

รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ
เขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

New Public Management Model Affecting the Public Service
in Phuket City Municipality, Phuket Province

ธัชฎา มาศ อุไรวรรณ

Thatchadamas Uraiwan

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Faculty of Agricultural Technology, Phuket Rajabhat University, Thailand

E-mail: thatchadamas.u@pkru.ac.th

Received: 2022-10-17; Revised: 2023-02-28; Accepted: 2023-03-02

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) ศึกษาปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ และ 3) สังเคราะห์หารูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง และประธานชุมชน จำนวน 20 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลแล้วนำมาเขียน เป็นข้อสรุปเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนการจัดบริการสาธารณะ โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ และด้านเน้นการแข่งขัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน และ 3) รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะค้นพบรูปแบบดังประเด็นดังนี้ การกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ลดบทบาทและปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลง เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างทีมผู้บริหาร รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้าง และการแข่งขันประมูลงานเพื่อลดต้นทุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะ



ของตนเอง นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาให้บริการประชาชน เปิดโอกาสประชาชนให้เข้ามา
มีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนา และติดตามประเมินผล พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย

คำสำคัญ: รูปแบบ, การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, การจัดบริการสาธารณะ

Abstract

The objectives of this research were 1) study the factors of the concept of new public management, 2) study the factors in the concept of new public management that affect the provision of public services, and 3) synthesize to find a new public management model affecting the public service in Phuket City Municipality, Phuket province, using a mixed method of research, that is, quantitative research. The sample of the study consisted of 400 people from Phuket City Municipality, Phuket Province and a questionnaire was used as a research tool. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, stepwise multiple regression analysis and qualitative research using structured in-depth interviews with key informants including Mayor, Deputy Mayor, Mayor's Secretary, Mayor's Counselor, Municipal Council President, Municipal Clerk, Head of the Municipal Clerk's Office, Division Director, and 20 community presidents were selected by specific after that analyzing the data and writing a descriptive conclusion. The results reveal that 1) The factors of the concept of new public management in general, the opinions were high. The practice was moderate overall. 2) Factors in the concept of new public management that affect the provision of public services, such as cooperation between the public and private sectors, direct responsibility to the public, strategic operations, professional management, Metrics, Goals, and Results Focus, Customer and Service Provider, and Competitive and 3) The new public management model that affects the provision of public services is as follows: setting policies, clarifying organizational goals, reducing roles and restructuring smaller units to increase the ability to build management teams, as well as applying recruiting methods and competitive bidding to reduce costs, encourage personnel to develop their own competencies, and bringing information and communication technology to serve the people, provide opportunities for people to participate in planning, development, monitoring, and evaluation, as well as openly disseminating information to the public.

Keywords: Model, New Public Management, Public Service Provision



บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 4 หลักการ คือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์, 2555) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง

เทศบาล (Municipality) คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน กล่าวคือ ภายหลังจากที่มีการออกพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้ส่งผลให้มีการกำหนดภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองไว้อย่างชัดเจน โดยแบ่งภารกิจและอำนาจหน้าที่ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะ ซึ่งหมายถึงพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552 โดยแบ่งออกเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำ และหน้าที่ที่อาจกระทำได้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกันไป และภารกิจอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลตำบลต้องกระทำ และอาจกระทำได้ รวมทั้งภารกิจ และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้รับการถ่ายโอนกระจายอำนาจมานั้น เรียกได้ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2559) ซึ่งสามารถสรุปและแบ่งออกด้านหลัก ๆ คือ ด้านระบบสาธารณสุขบุคคลและสาธารณสุขการในชุมชน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ด้านการสาธารณสุข อนามัย ครอบครัว และการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้องและสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

เทศบาลนครภูเก็ต เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่ง มีอำนาจและหน้าที่ในการปกครองครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบลคือ ตำบลตลาดเหนือและตำบลตลาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ซึ่งการบริการแก่ประชาชนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการจัดบริการสาธารณะเป็นบทบาทหน้าที่หลักที่สำคัญของเทศบาลที่จะต้องดำเนินกิจกรรมการบริการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อที่จะตอบสนองการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งมีบทบาทในฐานะของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจ มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับประชาชนในทุกกลุ่ม โดยผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครภูเก็ตในปีที่ผ่านมาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ถึงแม้ว่าการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครภูเก็ตจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดก็ตาม แต่ก็ยังพบปัญหาความล่าช้าในด้านการบริการบางด้าน เช่น การเก็บขยะบางพื้นที่ที่ยังทำไม่เรียบร้อย ทำให้ช่วงฝนตก เศษขยะเหล่านี้ลอยไปอุดตามตะแกรงระบายน้ำทำให้เกิดน้ำท่วมขัง การฉีดป้องกันยุงลายยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ปัญหาด้านระบบการสื่อสารภายในองค์การ เช่น การประชาสัมพันธ์ด้านงานจัดเก็บรายได้ยังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ อัตราในการเสียภาษี ตลอดจนวัน เวลา และสถานที่ในการจัดเก็บภาษี การทำบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนยังไม่ค่อยทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติ ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า ปัญหาด้านการบริหารงาน ขาดตัวชี้วัด และทิศทาง การควบคุมงบประมาณรายจ่ายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามผลงานและโครงการ และปัญหาด้านการทำงานเชิงรุก (คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2564 : 61) จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเทศบาลนครภูเก็ตจะต้องพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งสามารถรองรับกับความเปลี่ยนแปลงของโลกและเป็นรากฐานการพัฒนาที่สำคัญของประเทศ แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานของภาครัฐในปัจจุบัน

จากการนำหลักการดังกล่าวมาใช้ในองค์กรหรือหน่วยงาน และตรงกับหลักการแสวงสังคมในการจัดการบริการสาธารณะปัจจุบันจึงนำไปสู่ความสนใจในการศึกษา รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ตว่ามีความเป็นไปได้เพียงใด บรรลุตามตัวชี้วัดและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ตหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้สอดคล้องกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น รวมไปถึงการนำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงการบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จากการทบทวนวรรณกรรม การเรียนรู้แบบนิรนัย หรือ “Deductive Method” จากแนวคิดของออสบอร์นและเกบเลอร์ (Osborne and Gaebler, 1992 อ้างถึงใน กริช เทียมสุวรรณ, 2560); ฮูด (Hood, 1991); ฮิวจ์ส (Hughes, 1998); อีแวน เฟอร์ไล (Ferlie et al, 1996); นอร์แมน (Norman, 2002); ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2551); ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2554); สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556); และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสุทิน ทัดรัตน์ (2557); เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด (2559); กริช เทียมสุวรรณ (2560); กิตติพงษ์ พิพิพิธกุล, ภูวนิดา คุณผลิน และกนกอร บุญมี (2562); สุนารี สุกิจปาณีนิจ (2562); วิภาภัทร์ อินชัช (2562); อธิรุท ชะนิล และเกรียงไกร ช่างม่าน (2562) และไคเด็น (Caiden, 1991) นำมาสังเคราะห์เป็นตัวแปรอิสระประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ 2) ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ 3) ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ 4) ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ 5) ด้านการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ 6) ด้านเน้นการแข่งขัน 7) ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ 8) ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และ 9) ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

ในส่วนของการจัดบริการสาธารณะได้ศึกษาจากแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2545 ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2558) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสุธินี เจริญเครือ (2555); สมบูรณ์ ชมพุดมดอง (2556); ญัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร (2557); รัฐกิจ หิมะคุณ (2557); วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559); ธรรมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนศิณ สำเร็จรัมย์ (2559); ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559); สุนารี สุกิจปาณีนิจ (2562); รัชนี นาแว (2563) และฉิษณารินทร์ เหลืองจิโรติกาล (2564) นำมาสังเคราะห์เป็นตัวแปรตามประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 4) ด้านการจัด ระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 5) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น



ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตการบริหารท้องถิ่นของเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต แบ่งเป็นประชากรชาย จำนวน 36,874 คน และประชากรหญิง จำนวน 42,881 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 79,755 คน (สำนักงานเทศบาลนครภูเก็ต, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยคัดเลือกในลักษณะแบบเจาะจงโดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหารที่มีภาระหน้าที่ตามอำนาจของท้องถิ่นในการจัดทำแผน โครงการ งบประมาณของเทศบาล 2) ฝ่ายนิติบัญญัติที่มีอำนาจหน้าที่ตามเทศบัญญัติและข้อบังคับเทศบาล 3) ฝ่ายข้าราชการและพนักงานท้องถิ่น และ 4) ประธานชุมชนที่อยู่ในเขตเทศบาล ได้จำนวน 20 คน ประกอบด้วย

2.1 ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน รองนายกเทศมนตรี จำนวน 4 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 2 คน รวม 9 คน

2.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ ประธานสภาเทศบาล จำนวน 1 คน

2.3 ฝ่ายข้าราชการและพนักงานท้องถิ่น ได้แก่ ปลัดเทศบาล จำนวน 1 คน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล จำนวน 1 คน และผู้อำนวยการกอง จำนวน 6 คน รวม 8 คน

2.4 ประธานชุมชน ได้แก่ ประธานชุมชน จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Checking) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารแบบมีอาชีพ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ ด้านการมอบอำนาจและ การกระจายอำนาจ ด้านเน้นการแข่งขัน ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านการจัด



ระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้ค่าคะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) โดยศึกษา และสังเคราะห์จาก เอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการนำปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการจัดบริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัด บริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1.1 ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตถึงผู้บริหารหรือผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ติดต่อประสานงานกับผู้บริหารหรือผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต เพื่อนำหนังสือขอความอนุเคราะห์และแบบสอบถามไปแจกให้กับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์และแบบสอบถามไปแจกพร้อมรับคืนด้วยตนเอง

1.3 แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำไปประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

แบบสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ (ชาย โปธิสิตา, 2554)

2.1 ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตถึงผู้บริหารหรือผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 ติดต่อประสานงานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง



การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติดังนี้

1.1 วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percent)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และการจัดบริการสาธารณสุขเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้ (Best, 1981 อ้างถึงใน ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2558)

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.3 วิเคราะห์ปัจจัยแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) ผู้วิจัยได้เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร บทสรุปที่ได้จากการบันทึกเสียงที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งโดยลดทอนข้อมูลให้เหลือเฉพาะประเด็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

2.2 การจัดระเบียบข้อมูล (Data Display) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการลดทอนข้อมูลแล้วมาจัดเป็นหมวดหมู่

2.3 การหาข้อสรุปและตีความ (Conclusion Interpretation) ผู้วิจัยพิจารณาความสอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูล แล้วมาหาข้อสรุป และตีความในรูปแบบการพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดแต่ละด้านแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ	3.63	0.80	มาก	1
2. ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์	3.52	0.74	มาก	4
3. ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์	3.57	0.79	มาก	2
4. ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ	3.54	0.83	มาก	3
5. ด้านการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ	3.43	0.79	มาก	5
6. ด้านเน้นการแข่งขัน	3.35	0.81	ปานกลาง	9
7. ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้	3.37	0.89	ปานกลาง	8
8. ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน	3.38	0.80	ปานกลาง	7
9. ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ	3.41	0.86	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	0.73	มาก	

2. การจัดบริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดแต่ละด้านแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดบริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้าน

การจัดบริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	ลำดับที่
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.38	0.88	ปานกลาง	2
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.30	0.85	ปานกลาง	5
3. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.37	0.89	ปานกลาง	3
4. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.29	0.85	ปานกลาง	6
5. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.32	0.91	ปานกลาง	4
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.41	0.96	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34	0.83	ปานกลาง	



3. ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 คำนวณน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม (X_{tot})

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้า สมการตามลำดับความสำคัญ	B	S.E.	β	t	Sig
ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน (X_8)	0.256	0.065	0.247	3.917	0.000**
ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ (X_3)	0.334	0.063	0.319	5.268	0.000**
ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (X_9)	0.259	0.060	0.269	4.298	0.000**
ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ (X_1)	0.250	0.061	0.243	4.120	0.000**
ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ (X_2)	-0.245	0.071	-0.219	-3.445	0.001**
ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ (X_4)	-0.193	0.056	-0.193	-3.472	0.001**
ด้านเน้นการแข่งขัน (X_6)	0.232	0.070	0.225	3.333	0.001**
ค่าคงที่				0.264	
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R)				0.832	
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2)				0.693	
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว				0.687	
ความคลาดเคลื่อนในการทำนาย				0.4672	

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน (X_8) ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (X_9) ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ (X_3) ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ (X_1) ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ (X_2) ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ (X_4) และด้านเน้นการแข่งขัน (X_6) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.832 ประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 69.30 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว ร้อยละ 68.70 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ร้อยละ 46.72 โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_{tot} = 0.264 + 0.256(X_8) + 0.334(X_9) + 0.259(X_3) + 0.250(X_1) - 0.245(X_2) - 0.193(X_4) + 0.232(X_6)$$

จากสมการอธิบายได้ว่า หากเทศบาลนครภูเก็ตบริหารแบบเน้นการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ การบริหารแบบมืออาชีพ การเน้นลูกค้าและผู้รับบริการจะทำให้การจัดบริการสาธารณสุขเป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากเทศบาลนครภูเก็ตบริหารงานแบบมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ และเน้นการแข่งขันมากเกินไปอาจจะทำให้การจัดบริการสาธารณสุขไม่เป็นไปตามเป้าหมายเท่าที่ควร

4. รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต คือ การกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ลดบทบาทและปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลง เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างทีมผู้บริหาร รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้าง และการแข่งขันประมูลงานเพื่อลดต้นทุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาให้บริการประชาชน เปิดโอกาสประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนา และติดตามประเมินผล พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย

อภิปรายผล

1. ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารแบบมืออาชีพ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ ด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ ด้านการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ และด้านความรับผิดชอบโดยตรงต่อสาธารณะ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ด้านการจัดการบริการทางการเงินที่คุ้มค่า ประหยัด และหารายได้ และด้านเน้นการแข่งขันตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารเทศบาลนครภูเก็ตมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพื่อลดระยะเวลาในการมาติดต่อราชการ ทำให้เทศบาลบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานได้ ดังที่ อุดม ทุมโฆสิต (2556) ได้เสนอว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นรูปแบบการบริหารที่นำมาปรับใช้กับภาครัฐ เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ โดยเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป้าหมายสุดท้ายคือ ระบบราชการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูง เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล เจ้าหน้าที่มีศักยภาพสูง และมีการบริหารจัดการทรัพยากรของภาครัฐอย่างประหยัด คุ้มค่า เหมาะสม ทำให้ระบบมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม และประชาคมโลก สนองตอบความต้องการและนำบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทิน ทัดรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การจัดบริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบ เรียบร้อย ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองที่มีลักษณะของความทันสมัยและเป็นเมืองนานาชาติที่ในขณะเดียวกันก็ดำรงศิลปะและ



วัฒนธรรมเป็นของตนเองได้อย่างเด่นชัด ทำให้มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัด จึงทำให้ภูเก็ตมีปัญหาหรือมีอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะในบางด้าน อาทิ ปัญหาการจราจรและโครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่เพียงพอ ทั้งถนน ท่าเรือ หรือสนามบิน ปัญหาการบริหารจัดการน้ำเสียจากการพัฒนา ปัญหาขยะที่เพิ่มขึ้น และการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ปัญหาการบริหารจัดการชายหาด เป็นต้น จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเทศบาลนครภูเก็ตจะต้องพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งสามารถรองรับกับความเปลี่ยนแปลง ดังที่ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทและในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถสรุปและแบ่งออกด้านหลัก ๆ คือ ด้านระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการในชุมชน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ด้านการสาธารณสุข อนามัย ครอบครัว และการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้องและสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธินี เจริญเครือ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบโดยตรงต่อสาธารณะ ด้านการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารแบบมีอาชีพ ด้านการเน้นลูกค้าและผู้รับบริการส่งผลในเชิงบวกต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต ส่วนด้านการมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ และด้านเน้นการแข่งขันส่งผลในทางลบต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต แสดงให้เห็นว่าถ้าเทศบาลนครภูเก็ตใช้การบริหารแบบมุ่งเน้นตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ และเน้นการแข่งขันมากเกินไปอาจจะทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่เป็นไปตามเป้าหมายเท่าที่ควร แต่หากเทศบาลนครภูเก็ตบริหารแบบเน้นการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน มีความรับผิดชอบโดยตรงต่อสาธารณะ การปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ การบริหารแบบมีอาชีพ การเน้นลูกค้าและผู้รับบริการจะทำให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเทศบาลนครภูเก็ตจึงได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยได้นำหลักการจัดการภาครัฐแนว

ใหม่มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานในรูปแบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มุ่งเน้นปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภาครัฐไปสู่การทำงานเพื่อประชาชน โดยเฉพาะในการจัดบริการสาธารณะที่เน้นคุณภาพ ให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอันเป็นเสมือนลูกค้า การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การเสนอความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานของภาครัฐในปัจจุบัน ดังที่ สุภชชา พันเลิศ พานิชย์ (2555) กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่น ด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและ หน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมี 4 หลักการ คือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของ ท้องถิ่นในการจัด บริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ ส่งผลให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุทิน ทัดรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ ชมพูนุตผ่อง (2556) ศึกษาเรื่องการบริหารสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ การบริการประชาชนในฐานะพลเมือง ความรับผิดชอบ ผลประโยชน์สาธารณะ และการให้คุณค่ากับคน

4. รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต คือ การกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ลดบทบาทและปรับเปลี่ยนโครงสร้าง หน่วยงานให้มีขนาดเล็กลง เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างทีมผู้บริหาร รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้าง และการแข่งขันประมูลงานเพื่อลดต้นทุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง นำเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาให้บริการประชาชน เปิดโอกาสประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนา และติดตามประเมินผล พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย แสดงให้เห็นว่า เทศบาลนครภูเก็ตให้ความสำคัญกับการนำปัจจัยแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้กับ การจัดบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอนหนึ่งว่า “มีความสำเร็จ ในด้านการจัด การบริการสาธารณะมากขึ้น โดยการสร้างค่านิยมร่วมของทุกคน เพื่อเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร



ในการดำเนินงานเป็นทิศทาง โดยมีความมุ่งมั่นที่ทำให้คนในองค์กรจะร่วมกันบริหารงานไปด้วยกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน” ดังที่ อุดม ทุมไธสิต (2556) ได้เสนอว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) หมายถึง รูปแบบการบริหารที่นำมาปรับใช้กับภาครัฐ เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ โดยเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป้าหมายสุดท้ายคือ ระบบราชการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงเทียบเท่ากับมาตรฐานสากล เจ้าหน้าที่มีศักยภาพสูง และมีการบริหารจัดการทรัพยากรของภาครัฐอย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสม ทำให้ระบบมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและประชาคมโลก สนองตอบความต้องการและนำบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี สุกิจปาณีนิจ (2562) ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมคือ เทศบาลควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานและมีการประเมินผลการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการกระจายอำนาจ ทำงานเป็นทีมและทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้ทรัพยากรในการจัดทำบริการสาธารณะให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะและเปิดช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารเทศบาลนครภูเก็ตควรมีการวางแผนการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เช่น การจัดการอบรมสัมมนา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารเพื่อให้ได้ความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น อย่างเป็นระบบ อย่างน้อยปีละครั้ง

1.2 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลนครภูเก็ตมีการดำเนินงานที่ยึดถือวัตถุประสงค์ และผลสำเร็จของงานเป็นตัวตั้ง แต่ทั้งนี้เทศบาลควรมีการยืดหยุ่นกฎ ระเบียบ โดยเน้นผลสำเร็จของภารกิจ มากกว่าเน้นในเรื่องของกระบวนการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.3 ผู้บริหารเทศบาลนครภูเก็ตควรมีการกระตุ้นบุคลากรให้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดการปฏิบัติงานในการจัดบริการสาธารณะตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

1.4 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลนครภูเก็ตควรมีการจัดระบบการให้บริการที่ทันสมัย มีความต่อเนื่อง มีความปลอดภัย ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น คำนึงถึงช่องทางการเข้ารับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ

1.5 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลนครภูเก็ตควรเน้นการบริหารที่รับฟังประชาคม โดยการจัดประชุมร่วมระหว่างผู้ใหญ่บ้าน ผู้บังคับบัญชา คณะกรรมการชุมชน และตัวแทนประชาชน เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของประชาชน นำมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น



1.6 การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาจัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ เทศบาลนครภูเก็ตควรมีการผ่อนคลายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการผูกขาดในการให้บริการสาธารณะ เพื่อลดบทบาทของเทศบาลลง เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมของเทศบาล

1.7 เทศบาลนครภูเก็ตควรมีการกำหนดงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนงาน ขั้นตอน และระยะเวลาในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน และมีการประเมินเป็นระยะเพื่อให้เกิดความสอดคล้องของงบประมาณที่ใช้ไปเกิดความคุ้มค่า และประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

1.8 เทศบาลนครภูเก็ตควรสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามาร่วมลงทุนในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะให้มากขึ้นทั้งกระบวนการ นโยบาย แผน โครงการ และกิจกรรม โดยอาจทำข้อตกลงในแต่ละด้านและขอบเขตการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

1.9 เทศบาลนครภูเก็ตควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงออกถึงความต้องการร่วมประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อผลประโยชน์สาธารณะและยอมรับเสียงส่วนใหญ่ นำผลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการจัดบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

2.1 เทศบาลนครภูเก็ตควรให้ความสำคัญกับเรื่องชลประทานและแหล่งน้ำที่ใช้ในพื้นที่ให้มากขึ้น โดยมีการจัดสร้างระบบชลประทานและตรวจหาแหล่งน้ำเพิ่มเติมเพื่อให้มีน้ำไว้ใช้อย่างเพียงพอ

2.2 เทศบาลนครภูเก็ตควรมีการส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในอาชีพ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพิ่มความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีอาชีพสร้างรายได้ รวมไปถึงช่วยแก้ไขปัญหาความยากจนในชุมชน

2.3 เทศบาลนครภูเก็ตควรรณรงค์ให้ประชาชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น ไม่เผาหญ้า ไม่บุกรุกที่ดินสาธารณะ ไม่ปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำ แยกขยะก่อนทิ้ง สนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน เพื่อป้องกัน แก้ไข และบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน

2.4 เทศบาลนครภูเก็ตควรมีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ในชุมชน และสามารถตรวจสอบได้ง่าย

2.5 เทศบาลนครภูเก็ตควรให้การสนับสนุนผลผลิตในภาคการเกษตรของชุมชนในการส่งออกหรือแปรรูปผลผลิตดังกล่าว เพื่อส่งเสริมอาชีพ และพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยว ในชุมชนมีรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.6 เทศบาลนครภูเก็ตควรมีการสนับสนุนและพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ในชุมชน เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และอนุรักษ์ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป



สรุป

จากการวิจัยสรุปได้ว่าเทศบาลนครภูเก็ตมีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้เป็นอย่างดี มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ลดบทบาทและปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลง เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างทีมผู้บริหาร รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้าง และการแข่งขันประมูลงาน เพื่อลดต้นทุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะของตนเอง นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาให้บริการประชาชน เปิดโอกาสประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนา และติดตามประเมินผล พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย ถึงแม้จะเกิดปัญหาการให้บริการสาธารณะบางประการ แต่เทศบาลนครภูเก็ตยังมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานและการจัดบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งสามารถรองรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ พิพิธกุล, ภูวนิดา คุณผลิน และกนกอร บุญมี. (2562). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผล การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*, 19(4), 189-198.
- กรีช เทียมสุวรรณ. (2560). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน* (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- โกวิท พวงงาม. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2563). *รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563* (รายงานขการวิจัย). มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2558). *สถิติพื้นฐาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาย โปธิสิตา. (2554). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ณัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร. (2557). *การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี: ศึกษา เฉพาะเขตอำเภอเมือง* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนศิณ สำเร็จรัมย์. (2559). *การบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาล ตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา, ฉบับพิเศษ, 500-512.*

- ธิษณารินทร์ เหลืองจิระโชติกาล. (2564). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ธีรยุทธ ชะนิล และเกรียงไกร ช่างม่าน. (2562). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. *การประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 2 “มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นวัตกรรมสร้างสรรค์สังคม”*, วันที่ 5-6 สิงหาคม 2562 ณ หอประชุมเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550, 755-766.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(2), 215-227.
- เพชรรัตน์ เอี่ยมสอาด. (2559). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์* (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 17, 151-164.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 9, 83-99.
- วิภาภัทร์ ธิโนชัย. (2562). *ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2554). การนำตัวแบบทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐเชิงรัฐประศาสนศาสตร์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 1(1), 51-62.
- สมบุรณ์ ชมพูนุคผ่อง. (2556). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). *ความรู้เกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องสำหรับประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555)*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.
- สำนักงานเทศบาลนครภูเก็ต. (2565). *เกี่ยวกับจำนวนประชากร*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2565, จาก https://www.phuketcity.go.th/files/com_develop/2019-10_5c1773888f4d8de.pdf



- สุทิน ทัดรัตน์. (2557). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุธินี เจริญเครือ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุนารี สุกิจปาณีนิจ. (2562). *รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). *บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2565, จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: กระแสหลักของการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐ*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2565, จาก www.lppreru.com/.../download.php
- อุดม ทุมโฆสิต. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชา รอ.6004 องค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Caiden, G. E. (1991). *Administrative Reform Comes of Age*. New York: Walter de Gruyter.
- Ferlie, E. et al. (1996). *The New Public Management in Action*. Oxford: Oxford University Press.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Hughes, O.E. (1998). *Public management and administration* (2nded). New York: St. Martin's Press.
- Norman, F. (2002). *Public Sector Management*. London: Harvester Wheat sheaf.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rded). New York. Harper and Row Publications.