

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร

The relationship between new public management and performances of public service provision by municipalities in Sakon Nakhon Province

สมพร ดวงพร¹ พระอธิการสุรินทร ชุตินธวงศ์² พระมหากฤษดาพงศ์ สุทนต์จิตโต³ ปาริฐา กุลี⁴
Sompron Daungpron,¹ Phra Surinthon Chutinthawong², Phramaha Kritsadaphong Suttajitto³, Paritha Kulee⁴

^{1,2,3,4}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร Master of Public
Administration Program, Faculty of Management Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University

*Corresponding author's E-mail: sompron2309@gmail.com*¹ surinthr.4266@gmail.com,² teeptaxi
123@gmail.com,³ paritha.0305@gmail.com,⁴

Received: February 04, 20234

Revised: February 21, 2024

Accepted: February 29, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัด
สกลนคร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลการจัดบริการสาธารณะของ
เทศบาลในจังหวัดสกลนคร และ 3) ศึกษาแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการ
สาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและ
เชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ
วิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการ ที่ได้จาก
การเลือกแบบเจาะจง จำนวน 14 คน แล้วนำมาเขียนเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาความ ผลการวิจัยพบว่า 1) การ
จัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนครโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การบริหารจัดการภาครัฐแนว
ใหม่มีความสัมพันธ์กับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05, ($r = 0.686$) และ 3) แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการ
สาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร ได้แก่ (1) เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการ
ที่ชัดเจน โดยให้คำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น และเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจหลักและภารกิจรอง (2)
เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ (3) เทศบาลควรบูรณาการ
ทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ (4) เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่
คำสำคัญ: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่; การจัดบริการสาธารณะ; ผลการดำเนินงาน; เทศบาล



Abstract

The purposes of this research article are to: 1) study the level of public service management in municipalities in Sakon Nakhon Province; 2) study the relationship between new public management and the performances of public service provision in municipalities in Sakon Nakhon Province; and 3) study management guidelines. A new type of public sector that is appropriate for the management of municipal public services in Sakon Nakhon Province. The researcher used a combination of quantitative and qualitative research methods. The sample size was 400 people. The statistics used were percentage, mean, and standard deviation. and Pearson correlation analysis. Key informants include municipal administrators. and heads of government agencies obtained from the purposive selection of 14 people and then written down as descriptive data. The results of the research found that 1) the overall public service provision of municipalities in Sakon Nakhon Province was at a high level. 2) The new public management was significantly related to the results of public service provision in municipalities in Sakon Nakhon Province. Statistics at the level of 0.05 ($r = 0.686$) and 3) New public management approaches that are appropriate for managing the public services of municipalities in Sakon Nakhon Province include: (1) Municipalities should set goals and indicators for providing services. clear By taking into account the identity of the local area. and arranging the priorities according to the main and secondary missions. (2) Municipalities should reduce the steps in providing services to the people. and use modern technology to provide services. (3) Municipalities should integrate and work with all sectors in the area. (4) Municipalities should reduce duplication of services with government agencies in the area.

Keywords: new public management; public services; performance; municipality

บทนำ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎีและเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลายจนนำไปสู่ความสับสนในการให้ความหมายและขอบข่าย เป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบการบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเช่นเดียวกับในอดีต โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ การเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบายการมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การมุ่งปรับ



โครงสร้างในแบบระบบราชการที่มีความทะเยอทะยานใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก และการปรับระบบการบริหารจัดการโดยใช้กลไกทางการตลาดมากขึ้น เป็นการกระตุ้นการ แข่งขัน การตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ รวมทั้งการปรับปรุงแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ ระบบสัญญาว่าจ้าง ระยะสั้นและการให้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2548, น.45-46)

กระแสการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภาครัฐทุกส่วน รวมถึงองค์กรระดับท้องถิ่นทุกประเภท ซึ่งเทศบาลเป็นองค์กรหนึ่งจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาท และบริบท ของการทำงานให้สอดคล้องรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกในแง่มุมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งเป็นกลไกการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น เทศบาลจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารงานทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจให้เหลือเฉพาะที่จำเป็น โดยมีโครงสร้างการบริหารที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว โดยการบริหารแบบมีอาชีพที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและคุณภาพของผลลัพธ์มากขึ้นรวมถึงการใช้แผนกลยุทธ์ในการบริหารงานที่วัดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสามารถประเมินการทำงานได้โดยการใช้แผนงบประมาณที่เน้นผลสัมฤทธิ์ตามแผนกลยุทธ์ การกำหนดตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน โดยยึดความสามารถและผลงานเป็นหลัก รวมทั้งมีขนาดกำลังพลเหมาะสมกับภารกิจ โดยการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความยืดหยุ่นโดยแทนที่ด้วยหลักการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยมประโยชน์สาธารณะที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ, 2551, น. 2)

จากการกำหนดนโยบายสาธารณะที่มีมาโดยตลอดตั้งแต่ในอดีต ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นยึดความต้องการของตนเองเป็นตัวตั้ง โดยมุ่งสนองวัตถุประสงค์ที่ตนเองกำหนดไว้เป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์ของหน่วยงานหรือผลประโยชน์ส่วนตัวของผู้บริหารหรือนักการเมืองในท้องถิ่น แทนที่จะมุ่งสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะเช่นนี้เป็นการบริหารงานที่มีทิศทางแบบผู้มีอำนาจคิดค้นนโยบายและแนวทางแก้ไขปัญหาเองทั้งหมดแล้ว สาธารณะนับตั้งแต่การริเริ่มคิดค้นนโยบายที่มองเห็นปัญหาร่วมกันว่าจะอะไรคือปัญหาสำคัญก่อนหลัง ที่จะนำไปสู่การผลิตนโยบาย การดำเนินงาน และการประเมินผลนโยบายว่าประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคด้านใดหรือไม่ ดังนั้น หากนำแนวคิดจากการภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ นโยบายที่เกิดขึ้นจะมาจาก การมีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่การพิจารณาปัญหาว่าจะอะไรสำคัญก่อนหลัง จนนำไปสู่การริเริ่มหรือคิดค้นดำเนินการ (top down management) ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบาย

การนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบายว่าสามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กำหนดไว้ร่วมกันหรือไม่ ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะสะท้อนถึงการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ริเริ่มแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาท้องถิ่นที่มาจากความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดหรือสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (bottom up management) (บุษอริยะหมะ, 2560, น. 32-33)



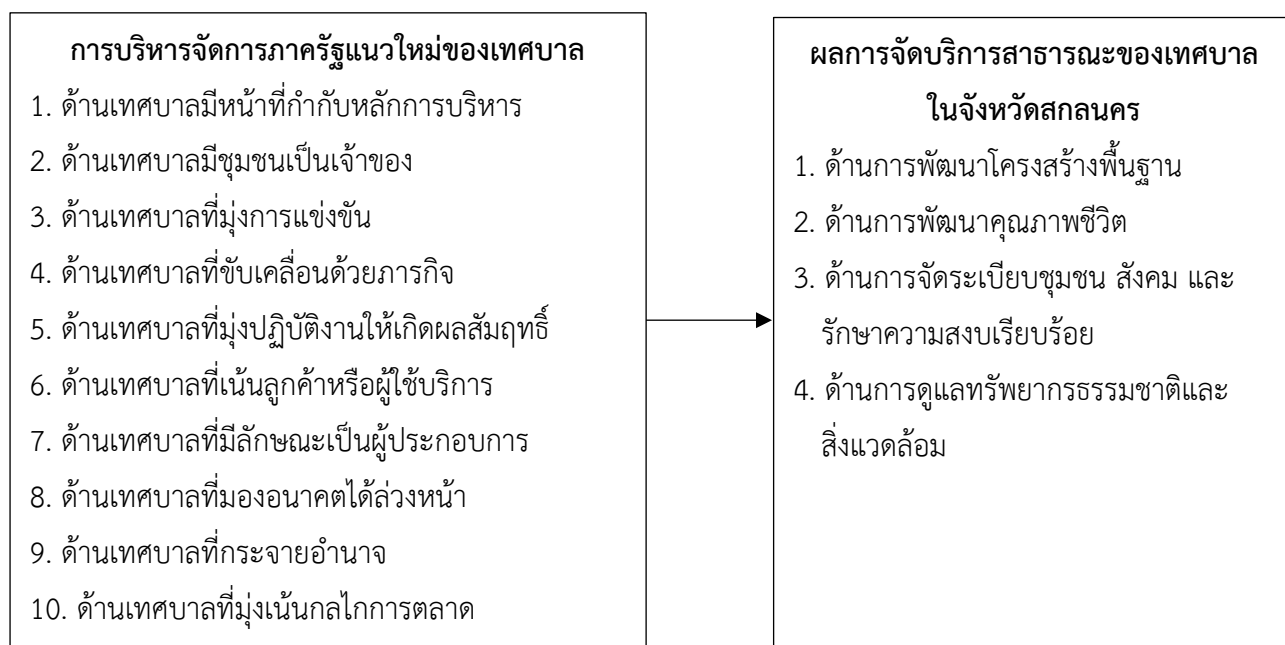
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาลตำบลประกอบกับเทศบาลได้ปรับเปลี่ยนการบริหารองค์การมาสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร ซึ่งจะ เป็นการสะท้อนภาพการบริหารงานให้กับผู้บริหารท้องถิ่นได้นำไปปรับพฤติกรรมการบริหารงานให้ สามารถบริหารจัดการองค์การภายใต้การเปลี่ยนแปลงตามยุคและสมัยของโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับผลการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ Hughes, 1994; Christopher Hood, 1991; Osborne and Gaebler, 1992; เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และคณะ, 2551; ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560) ประกอบด้วย 1) เทศบาลมีหน้าที่กำกับหลักการ บริการ 2) เทศบาลมีชุมชนเป็นเจ้าของ 3) เทศบาลที่มุ่งการแข่งขัน 4) เทศบาลที่ขับเคลื่อน ด้วยภารกิจ 5) เทศบาลที่มุ่งปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ 6) เทศบาลที่เน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ 7) เทศบาลที่มีลักษณะเป็น ผู้ประกอบการ 8) เทศบาลที่มองอนาคตได้ล่วงหน้า 9) เทศบาลที่กระจายอำนาจ และ 10) เทศบาลที่มุ่งเน้น กลไกการตลาด

สำหรับแนวคิดการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนครตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และตามอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติ แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษา ความสงบ เรียบร้อย และ 4) ด้านการดูแลสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดสกลนคร จำนวน 1,153,048 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขตเทศบาลใน สกลนคร โดยนำมาสุ่มตัวอย่างโดยหลักการของยามานะ (Yamanae, 1973, p. 881) จำนวน 400 คน โดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน ตามจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลในจังหวัดสกลนคร โดยกำหนดเลือกตัวแทนเทศบาลอำเภอละ 1 แห่ง หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีจับฉลาก จาก ผู้บริหารเทศบาล จำนวน 7 คน และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 7 คน รวมจำนวน 14 คน และ 1.3 ผู้ให้ ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จำนวน 14 คน คือ ผู้บริหารเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น รายละเอียดดังนี้ 1) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มี ลักษณะคำถาม เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปาน กลาง น้อย และน้อย ที่สุด ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) อาจารย์ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน 2) อาจารย์ด้านระเบียบวิธีวิจัยและหลักสถิติ 1 คน และ 3) ปลัดเทศบาล จำนวน 1 คน พบว่า ข้อคำถามมีค่าดัชนี IOC (Index of item objective congruence) อยู่ ระหว่าง 0.50-1.00 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีคุณภาพในด้านความตรงเชิง เนื้อหาเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในจังหวัดสกลนครที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient: C) ได้ค่าเท่ากับ 0.988 จึงเป็น



แบบสอบถามที่มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 2) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร มีลักษณะคำถามเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) อาจารย์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน 2) อาจารย์ด้านระเบียบวิธีวิจัย และหลักสถิติ 1 คน และ 3) ปลัดเทศบาล จำนวน 1 คน พบว่า ข้อคำถามมีค่าดัชนี IOC (Index of item objective congruence) อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีคุณภาพในด้านความตรงเชิงเนื้อหาเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในจังหวัดสกลนครที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient: 0) ได้ค่าเท่ากับ 0.985 จึงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (in-dept interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาล จำนวน 7 คน และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 คน ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นมาจาก วรรณกรรม และนำผลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ตรวจสอบยืนยันจาก ข้อมูลเอกสาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า โดยพิจารณาความ สอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูล หาข้อสรุปตีความในรูปแบบการพรรณนาตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้ 1) ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร จากประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 400 คน ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 3.2) ใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อสัมภาษณ์เจาะลึก (in-dept interview) กับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 14 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการ ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เพื่อศึกษาผลระดับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งมีผลการศึกษา ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัด
สกลนคร

ข้อที่	ผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร	\bar{X}	S.D	แปลผล
1	ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.61	0.40	มาก
2	ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.15	0.48	มาก
3	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย	3.49	0.44	ปานกลาง
4	ด้านการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.68	0.41	มาก
	รวม	3.76	0.35	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ระดับ ปานกลาง 1 ด้าน
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.48)
ด้านการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.41) ด้านการ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.40) และด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความ สงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.48$,
S.D. = 0.44) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลการจัดบริการ
สาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนว
ใหม่กับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	ผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร				
	(Y ₁)	(Y ₂)	(Y ₃)	(Y ₄)	(Y ₅)
ด้านเทศบาลมีหน้าที่กำกับหลักการบริหาร (X ₁)	0.333**	0.192**	0.334**	0.442**	0.400**
ด้านเทศบาลมีชุมชนเป็นเจ้าของ (X ₂)	0.180**	0.287**	0.273**	0.246**	0.313**
ด้านเทศบาลที่มุ่งการแข่งขัน (X ₃)	0.234**	0.509**	0.309**	0.476**	0.498**
ด้านเทศบาลที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ (X ₃)	0.430**	0.478**	0.541**	0.530**	0.619**
ด้านเทศบาลที่มุ่งปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ (X ₄)	0.552**	0.341**	0.553**	0.448**	0.572**
ด้านเทศบาลที่เน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (X ₅)	0.423**	0.079**	0.520**	0.275**	0.376**
ด้านเทศบาลที่มีลักษณะเป็นผู้ประกอบการ (X ₆)	0.444**	0.082**	0.503**	0.475**	0.446**
ด้านเทศบาลที่มองอนาคตได้ล่วงหน้า (X ₇)	0.171**	0.214**	0.288**	0.338**	0.321**
ด้านเทศบาลที่กระจายอำนาจ (X ₈)	0.245**	0.403**	0.190**	0.461**	0.421**
ด้านเทศบาลที่มุ่งเน้นกลไกการตลาด (X ₉)	0.275**	0.244**	0.391**	0.365**	0.395**
โดยรวม	0.519**	0.447**	0.616**	0.636**	0.687**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนครมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับตามความสัมพันธ์ได้ดังนี้ คือ ด้านเทศบาลที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ ($r = 0.619$), ด้านเทศบาลที่มุ่งปฏิบัติงานให้ เกิดผลสัมฤทธิ์ ($r = 0.572$), ด้านเทศบาลที่มุ่งการแข่งขัน ($r = 0.498$), ด้านเทศบาลที่มีลักษณะเป็น ผู้ประกอบการ ($r = 0.446$), ด้านเทศบาลที่กระจายอำนาจ ($r = 0.421$), ด้านเทศบาลมีหน้าที่กำกับ หลักการบริหาร ($r = 0.400$), ด้านเทศบาลที่มุ่งเน้นกลไกการตลาด ($r = 0.395$), ด้านเทศบาลที่เน้นลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ ($r = 0.376$), ด้านเทศบาลที่มองอนาคตได้ล่วงหน้า ($r = 0.321$), ด้านเทศบาลมีชุมชนเป็นเจ้าของ ($r = 0.313$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาล ในจังหวัดสกลนคร ซึ่งได้จากการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการของเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน ผู้บริหารเทศบาลและ หัวหน้าส่วนราชการของเทศบาลเมือง จำนวน 2 คน ผู้วิจัยพบว่า



3.1 เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักตามภารกิจและหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนดให้กระทำ โดยเรียงลำดับความสำคัญของการ ให้บริการโดยพิจารณาว่าเป็นภารกิจหลักหรือภารกิจรอง และต้องคำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่นมากกว่าการใช้ตัวชี้จากส่วนกลาง ทั้งนี้หน่วยงานส่วนกลางต้องให้ความอิสระกับเทศบาลในการกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยลดการสั่งการจากหน่วยงานส่วนกลาง

3.2 เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ให้สั้นกระชับ เพื่อความคล่องตัว ในการรับบริการ และควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาทดแทนการให้บริการโดยพนักงาน

3.3 เทศบาลควรบูรณาการทำงานร่วมกับของทุกภาคส่วนในพื้นที่ โดยการสร้างพันธมิตรระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชน

3.4 เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่สังกัดส่วนกลาง และ ส่วนภูมิภาคกับเทศบาลในพื้นที่นั้น ๆ

การอภิปรายผล

1. การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนครโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการดูแล ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย เมื่อพิจารณาการบริการที่สาธารณะที่โดดเด่น พบว่า การสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสเป็นการบริการที่มีการปฏิบัติมากที่สุด เนื่องจากการบริการดังกล่าวเป็นนโยบายของ รัฐบาลที่ให้เทศบาลทำหน้าที่ในการสำรวจและขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิในการได้รับเงินสงเคราะห์ยังชีพ ดังกล่าว โดยตั้งเป้าหมายการดำเนินการที่ต้องครอบคลุมร้อยละ 100 ทำให้กิจกรรมดังกล่าวจึงมีความ โดดเด่นที่สุด และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน เนื่องจากการบริการที่เน้นการดำเนินการในรูปแบบของรัฐสวัสดิการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของวรวรรณ กิรติสุขคนธ์ (2553, น. 79-85) ได้วิจัยเรื่องความ คาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เสาวลักษณ์ ติมั่น (2556, หน้า 94-97) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลำปางยาว จังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่า อยู่ในระดับมาก และรัฐกิจ หิมะคุณ (2557, หน้า 151-164) ได้วิจัยเรื่องการบริหารจัดการ กิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พบว่า การบริหารจัดการ กิจการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานีโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์กับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้าน



เทศบาลที่ขับเคลื่อนโดยหลักภารกิจ ด้านเทศบาลมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และด้านเทศบาลเปิดการ แข่งขันกาจัดบริการ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เทศบาลในจังหวัดสกลนครมีการกำหนดกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ในการ บริหารงานอย่างชัดเจน โดยเทศบาลทุกแห่งต้องมีการกำหนดตัวชี้วัด และกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ในการทำงาน ซึ่งปรากฏตาม แผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของเทศบาล ซึ่งเป็นการปฏิบัติภายใต้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำ แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561 โดยแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้กำหนดให้ทุกแผนงานต้องมีการกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถวัดผลจากการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ในกระบวนการ ดังกล่าวยังให้ความสำคัญกับการ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมหมู่บ้านเพื่อเสนอความต้องการของชุมชน และมีการ จัดลำดับความสำคัญของแผนงานที่จะคัดเลือกมาจัดทำแผนปฏิบัติงาน ประจำปีด้วย ซึ่งรูปแบบการ บริหารงานดังกล่าวจึงสอดคล้องกับรูปแบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของกิตติพงษ์ พิพิธกุล ภูวนิดา คุณผลิน และกนกอร บุญมี (2562, น. 189-198) ได้วิจัยเรื่องการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผลการ บริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการ บริหารงานขององค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลใน จังหวัดสกลนคร ซึ่งได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการ ของเทศบาล ได้ข้อสรุปดังนี้ 1) เทศบาลควรมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการประชาชนโดย ยึดหลักตามภารกิจและหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนดให้กระทำ โดยเรียงลำดับความสำคัญของการ ให้บริการโดยพิจารณาว่าเป็นภารกิจหลักหรือภารกิจรอง และต้องคำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่นมากกว่าการใช้ ตัวชี้จากส่วนกลาง ทั้งนี้หน่วยงานส่วนกลางต้องให้ความอิสระกับเทศบาลในการกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนโดยลดการสั่งการจากหน่วยงานส่วนกลางลง 2) เทศบาลควรมีการลดขั้นตอนในการ ให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยแทนการให้บริการโดยพนักงาน 3) เทศบาลควรมีการบูรณา การทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนในพื้นที่ โดยการสร้างพันธมิตร ร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ ภาคเอกชนในพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชน และ 4) หน่วยงาน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคควรลดความซ้ำซ้อน การทำงานกับเทศบาลในพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งข้อเสนอแนวคิด ดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาเชิงปริมาณที่พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านเทศบาลที่ขับเคลื่อนโดยหลักภารกิจ และด้านเทศบาลมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะของ เทศบาลเป็นลำดับแรกและลำดับที่สองที่มีความสัมพันธ์ กันที่สุด ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมชาย สุเทศ (2554, น. 100-105) ได้ศึกษาการบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม ซึ่งได้มีข้อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาสรุป ได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานที่สอดคล้องกับศักยภาพของตน การกำหนด



กฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาบริหารส่วนตำบล เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานให้สูงขึ้น สำหรับประชาชนและภาคีเครือข่ายในพื้นที่นั้นองค์การบริหารส่วนตำบลต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน และการเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น จนกระทั่งสามารถพึ่งพาตนเองได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เทศบาลควรกำหนดกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้อยู่ในกฎระเบียบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า โดยกำหนดออกมาเป็นระเบียบเทศบาลว่าด้วย คุณธรรมและจริยธรรมที่พึงปฏิบัติของพนักงานเทศบาลที่ให้บังคับใช้ในเทศบาลนั้น ๆ

1.2 เทศบาลควรหาวิธีการจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการพัฒนา ด้านการบริการของเทศบาล

1.3 เทศบาลควรเปิดให้มีการแข่งขันระหว่างภาครัฐในการบริหารจัดการให้กับเทศบาลโดยให้พิจารณาว่าภารกิจที่มีอำนาจซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับเทศบาลแล้วหน่วยงาน นั้นไม่มีความพร้อม เทศบาลควรพิจารณาเงินอุดหนุนให้หน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ มีศักยภาพเพียงพอต่อการ ให้บริการประชาชน ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนและการเกี่ยงงานในการทำงานในพื้นที่ โดยประชาชนได้ประโยชน์ จากการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานในพื้นที่

1.4 เทศบาลควรจัดการบริการสาธารณะที่เน้นความคุ้มค่า ด้วยให้พิจารณาทั้งในด้านเชิงปริมาณ จากการใช้งบประมาณ และเชิงคุณภาพคือการได้รับประโยชน์ของประชาชนควบคู่กัน โดยมุ่งเน้นการบริการที่มุ่งสู่ การพัฒนาที่ยั่งยืน ลดการจัดทำแผนงาน/โครงการที่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ซึ่งเป็นการใช้งบประมาณที่ไม่คุ้มค่า

1.5 เทศบาลควรมุ่งเน้นการบริการที่กำหนดกลยุทธ์นโยบายตามการคาดการณ์ของ สิ่งแวดล้อม ทางการบริหาร โดยให้มีการจัดทำแผนรองรับไว้ล่วงหน้าในการให้บริการประชาชนกรณี เทศบาลมีปัญหาด้าน การบริหารทั้งในด้านการเมือง และทรัพยากรทางการบริหาร เช่น งบประมาณ หรือบุคลากรของเทศบาล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการ ให้บริการ ประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร

2.2 ควรศึกษารูปแบบการบริการสาธารณะที่เหมาะสมในการให้บริการประชาชนของ เทศบาลใน จังหวัดสกลนครในจังหวัดสกลนคร

2.3 ควรศึกษาศักยภาพด้านรายได้กับความสำเร็จของการบริการสาธารณะของเทศบาล

2.4 ควรศึกษาปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผลการบริหารงานภาครัฐของ เทศบาล ในจังหวัดสกลนคร



เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ พิพิธกุล, ภูวนิดา คุณผลิน และกนกอร บุญมี. (2562). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผล การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด, *วารสารวิชาการธรรมทศวรรษ*19(4), 189-198.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และคณะ. (2551). *การบริหารราชการไทย (พิมพ์ครั้งที่ 5)* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญอริ ยะหมะ. (2560), *เอกสารประกอบการสอนรายวิชาแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการท้องถิ่นสงขลา*, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) *วารสาร สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 17, 151-164.
- วรวรรณ กิริติสุขคนธ์. (2553). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล กาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารปกครองในระบอบ ประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารจัดการภาครัฐลูกค้าหรือพลเมือง, *รัฐศาสตร์สาร*, 7, 35 -86
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ. (2560). *การพัฒนากระบวนการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบุรี*.
- สมชาย สุเทศ. (2554). *การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด นครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ. (2551). คู่มือเทคนิคและการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารการเปลี่ยนแปลง. [http:// www.cad.go.th](http://www.cad.go.th).
- เสาวลักษณ์ โกลลิตติอัมพร. (2561). ทิศทางการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 12(3),94-97.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- โกลลิตติอัมพร. (2561). ทิศทางการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 12(3), 94-97.



เสาวลักษณ์ ดีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.

Hood, C. (1991). A Public Management for all Season? *Public Administrative*, 69, 3-19. Hughes,

O.E. (1994). *Public Management and Administration: An Introduction*. St. Martin' Press.

Osborne, D. and Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. M.A.: Addison-Wesley Publishing.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed)*. New York. Harper and Row Publications.



