

การพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี

Development of Service Delivery according to the New Public
Management approach of the Municipalities in Nonthaburi Province



¹ณิชาธิ์ธีร์ ธีระไมตรีฉัตร, ²กมลพร กัลยาณมิตร, ³สถิตย์ นิยมญาติ และ ⁴ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช

¹Nicharus Theeramaitreechat, ²Kamolporn Kalyanamitra, ³Satit Niyomyaht,
and ⁴Tassanee Lakkhanapichoncat

¹²³⁴คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹²³⁴Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

¹Corresponding Author's E-mail: Suwannee-CA@hotmail.com

¹Tel. 084-545-5144

Received May 14, 2024; Revised June 17, 2025; Accepted June 24, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลเมืองและบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 20 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปความแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี ในแผนพัฒนาจังหวัดนนทบุรี 5 ปี พ.ศ.2566-2570 ได้กำหนดประเด็นในการพัฒนาโดยมีการพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ทำให้เทศบาลได้พยายามพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีความทันสมัย มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ยกย่องระดับทักษะที่จำเป็นของบุคลากรปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงการให้บริการมากขึ้น 2) ปัญหาและอุปสรรค พบว่า บุคลากรมีปัญหาในเรื่องความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานจึงทำให้การให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า อีกทั้งระบบราชการที่มีกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เป็นจำนวนมากส่งผลกระทบต่อปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ และ 3) ข้อเสนอแนะ พบว่า ควรต้องเปลี่ยนวิธีการให้บริการของหน่วยงานตามแบบภาคเอกชน เน้นที่ผลสำเร็จและความรับผิดชอบ พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและมีจิตสำนึกของการให้บริการ และกลายเป็นนักสร้างนวัตกรรมได้

คำสำคัญ: การพัฒนา, การให้บริการ, การจัดการภาครัฐแนวใหม่

Abstract

The purpose of this article was: 1) to assess the development of services according to the principles of New Public Management (NPM); 2) to study the problems and obstacles; and 3) to propose guidelines for developing services based on NPM principles for municipal governments in Nonthaburi Province. This was qualitative research study. Key informants include municipal executives and personnel from municipal governments in Nonthaburi Province, totaling 20 individuals, selected through purposive sampling. The research tool used was a semi-structured interview guide, and data were analyzed using descriptive summary.

The research revealed that: 1) The development of services according to NPM principles by municipal governments in Nonthaburi Province, as outlined in the Nonthaburi Provincial Development Plan 2023-2027, emphasizes enhancing the efficiency of public services. The municipal governments strive for service excellence by modernizing services, continuously monitoring and evaluating performance, utilizing information technology to increase service efficiency, upgrading essential personnel skills, streamlining operational procedures for convenience and speed, and encouraging stakeholder participation in service improvement. 2) Problems and obstacles identified include personnel issues related to knowledge and skills, which cause delays in public service delivery. Additionally, the bureaucratic system, with its numerous laws, regulations, and directives, hampers the agency's ability to promptly update its functions to keep pace with current situations. 3) Recommendations include adopting private sector service delivery methods focusing on outcomes and accountability, developing personnel to enhance their capabilities and service-mindedness, and fostering innovation among staff.

Keywords: Development, Service Delivery, New Public Management

บทนำ

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐานวัดได้ ใช้กลไกการตลาดเปิดโอกาสในการแข่งขันทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนในการเข้าร่วมการลงทุนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้ระบบราชการมีความสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการควรมีลักษณะ คือ รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น มีการบริหารจัดการภายในภาคราชการที่มีความรวดเร็ว คุณภาพสูง และมีประสิทธิภาพ มีการจัดองค์กรที่มีความกะทัดรัดคล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือตามลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจ มารับราชการอย่างมืออาชีพ มีวัฒนธรรมองค์กรและมีบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (พัชรราวลัย ศุภะ, 2562)

จังหวัดนนทบุรีเป็นพื้นที่ปริมณฑลที่ถูกออกแบบให้เป็นเมืองรองรับการขยายตัวและการเจริญเติบโตของ กรุงเทพมหานคร และในปัจจุบันจังหวัดนนทบุรีมีอัตราการขยายตัวของชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภาวะ

สังคมของ จังหวัดนนทบุรีอยู่ในลักษณะ “สังคมเมือง” เนื่องจากมีการขยายตัวของอาคารบ้านเรือนมากขึ้น และด้วยประชากรที่มีมากถึง 1,308,092 คน (ข้อมูลจาก กรมการปกครอง ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2566) มีความหนาแน่นของประชากรเป็นลำดับ 2 ของประเทศ (1,975 คนต่อตารางกิโลเมตร) นอกจากนี้ จังหวัดนนทบุรียังเป็นพื้นที่ที่ขยายเส้นทางคมนาคมรองรับการเดินทางเข้า - ออกกรุงเทพมหานคร มีการก่อสร้างถนนสายหลักและเส้นทางรถไฟฟ้านขส่งมวลชนสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง : เตาปูน - บางใหญ่) โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู (แคราย - มีนบุรี) รวมทั้งรถไฟฟ้าสายสีน้ำตาล (แคราย - บึงกุ่ม) จากสถานการณ์ของเมืองดังกล่าว ทำให้ระบบเศรษฐกิจของจังหวัดโดยเฉพาะภาคการอุปโภคบริโภคและการขายปลีก ส่งขยายตัวอย่างรวดเร็วและเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ ในขณะเดียวกัน จังหวัด นนทบุรีก็เป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาจากการขยายตัวของเมือง อาทิปัญหาการจราจรติดขัด น้ำเสีย ปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้น ปัญหาพื้นที่เมืองขยายตัวรุกพื้นที่ชุมชนดั้งเดิม รวมถึงปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติด เป็นต้น ดังนั้น จังหวัดนนทบุรีจึงกำหนดประเด็นในการพัฒนาเพื่อไปสู่เมืองที่อยู่อาศัยของคนทุกระดับ 3 แนวทาง ได้แก่ การพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่ การพัฒนาให้เป็นเมืองเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาให้เป็นเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่เพื่อรองรับการขยายตัวในด้านต่าง ๆ (สำนักงานจังหวัดนนทบุรี, 2566) สำหรับการพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่เพื่อรองรับการอยู่อาศัยของคนทุกระดับ โดยจังหวัดมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งสาธารณะและระบบสาธารณูปโภคเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยัง ต้องมีการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานจังหวัดนนทบุรี, 2566)

พื้นที่จังหวัดนนทบุรีประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลเมือง จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองบางบัวทอง 2) เทศบาลเมืองบางกรวย 3) เทศบาลเมืองบางศรีเมือง 4) เทศบาลเมืองพิมลราช 5) เทศบาลเมืองบางคูรัด 6) เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา 7) เทศบาลเมืองบางแม่นาง 8) เทศบาลเมืองบางกร่าง 9) เทศบาลเมืองไทรมา และ 10) เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งตามหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาจังหวัดนนทบุรี ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (วศิน อิงคพัฒนกุล, 2563) อย่างไรก็ตาม เทศบาลเมือง 10 แห่ง ของจังหวัดนนทบุรีได้พยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันยังพบปัญหาที่คล้ายกันคือ ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน มีข้อจำกัดในการให้บริการประชาชน อีกทั้งยังมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการให้บริการของเทศบาล (แบ็งค์ นพเกตุ, 2562) และปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอและขาดคุณภาพ ปัจจุบันบุคลากรของเทศบาลส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามความต้องการและขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรขาดสมรรถนะหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ขาดความรู้ความชำนาญ ทักษะ และ คุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงค่านิยม ทัศนคติ บุคลิกภาพ (ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง, 2562) ขาดความเป็นมืออาชีพในการทำงานไม่นิยมเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (สมชาย สุเทศ, 2564) ทำให้การให้บริการประชาชนของเทศบาลต่าง ๆ ไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเท่าที่ควร เพื่อให้ระบบการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล (แบ็งค์ นพเกตุ, 2562) ด้วยเหตุนี้ เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี จึงสนใจนำแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานและการให้บริการในปัจจุบัน เริ่มปรับปรุง

การบริหารจัดการภายในองค์กร โดยเริ่มจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนตามข้อกฎหมายไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน (วรรณวิษณุ สงสุวรรณ, 2565) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนางานบริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการให้เกิดความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยมีการแสวงหาแนวทางการทำงานที่นำมาซึ่งแนวคิดและวิธีการต่าง ๆ ในรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เมลิสา มหาพล และกมลพร กัลยาณมิตร, 2564)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากเทศบาลเมืองเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีภารกิจที่ต้องดูแลประชาชนและจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนจำนวนมาก โดยผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรีเพื่อนำไปใช้ ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

Kotler (2008) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนั้นอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ McCullough (2007) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ซูวงค์ ฉายะบุตร (2559) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการ ในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบ

ครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควร จะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็น หลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4) ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการ แข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Corral and Brewetor (2009) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะ หรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของ ผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการ ให้บริการ หมายถึง ทศนคติ ที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2557) การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมี เป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวัง สิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการ ให้บริการนั่นเอง ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชน เป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุน กิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

จากบทความเรื่อง Public Management for all Seasons? ที่ Christopher Hood เขียนไว้ใน ปี 1991 สามารถอธิบายให้เห็นถึงหลักการของ New Public Management (NPM) ได้เป็นอย่างดี โดย หลักการนั้นประกอบด้วย(ภัสรินทร์ พวงเถื่อน, 2561)

1. การจัดการแบบมืออาชีพ (“Hands-on professional management” in the public sector) โดยอาศัยการควบคุมของผู้บริหารที่มีอิสระในการจัดการ (Free to manage) มีความคล่องตัว ชัดเจน สุขุมรอบคอบ และมีความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability)

2. การมีมาตรฐานและระบบการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) เป้าหมาย จุดมุ่งหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จต้องกำหนดให้ชัดเจน สามารถวัดได้ในเชิง ปริมาณ เพื่อให้เกิดการรับผิดชอบต่อผลงานและประสิทธิภาพ

3. การมุ่งเน้นที่การควบคุมผลผลิต (Greater emphasis on output controls) มากกว่าวิธีการ โดยการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลตอบแทนต้องเชื่อมโยงไปกับผลงานที่ออกมา ยกเลิกระบบราชการ แบบรวมศูนย์

4. การปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้แยกเป็นหน่วยย่อย (Shift to disaggregation of units in the public sector) ไม่ควรสร้างหน่วยงานขนาดใหญ่ และไม่ควรรใช้ U-form management system ควรดำเนินการให้มีการกระจายอำนาจด้านงบประมาณ ติดต่อกับหน่วยงานอื่นตามหลักคู่สัญญา (Arms-length) และทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการจัดการ ควรแยกส่วนระหว่างฝ่ายจัดหาบริการและสินค้าสาธารณะ (Provision) ออกจากฝ่ายผลิต (Production) นอกจากนี้ควรรใช้ประโยชน์จากการทำสัญญา (Contract) หรือแฟรนไชส์ (Franchise)

5. การเพิ่มการแข่งขันในภาครัฐ (Shift to greater competition in public sector) โดยอาจใช้วิธีการทำสัญญา (Contract) หรือการประมูลงาน (Tendering) ซึ่งการแข่งขันจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น

6. การหันมาใช้วิธีการปฏิบัติงานแบบเอกชนในการจัดการ (Stress on private-sector styles of management practice) ควรปรับให้มีความยืดหยุ่น ใช้เทคนิคการประชาสัมพันธ์ และเครื่องมือทางการจัดการในลักษณะป้องกันแบบเอกชน

7. การสร้างความมีวินัยและความประหยัดการใช้ทรัพยากร (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) โดยต้องมีการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากร พยายามลดต้นทุนและทำงานให้ได้ผลมากขึ้นที่ใช้ทรัพยากรให้น้อยลง (Do more with less)

เมื่อพิจารณาหลักการของ NPM จากหลากหลายแหล่งข้อมูลทำให้พิจารณาได้ว่า ขอบข่ายของ NPM นั้น ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ

- 1) การปรับโครงสร้างองค์กร (Organizational restructuring) ให้ทันสมัย
- 2) การใช้กลไกตลาด (Use of market type mechanism) ในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานและ
- 3) การมุ่งที่ผลการปฏิบัติงาน (Focus on performance) เป็นเป้าหมายหลัก (Hague, 2001)

4. แนวคิดเกี่ยวกับบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดขอบเขตของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” และวางแนวทางในการปฏิบัติ ราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ “มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (1) เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” (เพลินตา ตันรังสรรค์, 2557)

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอ ซึ่ง “หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ดังกล่าว ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (เพลินตา ตันรังสรรค์, 2557)

- 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีควมจำเป็น



1.2 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้น ผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

2.1 ภาระรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

2.2 เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชน ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

2.3 หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

2.4 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

3.1 การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

3.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบ อำนาจ และกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

- คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้ง

ยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย

5. แนวคิดการให้บริการเชิงพุทธ

การให้บริการในเชิงทั่วไป หมายถึง การกระทำที่มีเป้าหมายเพื่อสนองความต้องการของผู้อื่น โดยปราศจากการครอบครองสิ่งของ (Kotler & Keller, 2016) ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริการ องค์กรหรือบุคคลผู้ให้บริการต้องมีทั้งความสามารถ ทักษะ และจิตสำนึกในการมุ่งตอบสนองผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนการให้บริการเชิงพุทธคือ การนำหลักคำสอนในพระพุทธศาสนามาเป็นพื้นฐานของการให้บริการ เช่น เมตตา กรุณา การไม่ยึดติด และการมองผู้รับบริการเป็นเพื่อนร่วมทุกข์ (พุทธทาสภิกขุ, 2544) โดยเฉพาะหลักพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา เป็นแกนสำคัญที่ช่วยสร้างจิตสำนึกแห่งการบริการอย่างยั่งยืน และเกิดประโยชน์ทั้งต่อผู้ให้และผู้รับ เช่น เมตตา การให้บริการด้วยความปรารถนาดี กรุณา คือ เห็นทุกข์ของผู้รับบริการแล้วช่วยเหลืออย่างจริงใจ มุทิตา ยินดีเมื่อผู้รับบริการมีความสุข อุเบกขา รู้จักวางใจ ไม่ยึดติดกับอารมณ์ของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการเชิงพุทธ จึงเป็นแนวคิดที่นำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้าเข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้บริการต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเมตตา กรุณา ความอดทน และการมีจิตสำนึกในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างแท้จริง เพื่อให้บริการมีคุณภาพและยั่งยืน ทั้งนี้ สำหรับแนวคิดการพัฒนาเชิงพุทธให้ความสำคัญกับการพัฒนาในระดับโลก (ความเป็นอยู่ทางโลก) ควบคู่กับโลกุตตระ (การหลุดพ้นทางจิตวิญญาณ) โดยยอมรับว่าการมีความสุขทางโลกไม่ใช่เป้าหมายสุดท้าย แต่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาไปสู่ภาวะที่เหนือโลก ซึ่งก็คือจิตใจที่บริสุทธิ์และหลุดพ้น (พระพรหมคุณาภรณ์, 2562) และการพัฒนาชุมชนตามแนวพุทธ เน้นการเสริมสร้างสติร่วม และการเรียนรู้ร่วมกันในระดับหมู่บ้านหรือท้องถิ่น การใช้หลักธรรม เช่น สปัจริยธรรม อิทธิบาท 4 และหลักไตรสิกขา ช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการมีจริยธรรมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ (ชัยวัฒน์, 2560)

ดังนั้น หลักการสำคัญของการพัฒนาการให้บริการเชิงพุทธ จึงควรประกอบด้วย การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาเพื่อนำมาสู่แนวทางการจัดการการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ อาทิ

1. เมตตาและกรุณา คือ การมีจิตใจเมตตาต่อผู้รับบริการ และแสดงความกรุณาต่อความทุกข์ของผู้อื่น เป็นพื้นฐานของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและไว้วางใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ (จันทร์เพ็ญ, 2562)

2. สมาธิและสติ คือ การมีสมาธิและสติในขณะที่ให้บริการ ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด และเพิ่มความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ (สมชาย, 2561)

3. อิทธิบาท 4 คือ การใช้ความพยายาม มั่นใจในตนเอง ความขยันหมั่นเพียร และการมีสติปัญญาในการบริการเพื่อความสำเร็จและความสุขของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ (ศรีสุข, 2559)

4. อุเบกขา การไม่ยึดติด การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ยึดติดในผลประโยชน์ส่วนตน ช่วยลดความขัดแย้งและสร้างบรรยากาศการให้บริการที่เป็นธรรมและโปร่งใส (พุทธทาสภิกขุ, 2545)

การให้บริการเชิงพุทธจึงไม่ได้มุ่งหวังเพียงผลลัพธ์เชิงปริมาณหรือประสิทธิภาพทางธุรกิจเท่านั้น แต่เน้นไปที่คุณภาพของความสัมพันธ์ ความเคารพ และการพัฒนาจิตใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการไปพร้อมกัน ซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนาสังคมและองค์กรในระยะยาว

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 10 คน และบุคลากรของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 10 คน รวมจำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยกำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ต้องการวิจัย (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561)

พื้นที่ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่วิจัยคือ จังหวัดจังหวัดนนทบุรี โดยเลือกศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ที่เป็นเทศบาลเมืองทั้งหมด จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด, 2565) 1) เทศบาลเมืองบางบัวทอง 2) เทศบาลเมืองบางกรวย 3) เทศบาลเมืองบางศรีเมือง 4) เทศบาลเมืองพิมลราช 5) เทศบาลเมืองบางคูวัด 6) เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา 7) เทศบาลเมืองบางแม่นาง 8) เทศบาลเมืองบางกร่าง 9) เทศบาลเมืองไทรมา และ 10) เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะคำถามจะเป็นลักษณะคำถามเปิด (Open Ended Question) แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางเอกสาร ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารทางราชการ เอกสารทางวิชาการ คู่มือปฏิบัติงาน วารสาร รายงานการประชุม และงานวิจัย เช่น การค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ เป็นต้น

2) วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล ด้วยแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) วิธีดำเนินการสัมภาษณ์ มีขั้นตอน ดังนี้ ผู้วิจัยขอหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีส่งให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ออกมาตรวจสอบความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การตีความข้อมูลที่ทำให้การเก็บรวบรวมมาได้ โดยเชื่อมโยงการวิเคราะห์เข้ากับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี และนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

1. การพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี แยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1.1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี ได้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้ในองค์การ พัฒนาการทำงานแบบตั้งรับไปสู่การทำงานแบบเชิงรุก ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

1.2 การสร้างการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน พบว่า เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น โดยสร้างความร่วมมือและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและสร้างสภาพแวดล้อมของการให้บริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและรองรับสภาพแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน มีการติดตามและประเมินผลการทำงานของบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริการประชาชนอยู่เสมอ

1.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ทั้งยังพัฒนาการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ ให้มีความทันสมัย และสร้างความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

1.4 การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีได้ยกระดับทักษะที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงทีต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นการทำงาน และเป็นการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

1.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจมากขึ้นเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน มีการแสดงรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย รวมถึงการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการรับบริการประชาชนมากขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี

พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะเคยชินต่อการทำงานตามระบบราชการดั้งเดิม ขาดงบประมาณในการจัดหาและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การให้บริการประชาชนไม่มีความคล่องตัว เกิดความล่าช้า ระบบราชการมีกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวข้องมากมาย ทำให้

ไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการให้บริการได้ทันกับความต้องการที่มีความหลากหลาย ซับซ้อนมากขึ้นของประชาชน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ และทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนางานในหน้าที่ของตนเอง จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน และลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์กรที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. การพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี จากที่ พบว่าเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี ได้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้ในองค์การ พัฒนาการทำงานแบบตั้งรับไปสู่การทำงานแบบเชิงรุก ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับแนวคิดของ (สุภชชา พันเลิศพาณิชย์, 2565) กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธิดาลักษณ์ กระจาย, 2565) ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานทางปกครองจะทำให้หน่วยงานทางปกครองสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ และยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารหน่วยงานทางปกครอง เพราะการสร้างหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้นเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน การปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครอง และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลือง การติดตามการทุจริต ความโปร่งใส โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครองนั้นจะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิชฌารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล, 2565) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ได้แก่ (1) เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการที่ชัดเจน โดยให้คำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น และเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจหลักและภารกิจรอง (2) เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ (3) เทศบาลควรบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ (4) เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่

2. ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะเคยชินต่อการทำงานตามระบบราชการดั้งเดิม ขาดงบประมาณในการจัดหาและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การให้บริการประชาชนไม่ความคล่องตัว เกิดความล่าช้า ระบบราชการมีกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวข้องมากมาย ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการให้บริการได้ทันกับความต้องการที่มีความหลากหลาย ซับซ้อนมากขึ้นของประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2559) กล่าวว่า สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วน ความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการลดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้า ที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมา ก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นารีลักษณ์ ศิริวรรณ, 2561) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ปัจจัยด้านนโยบาย ได้แก่ (1) ความชัดเจนของนโยบาย ยุทธศาสตร์ พันธกิจของหน่วยงาน (2) การให้ความสำคัญ ส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร (3) กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (4) ความเหมาะสม ทันสมัยของกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ และ (5) มีระบบประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ และทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนางานในหน้าที่ของตนเอง จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน และลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์กรที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ (อุดม ทุมไธสิต, 2556) ได้เสนอว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) หมายถึง รูปแบบการบริหารที่นำมาปรับใช้กับภาครัฐ เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ โดยเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป้าหมายสุดท้ายคือ ระบบราชการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงเทียบเท่ากับมาตรฐานสากล เจ้าหน้าที่มีศักยภาพสูง และมีการบริหารจัดการทรัพยากรของภาครัฐอย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสม ทำให้ระบบมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและประชาคมโลก สนองตอบความต้องการและนำบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุธินี อรรถากร, 2561) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง: การประเมินจากประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเทศบาล โดยเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำแบบธรรมาภิ

บาล การสร้างสิ่งจูงใจให้กับประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์กร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในองค์กร การพัฒนาบุคลากร และการจัดการความขัดแย้ง

องค์ความรู้

การพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี ได้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้ในองค์กร พัฒนาการทำงานแบบตั้งรับไปสู่การทำงานแบบเชิงรุก ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด การสร้างการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น โดยสร้างความร่วมมือและเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและสร้างสภาพแวดล้อมของการให้บริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและรองรับสภาพแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน มีการติดตามและประเมินผลการทำงานของบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริการประชาชนอยู่เสมอ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ทั้งยังพัฒนาการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ ให้มีความทันสมัย และสร้างความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีได้ยกระดับทักษะที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นการทำงาน และเป็นการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจมากขึ้นเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน มีการแสดงรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย รวมถึงการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการรับบริการประชาชนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 รัฐบาลควรมีการทบทวน ปรับปรุง และแก้ไข กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ

1.2 กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรทบทวนพิจารณาการให้บริการประชาชนต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการกิจและอำนาจซ้ำซ้อนกันอยู่ระหว่างกัน ทั้งราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อลดความซ้ำซ้อนและการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

1.3 เทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรีให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนไปในแนวทางเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี ควรประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในการให้บริการประชาชน เพื่อให้จะทำให้กระบวนการให้บริการประชาชนของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจและความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน

2.2 ด้านการสร้างการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีความทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น โดยต้องบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น และมีการติดตามและประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เพื่อสร้างการให้บริการที่ได้มาตรฐาน

2.3 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน เพื่อการส่งมอบบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี

3.2 ควรมีการศึกษาการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบอื่น ที่ไม่ใช่เทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี

3.3 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดนนทบุรี

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2566). *จำนวนประชากรจังหวัดนนทบุรี ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2566*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2567, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/>
- จันทร์เพ็ญ ลางมากผล. (2562). การบริการเชิงพุทธ: แนวทางสู่การพัฒนาคุณภาพงานบริการ. *วารสารพุทธศาสนศึกษา*, 14(2), 45-58.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์การพิมพ์.
- ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง. (2562). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 21(1), 111-122.
- ธัญญา มาต อรุณวรรณ. (2566). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 31(1), 24-41.
- ธิดาลักษณ์ กระจ่าย. (2565). การให้บริการประชาชนตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. *วารสารสหวิทยาการและการจัดการร่วมสมัย*, 1(1), 1-13.
- ธิษณารินทร์ เหลืองจิโรติกาล. (2565). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 16(1), 148-157.

- นพเกตุ, บ. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง. *วารสารนวัตกรรมสังคม*, 2(1), 84-104.
- แบ็งค์ นพเกตุ, จตุพร บานชื่น, ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง. *วารสารนวัตกรรมสังคม*, 2(1), 84-104.
- พัชรารวลัย ศุภณะ. (2562). *นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อการจัดการองค์การภาครัฐ*. พระนครศรีอยุธยา: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2562). *การพัฒนาคน: แนวคิดพุทธธรรมเพื่อสังคม*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิพุทธธรรม.
- พุทธทาสภิกขุ. (2544). *ธรรมะกับการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมสภา.
- พุทธทาสภิกขุ. (2545). *ธรรมะกับการปฏิบัติในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ต้นไม้.
- เพลินตา ตันรังสรรค์. (2557). *หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)*. ค้นเมื่อ 27 มกราคม 2567, จาก <https://www.senate.go.th/assets/portals/>
- ภัสรินทร์ พ่วงเถื่อน. (2561). จุดจบหรือการกลายร่างของการจัดการภาครัฐแนวใหม่: บทสำรวจ. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 10(2), 73-106.
- เมลิสา มหาพล และ กมลพร กัลยาณมิตร. (2564). การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(1), 295-305.
- วรรณวนัฐ สงสุวรรณ. (2565). *การบริหารงานตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วศิน อิงคพัฒนามกุล. (2563). พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสาร Veridien E-Journal*, 6(2), 848-863.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สมชาย, ท. (2561). สติสมาธิในงานบริการ: การประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ. *วารสารการจัดการภาครัฐ*, 9(1), 23-35.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)*. กรุงเทพฯ: พรีเมียร์โพร.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด. (2565). *บรรยายสรุปจังหวัดนนทบุรี*. นนทบุรี: สำนักงานจังหวัดนนทบุรี.
- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2565). *บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2567, จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.
- อุดม ทุมไธสิต. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชา รอ.6004 องค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Corral & Brewetor. (2009). *The Needs Professional's Handbook: Your Guide to Information Service Management*. London: Library Association Publishing.



- Douglas, C. M. (2007). *Design and Analysis of Experiments (6th ed.)*. New York: John. Willey & Sons.
- Kotler, P. (2008). *Principles of Marketing (12th ed.)*. London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- McCullough, J. (2007). *Management in Public Service*. New York: McGraw-Hill.