ลูกค้า" มาเป็น "พลเมือง" ที่มีสิทธิและความสำคัญในกระบวนการบริหาร โดยมีความพึงพอใจที่สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและทำให้บริการสำเร็จภายในระยะเวลาอันสั้น มีความโปร่งใสในการบริการ มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ

2.2 การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ เมื่อการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในมิติของประโยชน์ส่วนรวมได้ดี การมุ่งเน้นที่ผลประโยชน์สาธารณะหมายถึงการให้บริการที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่จะมองถึงประโยชน์ที่มีผลกระทบในวงกว้างต่อสังคมส่วนรวม เมื่อผลประโยชน์สาธารณะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในระยะยาว

2.3 ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ เมื่อการบริการนั้นให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ เคารพสิทธิและความเป็นธรรมของประชาชน โดยไม่เน้นการหากำไรหรือการมุ่งหวังผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเหมือนผู้ประกอบการ ซึ่งการให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าผู้ประกอบการนั้นสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในหลายด้าน เช่น การบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ความเท่าเทียมและยุติธรรม การมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพชีวิต ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม



2.4 คัดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ เมื่อการบริการนั้นคัดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ประชาชนรู้สึกว่าได้มีการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและเห็นถึงผลกระทบเชิงบวกจากการบริการที่มีการพัฒนาอย่างมีกลยุทธ์และยังเห็นการบริการในลักษณะนี้เน้นไปที่การสร้างกระบวนการที่มีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสาธารณสุขภาคในระยะยาว พร้อมกับการปฏิบัติที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ผลการบริการเป็นไปตามหลักประชาธิปไตย

2.5 การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่ตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่ายมักจะสูงขึ้นเมื่อประชาชนเห็นว่าหน่วยงานหรือผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่และยึดหลักความรับผิดชอบในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในระบบบริการสาธารณะได้ดีขึ้น การบริการที่ตระหนักถึงความรับผิดชอบในลักษณะนี้ หมายถึงการที่หน่วยงานไม่เพียงแต่ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่านั้น แต่ยังมีพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเหล่านั้นในระยะยาว รวมถึงความโปร่งใสและการรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการให้บริการ การตั้งใจในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา

2.6 การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทางมักจะสูงขึ้นเมื่อประชาชนรู้สึกว่าการบริการนั้นสามารถตอบสนองความ



ต้องการของพวกเขาได้โดยตรง และไม่ถูกจำกัดหรือควบคุมโดยกระบวนการทางการเมืองหรือการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป การให้บริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากกว่าการกำกับทิศทาง หมายถึงการมุ่งเน้นไปที่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูง เพื่อให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการสาธารณะ เช่น การเน้นการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองทันที การลดความซับซ้อนในการบริหารจัดการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ การสร้างความไว้วางใจ

2.7 ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิตจะสูงขึ้นเมื่อประชาชนรู้สึกว่าได้รับการเคารพและได้รับการดูแลในด้านมนุษยธรรมและความต้องการในลักษณะที่เป็นองค์รวม ไม่เพียงแค่มุ่งเน้นผลลัพธ์หรือการผลิตบริการในปริมาณมาก แต่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของประชาชน ในลักษณะนี้การบริการสาธารณะที่ให้คุณค่ากับคนมากกว่าผลผลิตจะมุ่งเน้นไปที่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนและหน่วยงาน ซึ่งมักจะส่งผลให้รู้สึกพึงพอใจในหลายแง่มุม เช่น การดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน การมีส่วนร่วมและการเคารพในความเป็นมนุษย์ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การสร้างความเชื่อมั่นและความภักดี

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร



จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่
ของสำนักงานเขตสวนหลวง ที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and
Denhardt (2008) มีดังนี้

1. มีการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัล พัฒนาและเสริมสร้างระบบบริการ
ออนไลน์ เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์ การขอเอกสารหรือการติดต่อผ่านแอป
พลิเคชันที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก ใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น Facebook,
Line, หรือเว็บไซต์ในการให้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อสงสัยของประชาชน เช่น
การจัดทำคลิปสั้นๆในลักษณะของ Micro Learning มีการให้บริการงานทะเบียน
ออนไลน์ มีระบบจองคิวออนไลน์ ผ่าน ททท. BMA Smart Service

2. การบริการที่เข้าถึงง่าย เพิ่มการบริการที่สะดวก เช่น การจัดตั้ง
ศูนย์บริการประชาชน หรือ One-Stop Service ที่สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้ในที่
เดียว จัดให้มีจุดบริการประชาชนในพื้นที่ต่างๆ หรือการบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้
ประชาชนที่อยู่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย การใช้เทคโนโลยีในการ
ให้บริการ การใช้โซเชียลมีเดียในการสร้างการมีส่วนร่วม

3. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ ใช้เทคนิคการจัดการที่โปร่งใสและมี
ประสิทธิภาพ เช่น ระบบติดตามสถานะคำร้องผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มี
ความสะดวกสบายและปลอดภัย เช่น การปรับปรุงที่จอดรถ การติดตั้งเครื่องมือ
อำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการ หรือพื้นที่ที่รองรับผู้สูงอายุ การ
จัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ



5. การมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความพึงพอใจหรือการตั้งกลุ่มอาสาสมัครในการช่วยพัฒนาการบริการ สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่างๆ เพื่อติดต่อสื่อสาร ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกเวลาราชการ การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น จัดกิจกรรมหรือการประชุมออนไลน์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) รวมทั้งแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ดังนี้

1. วิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัย พบว่าวิธีการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตสวนหลวง มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) ที่ว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่ เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1.1 การบริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า คือ การเปลี่ยนแปลงแนวคิดจากการให้บริการในลักษณะของการขายสินค้าและบริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มาเป็นการมุ่งเน้นที่การบริการเพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยมองพลเมืองเป็น "เจ้าของ" สิทธิในบริการที่มีความเสมอภาค และสร้างความเป็นธรรมในการได้รับบริการสาธารณะ การให้บริการในแนวนี้นี้จะเน้นไปที่การช่วยเหลือและสนับสนุนสิทธิของพลเมืองในการ



เข้าถึงบริการต่างๆ โดยไม่เน้นเรื่องกำไรหรือการขาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพยุหศักดิ์ ทรารมย์ (2557) ได้ศึกษาการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษาไม่มีความสอดคล้องกัน เมื่อแยกเป็นรายประเด็นตามหลักการทั้ง 7 ประการพบว่าประเด็นที่สอดคล้องกันได้แก่การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า การคิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่ายและการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ส่วนการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ การให้คุณค่ากับพลเมืองเหนือความเป็นผู้ประกอบการ และการให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นที่ผลผลิตไม่มีความสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษา และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 “...สำนักงานเขตสวนหลวง มีการให้บริการที่เป็นการตอบสนองความต้องการและผลประโยชน์ของพลเมือง แทนที่จะมองพลเมืองเป็นลูกค้า ให้บริการประชาชนโดยยึดมั่นในผลประโยชน์สาธารณะ...” (หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสวนหลวง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2568)

1.2 การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ คือการมุ่งเน้นการดำเนินการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สาธารณะหรือประชาชนในทุกมิติ โดยไม่มุ่งหวังผลกำไรหรือการสนองความต้องการของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ แต่จะคำนึงถึงความเสมอภาคและความยุติธรรมในการกระจายผลประโยชน์ให้กับทุกคนในสังคม มักใช้กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ



กำหนดนโยบายและบริการ การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะสะท้อนในวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวนหลวง โดยการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของพลเมืองในฐานะสมาชิกของสังคม ความโปร่งใสและจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติกาญจน์ จำปา (2567) ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้พัฒนาระบบบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้พัฒนาระบบบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ พื้นฐานคือ ค่านิยมประชาธิปไตย ความเป็นพลเมืองและผลประโยชน์สาธารณะโดยภาครัฐทำหน้าที่ให้ บริการให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะเป็นหัวใจหลัก มุ่งเน้นการปรับโครงสร้าง กระบวนการขององค์กร โดยการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ แม้ว่าเป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของการวัดผลไม่ได้เป็นแนวคิดที่ช่วยเติมเต็มการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มองประชาชนที่มารับบริการเป็นพลเมืองมากกว่าเป็นผู้มาขอรับบริการ ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีความคิดนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 “...สำนักงานเขตสวนหลวง มีวิธีการการให้บริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและผลประโยชน์ของสาธารณะ รวมทั้งการมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนโดยไม่มุ่งหวังผลกำไรจากการให้บริการ...” (หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสวนหลวง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2568)



1.3 ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ คือ การให้บริการที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ของประชาชนและการส่งเสริมความเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมในกระบวนการทางสังคมและการเมืองมากกว่าการมองว่า ผู้ให้บริการเป็นเพียงผู้ประกอบการที่มุ่งหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นพลเมือง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติกาญจน์ จำปา(2567) ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้พัฒนาระบบบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้พัฒนาระบบบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองตรัง โดยพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ พื้นฐานคือค่านิยมประชาธิปไตย ความเป็นพลเมือง และผลประโยชน์สาธารณะโดยภาครัฐทำหน้าที่ให้บริการให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะเป็นหัวใจหลัก มุ่งเน้นการปรับโครงสร้าง กระบวนการขององค์กร โดยการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ แม้ว่าเป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของการวัดผลไม่ได้เป็นแนวคิดที่ช่วยเติมเต็มการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มองประชาชนที่มารับบริการเป็นพลเมืองมากกว่าเป็นผู้มาขอรับบริการ ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอเมืองตรัง มีความคิดนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชน และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 “...สำนักงานเขตสวนหลวงมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและผลประโยชน์ ของพลเมืองในฐานะสมาชิกของสังคม มากกว่าการให้บริการในลักษณะธุรกิจที่มุ่งหวังผลกำไรหรือการเป็น



ผู้ประกอบการ...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง , สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2568)

1.4 คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย คือการให้บริการที่ไม่เพียงแต่เน้นประสิทธิภาพในการจัดการหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ยังมุ่งเน้นการเสริมสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในกระบวนการบริการ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การคิดเชิงกลยุทธ์ หมายถึงการมองการบริการสาธารณะในระยะยาวและสามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจ การปฏิบัติแบบประชาธิปไตย หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ การคิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย คือการมุ่งเน้นการบริการและวางแผนเพื่ออนาคตและมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยการมีส่วนร่วมจากประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพูนศักดิ์ ทรารมย์ (2557) ได้ศึกษาการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษาไม่มีความสอดคล้องกันเมื่อแยกเป็นรายประเด็นตามหลักการทั้ง 7 ประการพบว่าประเด็นที่สอดคล้องกันได้แก่การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า การคิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่ายและการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 “...สำนักงานเขตสวนหลวง ใช้การคิดเชิงกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรและวางแผนการพัฒนาในระยะยาว...”



(หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง , สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2568)

1.5 การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย คือการรับรู้ถึงความท้าทายและความซับซ้อนในการให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่มองว่าภารกิจในการให้บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ง่ายๆ แต่ต้องเข้าใจถึงข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านทรัพยากร เวลา ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบในทุกการกระทำ คือการยอมรับว่าการให้บริการสาธารณะไม่ใช่แค่การตอบสนองความต้องการทันทีทันใด แต่ต้องคำนึงถึงผลกระทบยาวของการตัดสินใจต่างๆ สำนักงานเขตสวนหลวง มีความตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย และมีความมุ่งมั่นในการทำงานด้วยความยุติธรรม ความโปร่งใส ทำให้ประชาชนเห็นความพยายามในการจัดการปัญหาและให้บริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพยุหศักดิ์ ทรารมย์ (2557) ได้ศึกษาการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษาไม่มีความสอดคล้องกันเมื่อแยกเป็นรายประเด็นตามหลักการทั้ง 7 ประการ พบว่าประเด็นที่สอดคล้องกันได้แก่การให้ บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า การคิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่ายและการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ส่วนการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะการให้คุณค่ากับพลเมืองเหนือความเป็นผู้ประกอบการและการให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นที่ผลผลิตไม่มีความสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับ



การจัดการศึกษา และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 “...เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสวนหลวง มีความตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ มีความรับผิดชอบที่สูงเพราะเกี่ยวข้องกับการดูแลและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย โดยไม่สามารถตอบสนองได้ทุกความต้องการในทันที มีความยากลำบากในการจัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละชุมชน...” (หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสวนหลวง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2568)

1.6 การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง คือการเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้ให้บริการจากการเป็นผู้ควบคุมหรือกำหนดทิศทางเพียงอย่างเดียวมาเป็นการให้บริการที่ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยไม่มุ่งเน้นแค่การกำหนดกฎเกณฑ์หรือการควบคุมจากบนลงล่าง แต่ยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและเสริมสร้างความสามารถของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและดำเนินการเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพญกัตติ์ ทราบรัมย์ (2557) ได้ศึกษาการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณี ศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในภาพรวมกับการจัดการศึกษาไม่มีความสอดคล้องกันเมื่อแยกเป็นรายประเด็นตามหลักภารกิจทั้ง 7 ประการ พบว่าประเด็นที่สอดคล้องกันได้แก่การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า การคิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ได้รับความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่ายและการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 “...การให้บริการสามารถปรับเปลี่ยน



ตามความต้องการที่เปลี่ยนไปของประชาชนได้ ปรับตัวและยืดหยุ่นให้เข้ากับสถานการณ์หรือข้อกำหนดใหม่ๆ การให้บริการที่ยืดหยุ่นนี้แสดงถึงการให้บริการที่ไม่ใช่แค่การกำกับทิศทาง แต่เป็นการตอบสนองตามความจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละชุมชน ..." (หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสวนหลวง , สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มกราคม 2568)

1.7 ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต คือมองการให้บริการสาธารณะในมิติที่กว้างกว่าการมุ่งเน้นแค่ผลลัพธ์หรือผลผลิตทางกายภาพที่สามารถวัดได้ ให้ความสำคัญกับคุณค่าของมนุษย์และผลกระทบที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในระยะยาว ในลักษณะนี้การบริการสาธารณะแนวใหม่จะไม่มองแค่ประสิทธิภาพหรือการผลิตในเชิงตัวเลขเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ ความเท่าเทียม และการสร้างโอกาสให้ประชาชนได้พัฒนาและมีชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดช อุณหะจิริงรักษ์ (2566, หน้า 44) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะแนวใหม่ ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ได้แก่ 1.ให้บริการพลเมืองมิใช่ลูกค้า 2.แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ 3.เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ 4.คิดเชิงกลยุทธ์ กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย 5.ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิชอบได้ 6.เป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับหรือควบคุมทิศทางของสังคม 7.เห็นคุณค่าของประชาชน โดยการสร้างโอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนพลเมืองเพื่อให้เกิดชุมชน แนวคิดนี้ทำให้นักบริหารรัฐกิจได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างการบริหารรัฐที่มีประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ



ของการให้บริการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่หลุดเข้าไปในโลกของกลไกการแลกเปลี่ยนซื้อ-ขายบริการทางการตลาด และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 “... สำนักงานเขตสวนหลวงเน้นการให้บริการที่ไม่มองประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการ แต่ให้ความสำคัญกับความต้องการและคุณค่าของประชาชน ...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง , สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2568)

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของสำนักงานเขตสวนหลวง มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) ที่มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.1 การบริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อราชการที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น การเข้าถึงบริการที่ง่ายขึ้น, ความรวดเร็วในการให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด การเปลี่ยนแปลงจากการมองพลเมืองเป็นเพียง "ลูกค้า" มาเป็น "พลเมือง" ที่มีสิทธิและความสำคัญในกระบวนการบริหารนั้นมักจะช่วยสร้างความรู้สึกร่วมของการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของในการบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ ก่อสกุล,ชลิดา ศรมณี,เฉลิมพล ศรีหงษ์ และสิทธิพันธ์ พุทธหนู(2562) ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร ผล



การศึกษาพบว่า 1) รูปแบบการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีความหลากหลาย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน บริการดูญาติมิตร มี service mind วิธีการให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดระเบียบ กฎหมาย มาตรฐานวิชาชีพ ผู้รับบริการทราบถึงระยะ เวลาในการอนุมัติอนุญาตชัดเจน ส่วน ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการจะติดต่อด้วยตัวเองที่เคาน์เตอร์ มอบหมายให้ ผู้อื่นดำเนินการแทน ติดต่อทางโทรศัพท์ ทาง Line , E-mail, Website, Facebook ก็ได้ 2) ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณะแนวใหม่ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนว ใหม่ เน้นให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่างๆ การใช้ เทคโนโลยีทันสมัย การใช้สื่อ Social, e-Office เพื่อให้ผู้รับบริการ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและประหยัดยิ่งขึ้น

2.2 การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ จะสูงขึ้นเมื่อการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในมิติของประโยชน์ส่วนรวมได้ดี คือการให้บริการที่ไม่ได้ มุ่งเน้นเฉพาะการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2566, หน้า 45-46) ได้กล่าวถึงการ บริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะสำคัญดังนี้ 1.ความเป็นประชาธิปไตย 2.มีกล ยุทธ์หรือมีเหตุผล 3.ประโยชน์สาธารณะ คือการตัดสินใจต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ สาธารณะ ต้องทำเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ 4.การตกลงร่วมกัน 5.สร้างความ ร่วมมือร่วมกัน 6.ความหลากหลาย 7.ความสุขรอบคอบ 8.โครงสร้างองค์การที่ เหมาะสม



2.3 ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ มักจะสูงขึ้นในกรณีที่การบริการนั้นเน้นการเคารพสิทธิและความเป็นธรรมของประชาชน โดยไม่เน้นการหาทำไรหรือการมุ่งหวังผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเหมือนผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดช อุณหะจิริงรักษ์ (2566, หน้า 44) ได้กล่าวถึง การบริการสาธารณะแนวใหม่ ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ได้แก่ 1.ให้บริการพลเมืองมิใช่ลูกค้า 2.แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ 3.เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ 4.คิดเชิงกลยุทธ์ กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย 5.ตระหนักถึงความยาก ลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้ 6.เป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับหรือควบคุมทิศทางของสังคม 7.เห็นคุณค่าของประชาชนโดยการสร้างโอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนพลเมืองเพื่อให้เกิดชุมชน แนวคิดนี้ทำให้นักบริหารรัฐกิจได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างการบริหารรัฐที่มีประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่หลุดเข้าไปในโลกของกลไกการแลกเปลี่ยนซื้อ-ขายบริการทางการตลาด

2.4 คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตยจะสูงขึ้น เมื่อประชาชนรู้สึกว่าได้มีการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและเห็นถึงผลกระทบเชิงบวกจากการบริการที่มีการพัฒนาอย่างมีกลยุทธ์



และยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2566, หน้า 45-46) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะสำคัญดังนี้ 1. ความเป็นประชาธิปไตย 2. มีกลยุทธ์หรือมีเหตุผล 3. ประโยชน์สาธารณะ คือการตัดสินใจต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ ต้องทำเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ 4. การตกลงร่วมกัน 5. สร้างความร่วมมือร่วมกัน 6. ความหลากหลาย 7. ความสุขุมรอบคอบ 8. โครงสร้างองค์การที่เหมาะสม

2.5 การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่ายมักจะสูงขึ้นเมื่อประชาชนเห็นว่าหน่วยงานหรือผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่และยึดหลักความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดชอุณหะจิริงรักษ์ (2566, หน้า 44) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะแนวใหม่ ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ได้แก่ 1. ให้บริการพลเมืองมิใช่ลูกค้า 2. แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ 3. เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ 4. คิดเชิงกลยุทธ์ กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย 5. ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้ 6. เป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับหรือควบคุมทิศทางของสังคม 7. เห็นคุณค่าของประชาชนโดยการสร้างโอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนพลเมืองเพื่อให้เกิดชุมชน แนวคิดนี้ทำให้นักบริหารรัฐกิจได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างการ



บริหารรัฐที่มีประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่หลุดเข้าไปในโลกของกลไกการแลกเปลี่ยนซื้อ-ขายบริการทางการตลาด

2.6 การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทางมักจะสูงขึ้นเมื่อประชาชนรู้สึกว่าการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้โดยตรง และไม่ถูกจำกัดหรือควบคุมโดยกระบวนการทางการเมืองหรือการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดซ อุนหะจิริรังรักษ์ (2566, หน้า 44) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะแนวใหม่ ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ได้แก่ 1. ให้บริการพลเมืองมิใช่ลูกค้า 2. แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ 3. เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ 4. คิดเชิงกลยุทธ์ กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย 5. ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้ 6. เป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับหรือควบคุมทิศทางของสังคม 7. เห็นคุณค่าของประชาชนโดยการสร้างโอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนพลเมืองเพื่อให้เกิดชุมชนแนวคิดนี้ทำให้นักบริหารรัฐกิจได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างการบริหารรัฐที่มีประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่หลุดเข้าไปในโลกของกลไกการแลกเปลี่ยนซื้อ-ขายบริการทางการตลาด

2.7 ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ทำให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิตจะสูงขึ้นเมื่อประชาชนรู้สึกว่าได้รับการเคารพและได้รับการดูแลในด้านมนุษยธรรมและความ



ต้องการของพวกเขาในลักษณะที่เป็นองค์รวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดฮอนเดอร์ (2566, หน้า 44) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะแนวใหม่ ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ได้แก่ 1.ให้บริการพลเมืองมีใช้ลูกค้า 2.แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ 3.เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ 4.คิดเชิงกลยุทธ์ กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย 5.ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้ 6.เป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับหรือควบคุมทิศทางของสังคม 7.เห็นคุณค่าของประชาชนโดยการสร้างโอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนพลเมืองเพื่อให้เกิดชุมชน แนวคิดนี้ทำให้นักบริหารรัฐกิจได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างการบริหารรัฐที่มีประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่หลุดเข้าไปในโลกของกลไกการแลกเปลี่ยนซื้อ-ขายบริการทางการตลาด

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัย พบว่าแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง ที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2008) ดังนี้

3.1 การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัล พัฒนาและเสริมสร้างระบบบริการออนไลน์ เช่น การจองคิวออนไลน์ ใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น Facebook,



Line การจัดทำคลิปสั้นๆ ในลักษณะของ Micro Learning การให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ มีระบบจองคิวออนไลน์ ผ่าน กทม. BMA Smart Service เพิ่มการบริการที่สะดวก เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน หรือ One-Stop Service ที่สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้ในที่เดียว จัดให้มีจุดบริการประชาชนในพื้นที่ต่างๆ หรือการบริการเคลื่อนที่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ ใช้เทคนิคการจัดการที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิดา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงษ์ และสิทธิพันธ์ พุทธหนู (2562) ได้ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) รูปแบบการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีความหลากหลาย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บริการดูญาติมิตร มี service mind วิธีการให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการทราบถึงเวลาในการอนุมัติอนุญาตชัดเจน ส่วนช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการจะติดต่อด้วยตัวเองที่เคาน์เตอร์ มอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ติดต่อทางโทรศัพท์ ทาง Line , Facebook ก็ได้ 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ เน้นให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่างๆ การใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และประหยัดยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556) อธิบายถึงแนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้ 1.แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว มีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้นโดยมี



รูปแบบการให้บริการดังนี้ (1) การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน (2) กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ (4) การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที 2. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูลและภาพ และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ที่เสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลเข้ามาร่วมด้วย

3.2 การมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความพึงพอใจหรือการตั้งกลุ่มอาสาสมัครในการช่วยพัฒนาการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชฎาภาศ อุไรวรรณ (2566) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะค้นพบรูปแบบดังประเด็นดังนี้ การกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ลดบทบาทและปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลง ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาให้บริการประชาชน เปิดโอกาสประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนาและ



ติดตามประเมินผล พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย และสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) อธิบายถึงหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลักเกณฑ์เหล่านี้ 1) หลักความเสมอภาค 2) หลักความต่อเนื่อง 3) หลักปรับปรุงเปลี่ยนแปลง 4) หลักความเป็นกลาง 5) หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ 6) หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ 7) หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

3.3 สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่างๆ เพื่อติดต่อสื่อสาร สอบถามข้อมูล ผ่านการใช้สื่อ Social เช่น แอปพลิเคชัน Line, Facebook เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและประหยัด ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกเวลา ราชการ การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น พัฒนาแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาหรือเสนอความคิดเห็นได้ง่าย การจัดตั้งคณะกรรมการหรือกลุ่มประชาชนเพื่อพัฒนา จัดตั้งคณะกรรมการหรือกลุ่มอาสาสมัครที่มีบทบาทในการร่วมตรวจสอบและประเมินผลการบริการ การมีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและการตอบคำถามให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆได้ง่าย เปิดกิจกรรมหรือโครงการที่ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วม ใช้ช่องทางโซเชียลมีเดีย (เช่น Facebook, Twitter, Instagram) เพื่อสร้างแพลตฟอร์มให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญามาศ อุไรวรรณ (2566) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่าปัจจัยแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับ



ภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านเน้นการแข่งขันมีประสิทธิภาพในการทำนาย จากการวิจัยสรุปได้ว่าเทศบาลนครภูเก็ตมีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้เป็นอย่างดี มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ลดบทบาทและปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลง ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง เปิดโอกาสประชาชนให้มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาและติดตามประเมินผลพร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ที่เสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตสวนหลวง ที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. สำนักงานเขตสวนหลวง ควรมีการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัล พัฒนาและเสริมสร้างระบบบริการออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีจุดบริการประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ หรือการบริการเคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนที่อยู่พื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ ใช้เทคนิคการจัดการที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ เน้นให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สร้างเครือข่ายกับ



กลุ่มต่างๆ การใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็วและประหยัด

2. สำนักงานเขตสวนหลวง ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาและติดตามประเมินผล มีการสำรวจความพึงพอใจหรือการตั้งกลุ่มอาสาสมัครในการช่วยพัฒนาการบริการ ลดบทบาทและปรับโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลงเพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างทีมผู้บริหาร ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย

3. สำนักงานเขตสวนหลวง ควรมีการสร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่างๆ เพื่อติดต่อสื่อสาร สอบถามข้อมูลผ่านการใช้สื่อ Social เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและประหยัด ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกเวลาราชการ การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น จัดกิจกรรมหรือการประชุมออนไลน์ พัฒนาแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาหรือเสนอความคิดเห็นได้ง่าย การจัดตั้งคณะกรรมการหรือกลุ่มประชาชนเพื่อพัฒนาที่มีบทบาทในการร่วมตรวจสอบและประเมินผลการบริการ การมีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและการตอบคำถามให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ได้ง่าย ได้แสดงความคิดเห็นหรือสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้



1. ผู้วิจัยควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตสวนหลวงเพิ่มเติม ตามแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวงให้มากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูล คือ การใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเพิ่มเติมวิธีการวิจัยในเชิงปริมาณด้วย



เอกสารอ้างอิง

- จิตติกาญจน์ จำปา. (2567). การบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้พัฒนาระบบบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง. ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2567.จาก
<http://www.pol.ru.ac.th/graduate/index.php/is/trang/trang2-66/6524802247>
- เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2556). แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริการสาธารณะ.เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ *Public Service Administration* (พิมพ์ครั้งที่3). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมราชา.
- รัชฎาภาส อุไรวรรณ.(2566).รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 13 (1), 24-41.
- นันท์วัฒน์ บรรณานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.



- พยุงค์กิติ์ ทราบรัมย์.(2557). การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น :กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม2567,จาก <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/46128>
- วิโรจน์ ก่อสกุล.(2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการของวิสาหกิจและนวัตกรรมในองค์กร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิดา ศรีมณี, เฉลิมพล ศรีหงษ์ และสิทธิพันธ์ พุทธหนู.(2562). การบริการสาธารณะแนวใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์,13(31), 55-68.
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566).แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2567, จาก https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/Plan13_DraftFinal.pdf
- Denhardt and Denhardt (2008).กรอบแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New public service). สืบค้นเมื่อ 31 ธันวาคม 2567.จาก [https://elcpag.ssru.ac.th/khanthong_ja/pluginfile.php/72/block_html/content/New% 20Public% 20Service.pdf](https://elcpag.ssru.ac.th/khanthong_ja/pluginfile.php/72/block_html/content/New%20Public%20Service.pdf)