

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง
The Development of New Public Management Effectiveness Strategy
for Town-Municipal Office

พัฒนาศิณ สำเร็จรัมย์¹ รชพล ศรีขาวรส²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง 2) เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง และ 3) เพื่อประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสม ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา จากผู้ซึ่งมีบทบาทในการบริหารจัดการเทศบาลเมือง แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายการเมือง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และ 2) ฝ่ายข้าราชการประจำ ได้แก่ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) จำนวน 18 คน ขั้นตอนที่ 3 ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ซึ่งเป็นการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์โดยสรุปหลอมรวมประเด็น

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ตามลำดับ

2. ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนเห็นด้วยและสนับสนุนให้ทุกด้านเป็นยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง คือ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากระบวนการภายใน ยุทธศาสตร์

¹(ผู้ช่วยศาสตราจารย์) อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

²(อาจารย์ ดร.) อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

เพื่อพัฒนาองค์การ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

3. ผลการประเมินยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ที่มีความเหมาะสมโดยเรียงลำดับความสำคัญคือ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ

คำสำคัญ : ยุทธศาสตร์การพัฒนา, ประสิทธิภาพขององค์การ, การจัดการภาครัฐแนวใหม่

Abstract

This research purposed to study 1) The Level of The Development of New Public Management effectiveness Strategy for Town-Municipal Office 2) Development of The Development of New Public Management effectiveness Strategy for Town-Municipal Office and 3) Evaluation The Development of New Public Management effectiveness Strategy for Town-Municipal Office. This Research design to Mixed Method Research in 3 Steps were step 1 Study The Level of The Development of New Public Management effectiveness Strategy for Town-Municipal Office the Research Participant were 2 Parts of Functional Person 1) Political were Mayor Deputy Mayor 2) The Official persons were Assistant Town-Municipal Officer Chief of Officer Director of Engineering Department Director of Financial Department Director of Social Welfare Department Director of Education Department Director of Academic Plan Department Director of Public Health and Environment Department 10 person Totally 40 Persons by Questionnaire step 2 Development of New Public Management effectiveness Strategy for Town-Municipal Office by Focus Group Discussion by 18 Experts Step 3 Evaluation Suitable and Feasible of the Development of New Public Management effectiveness Strategy for Town-Municipal Office by 20 Experts. The statistically used for analyzing the collected data were mean standard deviation and Content Analysis

The study results show as follow;

1. The Development of New Public Management effectiveness Strategy for Town-Municipal Office were at High Level Ranking by Mean Scores were internal Process, Organization Development, Operating Performance Outcome, Opinion Ability Process, Procurement and Allocating Resource respectively.

2. All of Expert Agreement and Support All of Variable were component of the Strategies for Town-Municipal Office were internal Process Strategy, Organization Development Strategy, Operating Performance Outcome Strategy, Opinion Ability Process Strategy, Procurement and Allocating Resource Strategy.

3. The Result Evaluation of the Development of New Public Management effectiveness Strategy for Town-Municipal Office was Suitable Ranking by Mean Score were Procurement and Allocating Resource Strategy, Opinion Ability Process Strategy, Operating Performance Outcome Strategy.

Keywords : Development Strategy, Organization effectiveness, New Public Management for Town-Municipal Office.

บทนำ

การบริหารราชการของไทย ได้เริ่มวางรากฐานในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ซึ่งพระองค์ทรงมีพระอัจฉริยภาพทางการบริหาร ได้ทรงนำทฤษฎีของ แมกซ์ เวเบอร์ มาประยุกต์เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมไทย พระองค์ได้ทรงนำมาใช้ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยทรงเริ่มต้นด้วยการแยกเรื่องส่วนตัวของผู้บริหารองค์การออกจากตัวองค์การ ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความรู้สึกที่ไม่ถูกต้องของบุคคลทุกฝ่าย ซึ่งครอบคลุมทั้งประชาชนและข้าราชการว่าผู้บริหารและองค์การไม่สามารถแยกออกจากกันได้ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีรับสั่งให้ เสนาบดีทุกคนต้องมาหาหรือขอราชการและสั่งการที่สำนักงานกระทรวง ห้ามมิให้ข้าราชการสั่งงานที่บ้าน ทรงจัดและกำหนดให้มีเวลาราชการ และระบบสารบรรณหนังสือ โดยจะต้องมีการบันทึกเลขหนังสือเข้าและหนังสือออก รวมทั้งกำหนดเป็นข้อบังคับให้การออกคำสั่งหรือการทำงานต้องเป็น ลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้เพราะพระองค์มีพระราชประสงค์ที่จะป้องกันมิให้เสนาบดีมีความเชื่อว่าตนเองคือองค์การ จนกระทั่งคิดต่อไปว่าการตัดสินใจและเหตุผลของตนเองคือการตัดสินใจและเหตุผลขององค์การ นอกจากนี้จะได้ทรงปูพื้นฐานและเสริมสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้กับหน่วยงานราชการเพื่อให้สอดคล้องกับคติฐานของ Bureaucracy แล้ว พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวยังได้ทรงกระจายงาน และความรับผิดชอบไปยังข้าราชการตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา พระองค์รับสั่งให้เสนาบดีและข้าราชการทุกท่าน ยึดกฎและระเบียบเป็นหลักในการบริหาร มิใช่ยึดเอาความคิดเห็นหรือเหตุผลหรือผลประโยชน์ของทั้งส่วนตนและของหมู่คณะมาเป็นบรรทัดฐานในการบริหาร และข้าราชการทุกคนจะต้องมีงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายของราชการ คือการบำบัดทุกข์และดูแลประชาชนให้เกิดความสุข การบริหารตามแนวทางของทฤษฎี Bureaucracy ส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการไทยในรัช

สมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเป็นอย่างมาก แต่ในระยะต่อมาเสนาบดีกระทรวงต่างๆ ได้ยึดเอาแนวทางการบริหารโดยการรวมศูนย์อำนาจ การตัดสินใจทั้งหมดไว้ที่ส่วนกลาง (Centralized Management) มาเป็นปทัสถานทางการบริหารราชการ (Norm) และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองประเทศ ภายหลังจากการปฏิวัติ ในปี พ.ศ. 2475 พบว่า ระบบราชการได้รวมศูนย์อำนาจการบริหารเอาไว้ที่ส่วนกลางหรือที่ตัวเสนาบดีมากกว่าเดิม ผลจากการรวมศูนย์อำนาจทางการบริหาร ก่อปรกกับการปกป้องตนเองจากการตรวจสอบ และการขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะของประเทศเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและภายหลังปี พ.ศ. 2475 ในประเทศไทยได้เกิดช่องว่างทางสังคมระหว่างข้าราชการที่แปรเปลี่ยนเป็นเสมือนชนชั้นผู้ปกครองกับประชาชนซึ่งเปรียบเสมือนผู้อยู่ใต้การปกครองของข้าราชการ ในทางนิตินัยข้าราชการปกครองประชาชนโดยอาศัยประกาศหรือข้อบังคับต่างๆ ของกระทรวงมาเป็นเครื่องมือในการปกครองส่งผลให้ข้าราชการที่เป็นผู้บริหารระดับสูงไม่เพียงแต่มีอำนาจมากขึ้น แต่ยังเป็นศูนย์กลางอำนาจของระบบราชการ ซึ่งในประเทศตะวันตกพัฒนาการเช่นนี้ได้เคยเกิดขึ้นในองค์การต่างๆ ที่บริหารภายใต้ระบบ Bureaucracy เช่นเดียวกัน ต่อมาในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 แนวคิดการบริหารงานดั้งเดิมหรือตัวแบบประเพณีนิยมก็ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากนักวิชาการจำนวนหนึ่ง เช่น เฮอร์เบิร์ต เอ. ซิมอน (Herbert A. Simon) ถึงกับชี้ให้เห็นว่าหลักการบริหารต่างๆ เป็นเพียงสุภาษิต (Proverbs) ที่มีความขัดแย้งในตัวที่เกิดขึ้นจริงได้ยากในทางปฏิบัติ และยังได้ชี้ให้เห็นว่าเป็นการไม่สมเหตุสมผลที่เราจะทึกทักว่าการจัดการแบบลำดับขั้นจะเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือ การบริหารระบบราชการไม่ใช่เป็นวิธีการที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเสมอไป ประกอบกับการดำเนินงานของภาครัฐในช่วงเวลาที่ผ่านมาไม่นอกจากจะไม่บรรลุผลเท่าที่ควรแล้ว ยังได้สร้างปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นตามมาอีกมากมาย เช่น ในสหรัฐอเมริกาและอังกฤษเป็นตัวอย่าง ซึ่ง ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker) สะท้อนให้เห็นว่า ไม่เคยปรากฏว่ามีรัฐบาลใดในประวัติศาสตร์ของสหรัฐที่จะมีรายจ่ายงบประมาณขาดดุลมากเท่ารัฐบาลประธานาธิบดี จอร์จ บุช เป็นรายจ่ายขาดดุลที่ทำให้เศรษฐกิจของสหรัฐตกต่ำในระยะสามปีแรกที่ประธานาธิบดี บุช ดำรงตำแหน่ง เป็นการขาดดุลงบประมาณมากที่สุดนับตั้งแต่ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา เช่นเดียวกับนายกรัฐมนตรีนางมากาเร็ต แทชเชอร์ ของอังกฤษที่เป็นการขาดดุลงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่พยายามจะตัดรายจ่ายภาครัฐบาลลงเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจของประเทศ

สภาพปัญหาต่างๆ เหล่านี้ได้ทำให้ประชาชนเสื่อมศรัทธาต่อการบริหารงานของภาครัฐอย่างมาก ทำให้การบริหารภาครัฐในขณะนั้นมักได้รับการวิพากษ์วิจารณ์กันในด้านต่างๆ อยู่บ่อยครั้ง เช่น การมีขนาดใหญ่โต ไม่คล่องตัว มีขีดความสามารถในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ไม่รวดเร็ว ยิ่งกว่านั้นวิธีการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมที่ยึดการบังคับบัญชาตามลำดับขั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของยุคสมัยที่เต็มไปด้วยความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไวได้ ระบบบริหารราชการที่ไม่ยืดหยุ่น การปฏิบัติงานโดยยึดแบบแผนตาม

ขั้นตอนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด มีขอบเขตงานที่แคบ รวมทั้งมีตัวแบบการปฏิบัติการและวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการภายในเป็นหลัก ทั้งหมดนี้ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งในการรับมือกับปัญหาซึ่งมักอยู่นอกเหนือขอบเขตการควบคุมของหน่วยงานภาครัฐ โดยในช่วงต้นทศวรรษที่ 1980 บรรดาผู้นำทางการเมืองตระหนักถึงธรรมชาติความไม่ยั่งยืนของระบบการรวมอำนาจการให้บริการสาธารณะ ผู้นำทั้งในยุโรป เอเชีย และอเมริกาเหนือ เริ่มสำรวจแนวทางการใช้จ่ายงบประมาณที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมทั้งเรื่องสวัสดิการสาธารณะ การขนส่ง สุขภาพ และอื่นๆ โดยที่ก่อนหน้านี้ก็ต้องประสบกับความท้าทายทางการคลังอันเนื่องมาจากวิกฤติน้ำมันในช่วงปลายปี ค.ศ.1970 รวมทั้งเศรษฐกิจโลกที่มีความผันผวนอย่างต่อเนื่องในขณะนั้น กลายเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญทำให้นักวิชาการและนักปฏิบัติการ ต้องค้นหาแนวทางการบริหารภาครัฐใหม่ เพื่อรับมือกับสภาพการณ์ดังกล่าว ทั้งหมดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้รัฐจำต้องดำเนินการปฏิรูประบบการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ได้มีผู้ตั้งข้อสังเกตว่า การที่รัฐจะต้องมีการปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนบทบาทของตัวเองใหม่ มีเหตุผลสนับสนุนอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) มีการโจมตีภาครัฐ 2) มีการเปลี่ยนแปลงในทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ (economic theory) และ 3) ผลกระทบของความเปลี่ยนแปลงในกรณีของภาคเอกชน (private sector) เนื่องมาจากโลกาภิวัตน์ (globalization) (ในฐานะที่เป็นพลังทางเศรษฐกิจ) ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นแรงขับนำไปสู่การปฏิรูปการบริหารรัฐกิจขึ้นในหลายประเทศในเวลาต่อมา โดยเฉพาะกลุ่มประเทศเวสต์มินสเตอร์ เริ่มต้นจากรัฐบาลนายกรัฐมนตรีนางมากาเร็ต แท็ชเชอร์ (Margaret Thatcher) ของอังกฤษ ค.ศ.1979 ประธานาธิบดี โรนัลด์ แรแกน (Ronald Reagan) ของสหรัฐอเมริกา ใน ค.ศ.1980 และประเทศอื่นๆ การปฏิรูปดังกล่าวได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงปฏิวัติ (a revolutionary change) ไม่เฉพาะในลักษณะของการส่งมอบบริการทางสังคม และการแสดงบัญชีงบประมาณของรัฐบาล หากรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของการบริหารปกครองอีกด้วย โดยการนำเอารูปแบบหรือวิธีการต่างๆ ที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปในภาคธุรกิจเอกชนมาใช้ ซึ่งเรียกกระแสการปฏิรูปที่เกิดขึ้นดังกล่าวในทางวิชาการว่า “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM)” โดยถือกันว่า NPM เป็นเรื่องของ การปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลง หรือแตกต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมาก

นับตั้งแต่ประเทศไทยได้กำหนดนโยบายมุ่งเน้นพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุง การทำงานและยกระดับการบริหารและจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และมีการนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารและจัดการ สมัยใหม่เข้ามาใช้ในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ การทำคาร์บอนการปฏิบัติราชการ การให้หน่วยงานทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหาร

ความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น จากนโยบายดังกล่าวทำให้ขีดความสามารถของภาครัฐมีระดับดีขึ้น

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ถือเป็นปรัชญาการบริหารจัดการที่ภาครัฐนำมาใช้ตั้งแต่ในช่วงทศวรรษที่ 1980 เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าการเกิดขึ้นของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในหลายๆ ประเทศก็เพื่อต้องการสร้างหน่วยงานให้มีการขับเคลื่อนด้วยพันธกิจ มีการกระจายอำนาจ มีลักษณะที่ยืดหยุ่น มีการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ความต้องการที่จะให้หน่วยงานเป็นไปในแนวทางดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุม สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ โดยการนำเอาวิธีการหรือเทคนิคต่างๆ ที่ปฏิบัติกันอยู่ในภาคธุรกิจเอกชนเข้ามาปรับใช้ในภาครัฐกิจ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐและ/หรือการให้บริการสาธารณะเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น โดยในปัจจุบันนั้น พบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้กลายเป็นกระแสแนวคิดหลักที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐอย่างกว้างขวางมากที่สุด

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลเมือง เนื่องจากเป็นองค์การประชาธิปไตยขั้นพื้นฐาน การพัฒนาที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับกลางระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองเล็กที่สุด และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองเล็กที่สุดในระบบบริหารราชการแผ่นดินส่วนท้องถิ่น ประกอบจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ มีทำเลที่ตั้ง ที่เรียกได้ว่าเป็นจังหวัดที่เป็นประตูสู่ภาคอีสานเชื่อมต่อกับหลายจังหวัด ซึ่งถือเป็นฐานเศรษฐกิจหลัก ศูนย์กลางธุรกิจการค้า การบริการ และการขนส่งที่มีความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงลักษณะของพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางกายภาพ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความน่าสนใจในการที่จะศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองและหน่วยงานอื่นที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง
2. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง
3. เพื่อประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง

เมือง

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ

การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ คือการบริหารจัดการภาครัฐที่ช่วยให้องค์กรภาครัฐตระหนักถึง ความสามารถขององค์กร จุดแข็งและจุดอ่อนภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคขององค์กรที่เป็น ผลกระทบมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรผู้บริหารและพนักงานได้มีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เห็นโอกาสใหม่ๆ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น การเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานในระดับต่างๆ มีส่วนร่วมในการบริหาร ทำให้ได้พัฒนาความคิดและช่วยลดการต่อต้าน การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งยังช่วยให้องค์กรมีทิศทางและแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสามารถในการแข่งขัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และในท้ายที่สุดจะช่วยให้องค์กรมีสมรรถนะสูงและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ตามแนวความคิดของ Christopher Hood (1991) จากบทความที่มีชื่อว่า A Public Management for all Seasons? สะท้อนให้เห็นว่าแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เริ่มต้นขึ้นจากความพยายามในการอธิบายปรากฏการณ์ทางการบริหารงานภาครัฐที่เกิดขึ้นในราวทศวรรษที่ 1980 ในประเทศกลุ่มเวสต์มินสเตอร์ (Westminster) ซึ่งได้แก่อังกฤษออสเตรเลียนิวซีแลนด์และแคนาดาประเทศเหล่านี้ได้ดำเนินการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐก้าวหน้าไปอย่างมากด้วยจุดประสงค์ที่ต้องการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศกลไกการบริหารงานภาครัฐจึงต้องมีสมรรถนะในการจัดการที่สูงเพียงพอเพื่อรองรับการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวไปในจังหวะและในทิศทางที่พึงประสงค์ซึ่งได้เกิดขึ้นจากแนวโน้มคือมีการลดขนาดการเติบโตของรัฐโดยแปรรูปให้เอกชนเข้ามารับดำเนินการแทนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะและเป็นหัวข้อในความร่วมมือระหว่างประเทศในประเด็นการจัดการภาครัฐกำหนดนโยบายและความร่วมมือต่างๆที่เกิดขึ้นจึงเป็นที่มาของหลักนิยมในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Doctrines of NPM)

หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ตามแนวคิดของ Christopher Hood ประกอบด้วยหลัก 7 ประการดังนี้ (Hood, 1991 : 3 อ้างใน พัฒน์ศิรินทร์ ความสำเร็จ, 2560 : 7)

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้มีการแข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการบริหารจัดการตามแบบองค์การภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดหย่อนการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

ในความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาจากการใช้หลักเศรษฐศาสตร์ที่มีทางเลือกสาธารณะ (Public Choice) ทฤษฎีต้นทุนการทำธุรกรรม (Transaction Cost Theory) และทฤษฎีเจ้าของตัวแทน (Principal-Agent Theory) ที่ส่งผลให้เกิดการแข่งขันมีทางเลือกมากขึ้นมีความโปร่งใสและมีการใช้ค่าตอบแทนจูงใจรวมกับหลักบริหารธุรกิจที่มีการใช้มืออาชีพที่มีความสามารถมาจัดการทำให้ผลการทำงานดีขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา จากผู้ซึ่งมีบทบาทในการบริหารจัดการเทศบาลเมือง แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายการเมือง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และ 2) ฝ่ายข้าราชการประจำ ได้แก่ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) จำนวน 18 คน

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ซึ่งเป็นการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของยุทธศาสตร์ ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ผู้วิจัยใช้แนวคิดจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้มาจากการบูรณาการร่วมกัน 5 ด้าน ดังนี้

1. การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) การจัดหาทรัพยากร และ 2) การจัดสรรทรัพยากร
2. กระบวนการภายใน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ 1) การจัดทำแผนพัฒนา 2) การเงิน การคลัง 3) บุคลากร 4) วัสดุอุปกรณ์ และ 5) สารสนเทศ
3. ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ประกอบด้วย 9 ปัจจัยคือ 1) การให้บริการ อย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า 6) การเข้าถึงแหล่งบริการ 7) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก 8) ความสามารถของผู้รับบริการ และ 9) การยอมรับคุณภาพของการบริการ
4. ผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ 1) ผลลัพธ์ตามพันธกิจ 2) คุณภาพ การบริหาร และ 3) ประสิทธิภาพ
5. การพัฒนาองค์การ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ 1) การจัดระบบภายในองค์การ 2) การ ประเมินผลองค์การ และ 3) การนำองค์การ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา จากกลุ่มตัวอย่าง 40 คน ซึ่งมีบทบาทในการบริหารจัดการเทศบาลเมือง สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา

ประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของเทศบาลเมือง	ระดับความสำเร็จ		แปลผล	ลำดับ
	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร	3.13	0.44	ปานกลาง	5
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.77	0.52	มาก	1
3. ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ	3.41	0.73	ปานกลาง	4
4. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ	3.67	0.59	มาก	3
5. ด้านการพัฒนาองค์การ	3.75	0.48	มาก	2
รวม	3.55	0.61	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X}=3.77$) ด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{X}=3.75$) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{X}=3.67$) ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.41$) และ ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ($\bar{X}=3.13$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1. ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชน รองลงมา การจัดสรรทรัพยากรครอบคลุมพื้นที่ที่รับผิดชอบ และการร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อจัดหาทรัพยากร

2. ด้านกระบวนการภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การจัดทำบัญชีและรายงานการเงินด้านการบริหารงาน รองลงมา การจัดทำข้อตกลงเกี่ยวกับการรับเงิน เบิกจ่าย ฝากเงิน เก็บรักษาเงินในการบริหารงาน และการตรวจสอบการใช้งบประมาณในการบริหารงาน

3. ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ รองลงมา ประชาชนมีความเข้าใจและสามารถรับรู้ต่อสิ่งที่รับบริการ และประชาชนได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ

4. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในการเปิดรับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการสาธารณะ รองลงมา เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรในการให้บริการสาธารณะ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

5. ด้านการพัฒนาองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การใช้หลักการบริหารตามแนวทางการจัดการบ้านเมืองที่ดี มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะจากประชาชน

ขั้นตอนที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา เป็นการประมวลสรุปจากการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนเห็นด้วยและสนับสนุนให้ทุกด้านเป็นยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง คือ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากระบวนการภายใน ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กร ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา ผลการประเมินยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ที่มีความเหมาะสมโดยเรียงลำดับความสำคัญคือ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร รองลงมา ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ

เมื่อนำผลจากการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ สรุปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ประกอบด้วย 1) การแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากเครือข่ายภาคเอกชนและประชาชนเพื่อจัดหาทรัพยากร 2) สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อจัดหาทรัพยากรให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น 3) ดำเนินการลงทุนในกิจกรรมต่างๆ เพื่อการจัดหาทรัพยากร 4) การจัดสรรทรัพยากรให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ประกอบด้วย 1) พัฒนาศักยภาพการให้บริการให้ครอบคลุมทุกภารกิจ 2) จัดหา ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อเอื้อต่อการให้บริการ 3) ดำเนินโครงการเพื่อให้บริการเชิงรุก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบด้วย 1) ดำเนินการเพื่อการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน 2) พัฒนาช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นให้มีความหลากหลาย 3) ดำเนินการเพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เป็นปัจจุบัน

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหาร บุคลากรของเทศบาลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมีความรู้ ความสามารถ มีความเข้าใจ และมีประสบการณ์สูง จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ธณัฐพล ชะอุ่ม (2553 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในภาพรวม มีระดับความสำเร็จมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบูรณ์ ชมพุดม่อง (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองใน

จังหวัดนครราชสีมา โดยการประมวลสรุปจากการประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนเห็นด้วยและสนับสนุนให้ทุกด้านเป็นยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ได้แก่ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากระบวนการภายใน ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กร ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นยุทธศาสตร์ที่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง และเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา เทียมพล (2554 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารการพัฒนา 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา 4) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ผลการศึกษาพบว่า 1) โครงการนำมาปรับปรุงการบริหารการพัฒนา ควรเปิดโอกาสให้มีความเป็นอิสระทางความคิด และมีการทำงานเป็นทีม 2) โครงการที่นำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ควรมีการตรวจสอบประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กรและมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน

3. ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนครราชสีมา เป็นการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ พบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยเรียงลำดับความสำคัญคือ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร รองลงมา ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ธณัฐพล ชะอุ่ม (2553 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลได้แก่ เทศบาลตำบลควรให้ความสำคัญในการจัดหาทรัพยากรจากภายนอก โดยการขอความร่วมมือและการสนับสนุนจากองค์กรภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรมสาธารณะและการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด จัดสรรงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ในการบริหารงานอย่างทั่วถึงและเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้แก่ รัฐบาลหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควร ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการสาธารณะและสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1) เทศบาลหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่นๆ ควรนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ในการประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในหน่วยงาน
- 2) การนำประเด็นยุทธศาสตร์ไปแปลงเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ควรดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
- 3) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ควรแสวงหาความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้การดำเนินเกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาวิจัยเชิงประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อทราบผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ และหาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามยุทธศาสตร์
- 2) ควรศึกษาวิจัยยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเปรียบเทียบหลายพื้นที่ ที่มีบริบทที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2550). การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธณัฐพล ชะอุ่ม. (2553). ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย. คุชชินีพนธ์ปรัชญาคุชชินีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.
- สมบูรณ์ ชมพุดผ่อง. (2556). การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- อนุชา เทียมพูล. (2554). การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะกรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา. ปริญญานิพนธ์ปริญญาคุชชินีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- Thompson, D. (1967). *Organization in Action*. New York: McGraw-Hill.
- Campbell, J. P. (1977). *On the Nature of Organizational Effectiveness*. In P. S. Goodman, J. M.