

การบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางเมือง
อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

Management of civil registration of Bang Mueang Subdistrict Municipality,
Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province under the framework
of the new public management concept.

วิไลลักษณ์ กิมฮวดกุล
Wilailak Kimhuadkul
Wilailakn73@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ รวมถึงศึกษาผลการนำรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง โดยผู้วิจัยได้เลือกงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางเมืองเป็นกรณีศึกษา โดยใช้วิธีวิจัยคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลวิจัยพบว่า 1) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง คือ ด้านบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เทศบาลตำบลบางเมือง ดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน แผนพัฒนาท้องถิ่น ในด้านการลดการควบคุมจากส่วนกลาง ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ในด้านการสร้างระบบสนับสนุนบุคลากร ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง ในด้านการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินการ ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลเรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พ.ศ.2558 ในด้านการใช้ทรัพยากรของเรอย่างมีวินัยและประหยัด ดำเนินการตามแผนอัตรากำลัง 2) ผลการนำรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง คือความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับการบริการ และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์จนได้รับคำชมเชยจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ : การจัดการภาครัฐแนวใหม่; โลกาภิวัตน์; การบริหารการเปลี่ยนแปลง

Keyword : New public management; Globalization; Change management

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไประบบราชการไทย มีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคตด้วย การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ลดการควบคุมและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงานจากส่วนกลาง การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคลากรเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเอง และสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ให้เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีการอบการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการและเพื่อให้กระทรวง สามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถ แยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงาน ที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมาย การทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและรวดเร็วรวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุก ส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลด ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถ ปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการ และการ ปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป อีกทั้ง มาตรา 3/1 ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการ ต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของ ประชาชน และทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

เทศบาลตำบลบางเมือง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ และมีอำนาจหน้าที่ในการ จัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ภายใต้กระแสกระแสโลกาภิวัตน์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่น ในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลง ในระบบ

ราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ลดการควบคุมและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงานจากส่วนกลาง การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากรเพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคลการเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน

ดังนั้น ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางเมือง ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ จึงต้องมีแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของราชการในทุกภาคส่วน ตามยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง
2. เพื่อศึกษาผลการนำรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง และประชาชนในท้องที่เทศบาลตำบลบางเมือง ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|------------|
| 1) นายกเทศมนตรี | จำนวน 1 คน |
| 2) รองนายกเทศมนตรี | จำนวน 1 คน |
| 3) ปลัดเทศบาล | จำนวน 1 คน |
| 4) หัวหน้าสำนักปลัด | จำนวน 1 คน |
| 5) หัวหน้างานทะเบียนราษฎร | จำนวน 1 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ด้วยคำถาม และข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทุกข้อที่ตั้งไว้ โดยคำถามใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ในการดำเนินการสัมภาษณ์จะใช้เครื่องบันทึกเสียง และการจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ โดยก่อนการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการบันทึกเสียง และจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้งตามวิธีการวิจัย สุภางค์ จันทวานิช (2561, หน้า 74-103)

การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) คือ การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพตามที่ สุภางค์ จันทวานิช (2561, หน้า 107) อธิบายไว้ว่า ข้อมูลเอกสารจำแนกได้เป็นหลายประเภท ปกติเรามักจำแนกตามที่มาของเอกสารหรือจำเป็นเอกสารชั้นต้น คือ เอกสารที่เป็นข้อมูลหรือหลักฐานโดยตรงถือเป็นต้นฉบับ เช่นจดหมายเหตุ บันทึก ประกาศ หรือกฎหมาย โดยผู้วิจัยอาจนำไปใช้ตีความตามความเข้าใจของตน แต่ในการวิจัยครั้งนี้เอกสารชั้นต้นที่ผู้วิจัยใช้คือ หนังสือราชการ คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการ และเอกสารชั้นรอง คือ ข้อมูลหลักฐานที่มีใช้ได้มาโดยตรงจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ แต่ได้มาจากแหล่งอื่น เช่น ได้มีผู้รวบรวมไว้แล้วนำมาวิเคราะห์ เสนอหรืออ้างอิง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งแนวทางการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) และศึกษาหาข้อมูลจากเอกสารข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล รวมทั้งเอกสารอื่น ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้อง นั้น ผู้วิจัยได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยที่เป็นทั้งผู้สอน และมีประสบการณ์มากในการทำวิจัยมาแล้ว เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการสัมภาษณ์ว่ามีความชัดเจน ตรงประเด็น สอดคล้อง และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนด

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือที่ เรียกการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานล่วงหน้ากับผู้บริหารและคณะผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ทุกคนที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีกำหนดหมายวัน เวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยเป็นการสัมภาษณ์ครั้งละ 1 คน

ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ผู้บริหารแต่ละคนนั้น ผู้วิจัยได้แนะนำตัวเองพร้อมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ให้กับผู้บริหารเทศบาลทราบ และได้ขออนุญาตทุกคนในการใช้เครื่องบันทึกเสียงการให้สัมภาษณ์ ในระหว่างการ

สัมภาษณ์และให้ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ซักถามตามแบบสัมภาษณ์ที่เป็นทางการที่เตรียมไว้ ผู้วิจัยได้จัดบันทึกคำให้สัมภาษณ์พร้อมบันทึกเสียงการให้ข้อมูลไว้ โดยการสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณคนละ 30 นาที

การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร ผู้วิจัยติดต่อขอเอกสารกับเลขานุการของผู้บริหารและงานธุรการทั้งในส่วนเอกสารของทางผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และของกองสาธารณสุข เมื่อได้เอกสารต่างๆ มาแล้ว ผู้วิจัยทำการอ่าน เปรียบเทียบ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาใช้ทำวิจัย

การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลในการศึกษานี้ โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological) ตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ สุกงาศ์ จันทวานิช (2561, หน้า 130) อธิบายไว้ว่าคือการใช้วิธีเก็บข้อมูลต่างกัน ผู้วิจัยสัมภาษณ์ควบคู่กับการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป แบบการวิเคราะห์จำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) ทั้งแบบที่ใช้แนวคิดทฤษฎี และแบบไม่ใช้ทฤษฎี สุกงาศ์ จันทวานิช (2561, หน้า 134) ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารเทศบาล ทั้งจากการที่ผู้วิจัยจัดบันทึกและจากเครื่องบันทึกเสียง มาวิเคราะห์เบื้องต้น เพื่อแยกประเด็นตามแต่ละประเด็นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หลังจากนั้นวิเคราะห์ว่าข้อมูลที่มีในแต่ละประเด็นหมายความว่าอย่างไร
2. นำประเด็นคำถามที่แยกได้แต่ละประเด็น มาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลยุทธ์แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของข้อมูลก่อนนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำประเด็นคำถามที่แยกได้แต่ละประเด็นมาเปรียบเทียบความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากเอกสารมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
5. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อสรุปผลการวิจัย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งได้นำแนวคิดของ นักวิชาการคนแรกที่น่าคำว่า “New Public Management : NPM” มาใช้ก็คือ Christopher Hood มีดังนี้ Christopher Hood (1991) โดยได้อธิบายถึงสาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM)

ไว้ว่าประกอบด้วยสาระสำคัญ 8 ประการ คือ

- 1) เน้นการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ ที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการมีอำนาจอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงาน
- 2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดอย่างชัดเจน โดยมุ่งวัดผลงานจากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจึงต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานตามตัวชี้วัด

3) รับผิดชอบต่อผลงานมากกว่ากระบวนการ โดยการดำเนินงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน มากกว่าการยึดติดในกระบวนการทำงานหรือกฎระเบียบ

4) ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าการควบคุมขั้นตอนหรือ กระบวนการทำงาน

5) เน้นการปรับโครงสร้างให้เล็กลง โดยมีขนาดที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนต้องมี การปล่อยงานบางส่วนออกไปในรูปของการจ้างเหมางานจากภายนอก

6) เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ เพื่อลดการผูกขาดและช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

7) มีการปรับวิธีการของภาคธุรกิจเอกชนมาใช้ในภาครัฐ โดยนำเข้าวิธีการและเทคนิคการบริหารจากภาคธุรกิจมาใช้การบริหารภาครัฐ

8) มุ่งเน้นการเสริมสร้างวินัยทางการใช้จ่ายงบประมาณ เน้นความประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพร้อมการสังเกตสภาพแวดล้อม และการศึกษาจากเอกสารที่เทศบาลได้รวบรวมไว้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแยกออกเป็นประเด็น 2 ประเด็นหลัก และ 8 ประเด็นย่อย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้งตั้งไว้ ดังนี้

1) เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง เกี่ยวกับ

1.1) การบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

1.2) แนวคิดการลดการควบคุมจากส่วนกลาง

1.3) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินการ ระดับองค์กร และระดับบุคคล

1.4) แนวคิดการสร้างระบบสนับสนุนบุคลากร

1.5) การมีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน

1.6) การใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด

2) เพื่อศึกษาผลการนำรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง ในมิติ

2.1) คุณภาพการให้บริการภายใต้รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

2.1) ประสิทธิภาพการทำงานของงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง ภายใต้รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้ข้อมูลในทุกประเด็น จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด หัวหน้างานทะเบียนราษฎร ทั้งหมดรวมจำนวน 5 คน และการวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลวิจัยพบสาระสำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง พบว่า แนวคิดของผู้บริหารในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง คือ การบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การลดการควบคุมจากส่วนกลาง การกำหนด การวัดผล และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินการระดับองค์กรและระดับบุคคล การสร้างระบบสนับสนุนบุคลากร และการมีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัดดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ที่กล่าวว่า

วิสัยทัศน์ “โครงสร้างพื้นฐานดี มีความเป็นเลิศด้านการศึกษา ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม พร้อมสังคมเป็นสุข มุ่งสู่เมืองอัจฉริยะ” ซึ่งงานทะเบียนราษฎร เป็นอีกภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลบางเมืองของเรา ซึ่งต้องให้ทันต่อยุค ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เราต้องหาสิ่งใหม่ๆ เพื่อการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เช่น การสรรหาเทคโนโลยีที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันมาใช้ อย่างในเรื่องการทะเบียนดิจิทัล การหานวัตกรรมมาใช้ในการเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ส่วนในเรื่องบริหารคนนั้น เทศบาลเรามีแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังมีการตั้งงบประมาณในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร อย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ซึ่งในด้านบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เทศบาลเรา เราดำเนินการตามแผนการดำเนินงานแผนพัฒนาท้องถิ่น ในด้านการลดการความคุมจากส่วนกลางเราดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านการสร้างระบบสนับสนุนบุคลากรของเรา จะอยู่ในแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในงานทะเบียนราษฎร รวมถึงงบประมาณในการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินการ เรามีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พ.ศ.2558 และมีแผนอัตรากำลังทำให้การใช้ทรัพยากรของเรอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด (นายกเทศมนตรี, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 21 พฤษภาคม 2567)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ที่กล่าวว่า

“...ของผมนจะเน้นการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ เน้นการจัดโครงสร้างองค์การให้มีความทันสมัย กะทัดรัด มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในการทำงานให้ประชาชนมาใช้บริการ แล้วเกิดความประทับใจ นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการทำงานให้มากขึ้นและต้องเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย และพัฒนาแบบยั่งยืน” (รองนายกเทศมนตรี, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 21 พฤษภาคม 2567)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ที่กล่าวว่า

“...ผมในฐานะนายทะเบียนท้องถิ่น และเป็นผู้นำหลักในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง” และเป็นประมุขฝ่ายข้าราชการประจำของเทศบาลตำบลบางเมืองซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการนำแนวคิดและนโยบายต่างๆ ของฝ่ายการเมืองหรือผู้บริหารมาบริการพี่น้องประชาชนในงานทะเบียนราษฎร ดังนั้นแนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง เราต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก เช่น กฎหมายการทะเบียนราษฎร ระเบียบ รวมถึงหนังสือสั่งการของกรมฯ และผมใช้หลักการเจ้าหน้าที่ในงานทะเบียนราษฎร โดยให้ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นหัวหน้างานดูแลงานทะเบียนต่ออีกทีหนึ่ง โดยพิจารณาจากอายุงานของการทำงานด้านการทะเบียน หรือผู้ที่ผ่านการอบรม ทั้งนี้เพื่อการบริการประชาชนให้มีที่ประสิทธิภาพ” (ปลัดเทศบาล, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 21 พฤษภาคม 2567)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ที่กล่าวว่า

“...การทำงานของดิฉัน ในฐานะหัวหน้างานตามลำดับชั้น คือดิฉันจะให้น้องๆ ทำงานอย่างมีความอิสระ คิดและตัดสินใจเอง เพราะดิฉันมั่นใจในตัวของน้องๆ งานทะเบียนราษฎรทุกคน เพราะเขาเป็นมืออาชีพอยู่แล้ว ส่วนพี่จะคอยดูแลและช่วยเหลือน้องๆ อยู่ข้างหลัง แต่ก็ไม่ได้ทิ้งห่างนะ เพราะการทำงานของน้องๆ ในงานทะเบียนราษฎรที่ผ่านมาก็มีประชาชนชมเชยเยอะเลย ไม่เคยมีเรื่องร้องเรียนอะไร แบบนี้เขาเรียกว่า ความมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลเลยใช่ไหม” (หัวหน้าสำนักปลัด, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 21 พฤษภาคม 2567)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ที่กล่าวว่า

“...ผมรับราชการครั้งแรกในตำแหน่งนักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ และเลื่อนเป็นชำนาญการในตำแหน่งนี้ และอยู่ที่นั่นเป็นที่แรกของการรับราชการ ก่อนที่จะโอนย้ายมาในตำแหน่งปัจจุบัน ผมบริหารจัดการเกือบทุกอย่าง ที่จะนำมาให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การปรับกระบวนการขั้นตอนของห้องทะเบียนราษฎร

เพื่อความสะดวกเมื่อประชาชนมาใช้บริการ เช่น โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ตามแนวคิดการบริการของข้าราชการยุคใหม่ คือ ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยันตั้งใจทำงานหรือเรียกว่าการปฏิบัติงานเชิงรุก มีใจเป็นธรรม มีคุณธรรม มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลกทันปัญหา และสิ่งท้าทายต่างๆ การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็น จากการจัดการภายในที่ดีของหน่วยงาน ทำให้ผลผลิตที่ได้มีมาตรฐาน ประหยัดทรัพยากรและเกิดความคุ้มค่า การมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน และต่อสาธารณะ มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส และที่สำคัญมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยเมื่อครั้งผมอยู่เป็นหัวหน้างานที่นี่ มีประชาชนเขียนคำชมเชยการทำงานของงานทะเบียนราษฎร อย่างล้นหลามและในทุกช่องทาง” (หัวหน้างานทะเบียนราษฎร, 2567, สัมภาษณ์ ส่วนบุคคล, 21 พฤษภาคม 2567)

ประเด็นที่ 2 ผลการนำรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง พบว่า เทศบาลตำบลบางเมืองได้ดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของทุกประจำปีงบประมาณ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้วางแนวทางในการบริหารราชการเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถบริการประชาชนให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการให้ทันต่อสถานการณ์ ตามแนวการบริการของข้าราชการยุคใหม่ (I AM READY) คือ (Integrity) ข้าราชการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ข้าราชการจะต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน (Activeness) ขยันตั้งใจทำงานหรือเรียกว่าการปฏิบัติงานเชิงรุก ซึ่งข้าราชการจะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังต้องมีทัศนคติเชิงบวก และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีคุณลักษณะในการทำงาน Morality มีใจเป็นธรรมมีคุณธรรม ปฏิบัติราชการด้วยใจบริสุทธิ์และกุศลเจตนา โดยข้าราชการจะต้องไม่เลือกปฏิบัติยึดหลักความเป็นธรรมและเสมอภาค รวมทั้ง คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ Relevancy มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลกทันปัญหาและสิ่งท้าทายต่างๆ โดยจะต้องมีการ พัฒนาข้าราชการอย่างต่อเนื่องให้มีความเป็นเลิศในวิชาชีพ มีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน หรือในความหมายโดยรวมก็คือ การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น Efficiency คือ การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็น จากการจัดการภายในที่ดีของหน่วยงานทำให้ผลผลิตที่ได้มีมาตรฐาน ประหยัดทรัพยากรและเกิดความคุ้มค่า Accountability คือ การมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานและต่อสาธารณะ ข้าราชการจะต้องตระหนักในความรับผิดชอบต่อตนเอง พร้อมเสมอที่จะรับการตรวจสอบ ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีระบบการให้รางวัลและลงโทษที่มีประสิทธิภาพ Democracy คือ มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส โดยจะต้องสร้างเครือข่ายในการทำงาน ประสานสัมพันธ์กับทุกกลุ่มให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน Yield คือ มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยจะต้องตั้งเป้าหมายของการทำงานแล้วปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งสามารถวัดและประเมินผลงานได้เพื่อให้เกิดความ

พอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ และมุ่งหมายให้บริการงานราชการเป็นไปเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้ประโยชน์สุขของประชาชนทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ซึ่งมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ดังคำชมเชยของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังที่ คำชมของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางเมือง (เมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2564) ที่ว่า

“...มารับบริหารงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ให้บริการและแนะนำแก่ผู้ติดต่อได้ดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีเยี่ยม ประชาสัมพันธ์บริการดีด้วย”

ดังที่ คำชมของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางเมือง (เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2564) ที่ว่า

“...ไม่ได้รับเรื่องเรียน แต่มีคำชมบริการของพนักงานทะเบียนฯ”

ดังที่ คำชมของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง (เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2564) ที่ว่า

“...ได้มาคัดสำเนาทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่ตลอดจนนายทะเบียนให้ความสะดวกอธิบายชัดเจน พุดจาสุภาพ ขอให้กำลังใจและรักษาสิ่งนี้ตลอดชั่วกาลนาน สุดท้ายขอให้สิ่งศักดิ์คุ้มครอง”

คำให้สัมภาษณ์ของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ.2564) ที่ว่า

“...ขอชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่”

ดังที่ คำชมของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง (เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2564) ที่ว่า

“...ขอชมเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ และพุดจาสุภาพเรียบร้อยดีเยี่ยม”

ดังที่ คำชมของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง (เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2564) ที่ว่า

“...ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ อธิษาศัยดี พุดดีน่ารัก ใจดีกับผู้สูงวัย ยินดีที่ได้มาใช้บริการ”

ดังที่ คำชมของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง (เมื่อวันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2564) ที่ว่า

“...มาติดต่อทำมรดกบัตร พนักงานพุดจาน่ารักมาก ๆ อยากให้ผู้อื่นเอาเป็นแบบอย่าง”

ดังที่ คำชมของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง (เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2564) ที่ว่า

“...ได้มีการทำเรื่องการย้ายทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและให้ความรู้เป็นอย่างดี”

ดังที่ คำชมของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง (เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2564) ที่ว่า

“...ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทะเบียน ผู้ให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี”

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ใน งานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง 2) เพื่อศึกษาผลการนำรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธีคือ วิจัยเอกสาร (Documentary research) รายงานการประชุม คำสั่ง ประกาศของเทศบาล เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 5 คน และได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงใคร่ขอสรุปผลการวิจัยแยกเป็น 2 ประเด็น เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางเมือง

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง คือ วิสัยทัศน์ “โครงสร้างพื้นฐานดี มีความเป็นเลิศด้านการศึกษา ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม พร้อมสังคมเป็นสุข มุ่งสู่เมืองอัจฉริยะ” ดังนั้นงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง ต้องให้ทันต่อยุค ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เราต้องหาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เช่น การสรรหาเทคโนโลยีที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันมาใช้ เช่นการทะเบียนดิจิทัล เป็นต้น เทศบาลตำบลบางเมือง มีการหานวัตกรรมมาใช้ในการเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ส่วนในเรื่องบริหารคน งานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง มีแผนปฏิบัติราชการอย่างชัดเจนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นอีกทั้งยังมีการตั้งงบประมาณในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ซึ่งในด้านบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เทศบาลเราเราดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน แผนพัฒนาท้องถิ่น ในด้านการลดการความคุมจากส่วนกลางเราดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ในด้านการสร้างระบบสนับสนุนบุคลากรของเราจะอยู่ใน แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในงานทะเบียนฯ รวมถึงงบประมาณในการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินการ เรามีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจนตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พ.ศ.2558 และมีแผนอัตรากำลังทำให้การใช้ทรัพยากรของเราอย่างมีวินัยและประหยัด”

การบริหารจัดการของปลัดเทศบาลในฐานะนายทะเบียนท้องถิ่น และเป็นผู้มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง และเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการประจำ ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่หลักในการนำแนวคิดและนโยบายต่าง ๆ ของฝ่ายการเมืองหรือผู้บริหารมาบริการพี่น้องประชาชนในงานทะเบียนราษฎร มีแนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางเมือง เป็นการดำเนินการภายใต้กรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก เช่น กฎหมายการทะเบียนราษฎร ระเบียบ รวมถึงหนังสือสั่งการของกรมฯ และใช้หลักให้เจ้าหน้าที่ในงานทะเบียนราษฎร ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นหัวหน้างานดูแลงานทะเบียนต่ออีกทีหนึ่ง โดยพิจารณาจากอายุงานของการทำงานด้านการทะเบียน หรือผู้ที่ผ่านการอบรม ทั้งนี้เพื่อการบริการประชาชนให้มีที่ประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 2 ผลการนำรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง พบว่า เทศบาลตำบลบางเมือง ได้ดำเนินการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของทุกประจำปีงบประมาณ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้วางแนวทางในการบริหารราชการเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถบริการประชาชนให้ได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการให้ทันต่อสถานการณ์ ตามแนวการบริการของข้าราชการยุคใหม่ (I AM READY) คือ (Integrity) ข้าราชการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ข้าราชการจะต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน (Activeness) ขยันตั้งใจทำงานหรือเรียกว่าการปฏิบัติงานเชิงรุก ซึ่งข้าราชการจะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา องค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังต้องมีทัศนคติเชิงบวก และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีคุณโบายในการทำงาน **Morality** มีใจเป็นธรรม มีคุณธรรม ปฏิบัติราชการด้วยใจบริสุทธิ์และกุศลเจตนา โดย ข้าราชการจะต้องไม่เลือกปฏิบัติยึดหลักความเป็นธรรม และเสมอภาค รวมทั้ง คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ **Relevancy** มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลกทันปัญหา และสิ่งท้าทายต่าง ๆ โดยจะต้องมีการ พัฒนาข้าราชการอย่างต่อเนื่องให้มีความเป็นเลิศในวิชาชีพ มีการนำความรู้ และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน หรือในความหมายโดยรวม

ก็คือ การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น **Efficiency** คือ การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นจากการจัดการภายในที่ดีของหน่วยงานทำให้ผลผลิตที่ได้มีมาตรฐาน ประหยัดทรัพยากรและเกิดความคุ้มค่า **Accountability** คือ การมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานและต่อสาธารณะ ข้าราชการจะต้องตระหนักในความรับผิดชอบต่อตนเอง พร้อมเสมอที่จะรับการตรวจสอบ ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีระบบการให้รางวัลและลงโทษ ที่มีประสิทธิภาพ **Democracy** คือ มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส โดยจะต้องสร้างเครือข่ายในการทำงาน ประสานสัมพันธ์กับทุกกลุ่มให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน **Yield** คือ มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยจะต้องตั้งเป้าหมายของการทำงานแล้วปฏิบัติตามให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งสามารถวัดและประเมินผลงานได้เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ และมุ่งหมายให้การบริการงานราชการเป็นไปเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้ประโยชน์สุขของประชาชนทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ อันเป็นที่ประจักษ์

การบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ข้อค้นพบของนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง สอดคล้องกับทฤษฎี เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน ของ Hood (อ้างถึงในบุญเกียรติ การะเวกพันธุ์และคณะ 2559) เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อตรวจสอบจากภายนอก

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

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

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

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

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

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less) ตามลำดับ เช่น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ที่กล่าวว่า วิสัยทัศน์ “โครงสร้างพื้นฐานดี มีความเป็นเลิศด้านการศึกษา ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม พร้อมสังคมเป็นสุข มุ่งสู่เมืองอัจฉริยะ” ซึ่งงานทะเบียนฯ เป็นอีกภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลบางเมือง ของเรา ซึ่งต้องให้ทันต่อยุค ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เราต้องหาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เช่น การสรรหาเทคโนโลยี

ที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันมาใช้ อย่างในเรื่องการทะเบียนดิจิทัล การหานวัตกรรมมาใช้ในการลดขั้นตอนการทำงาน ส่วนในเรื่องบริหารคนนั้น เทศบาลเรามีแผนปฏิบัติราชการอย่างชัดเจนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังมีการตั้งงบประมาณในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ อย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ซึ่งในด้านบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เทศบาลเราดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน แผนพัฒนาท้องถิ่น ในด้านการลดการควบคุมจากส่วนกลางเราดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ในด้านการสร้างระบบสนับสนุนบุคลากรของเราจะอยู่ใน แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในงานทะเบียนฯ รวมถึงงบประมาณ ในการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินการ เรามีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจนตาม ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาล พ.ศ.2558 และมีแผนอัตรากำลังทำให้การใช้ทรัพยากรของเราอย่างมีวินัยและประหยัด" และผู้ให้ ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ที่กล่าวว่า "...ผมจะเน้นการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ เน้นการจัดโครงสร้างองค์การให้มีความ ทันสมัย กะทัดรัด มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในการทำงานให้ประชาชนมาใช้บริการ แล้วเกิดความประทับใจ นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการทำงานให้มากขึ้นและต้องเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย และพัฒนาแบบยั่งยืน" และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ที่กล่าวว่า "...ผมในฐานะนายทะเบียนท้องถิ่น และเป็นผู้มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางเมือง" และเป็นประมุขฝ่ายข้าราชการ ประจำของเทศบาลตำบลบางเมืองซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการนำแนวคิดและนโยบายต่างๆ ของฝ่ายการเมืองหรือ ผู้บริหารมาบริการพี่น้องประชาชนในงานทะเบียนราษฎร ดังนั้น แนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงาน ทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง เราต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก เช่น กฎหมายการ ทะเบียนราษฎร ระเบียบ รวมถึงหนังสือสั่งการของกรมฯ และผมใช้หลักการเจ้าหน้าที่ในงานทะเบียนราษฎรฯ โดยให้ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นหัวหน้างานดูแลงานทะเบียนต่ออีกทีหนึ่ง โดยพิจารณาจากอายุงานของการทำงานด้านการ ทะเบียน หรือผู้ที่ผ่านการอบรม ทั้งนี้เพื่อการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ" และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ที่กล่าวว่า "...การทำงานของฉัน ในฐานะหัวหน้างานตามลำดับขั้น คือดิฉันจะให้น้องๆ ทำงานอย่างมีความอิสระ คิดและตัดสินใจเอง เพราะดิฉันมั่นใจในตัวของน้องๆ งานทะเบียนฯ ทุกคน เพราะเขาเป็นมืออาชีพอยู่แล้ว ส่วนพี่ จะคอยดูแล และช่วยเหลือน้องๆ อยู่ข้างหลัง แต่ไม่ได้ทิ้งห่างนะ เพราะการทำงานของน้องๆ ในงานทะเบียนฯ ที่ผ่านมาก็มีประชาชนชมเชยเยอะเลย ไม่เคยมีเรื่องร้องเรียนอะไร แบบนี้เขาเรียกความมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลเลยใช้ไหม" และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธัญรัตน์ สารดวงขวัญ (2563) ที่ศึกษากระบวนการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ศึกษา ปัญหา อุปสรรคข้อเสนอนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ สำหรับข้อค้นพบผลการนำ รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง มีความสอดคล้องกับ แนวตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้วางแนวทางในการ บริหารราชการเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่ง ที่สามารถบริการประชาชนให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการให้ทันต่อสถานการณ์ ตามแนวการบริการของข้าราชการยุคใหม่ (I AM READY) คือ (Integrity) ข้าราชการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ข้าราชการจะต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีความ เสียสละอุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ไม่ทุจริต คอรัปชั่น (Activeness) ขยันตั้งใจทำงานหรือเรียกว่าการปฏิบัติงานเชิงรุก ซึ่งข้าราชการจะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถและเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะ ทำให้งานประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังต้องมีทัศนคติเชิงบวก และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีกลยุทธ์ในการ ทำงาน **Morality** มีใจเป็นธรรม มีคุณธรรม ปฏิบัติราชการด้วยใจบริสุทธิ์และกุศลเจตนา โดยข้าราชการจะต้องไม่เลือก ปฏิบัติดีดีหลักความเป็นธรรมและเสมอภาค รวมทั้ง คำนี้ถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ **Relevancy** มีการเรียนรู้และ ปรับตัวให้ทันโลกทันปัญหาและสิ่งท้าทายต่างๆ โดยจะต้องมีการพัฒนาข้าราชการอย่างต่อเนื่องให้มีความเป็นเลิศใน

วิชาชีพ มีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน หรือในความหมายโดยรวมก็คือการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น **Efficiency** คือ การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็น จากการจัดการภายในที่ดีของหน่วยงานทำให้ผลผลิตที่ได้มีมาตรฐาน ประหยัดทรัพยากรและเกิดความคุ้มค่า **Accountability** คือ การมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานและต่อสาธารณะ ข้าราชการจะต้องตระหนักในความรับผิดชอบของตน พร้อมเสมอที่จะรับการตรวจสอบ ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีระบบการให้รางวัลและลงโทษที่มีประสิทธิภาพ **Democracy** คือ มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส โดยจะต้องสร้างเครือข่ายในการทำงาน ประสานสัมพันธ์กับทุกกลุ่มให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน **Yield** คือ มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยจะต้องตั้งเป้าหมายของการทำงานแล้วปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งสามารถวัดและประเมินผลงานได้เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ และมุ่งหมายให้การบริการงานราชการเป็นไปเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้ประโยชน์สุขของประชาชนทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ

ข้อเสนอแนะ

จากการสังเกตและข้อค้นพบของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เทศบาลตำบลบางเมือง ควรประเมินผลการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง เพื่อให้ทราบข้อมูลประจักษ์ว่าผลที่เกิดขึ้น ว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ที่วางไว้หรือไม่ แล้วนำผลการประเมินดังกล่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนร่วมเสนอแนะ เพื่อแก้ปัญหาได้ตรงจุด หรือตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่

ผู้บริหารควรหานวัตกรรมใหม่ๆ มาช่วยในการจัดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ทันต่อโลก และเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

จากประสบการณ์ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยเน้นเรื่องการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลบางเมือง ทุกคนก่อนลงพื้นที่ จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอแนะนำว่า การวิจัยในลักษณะนี้ ควรประสานงานนัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างก่อน ผ่านผู้ให้ข้อมูลโดยตรง หรือผ่านทางเลขานุการผู้คณะผู้บริหาร เพื่อจะได้มีเวลาสัมภาษณ์และเก็บข้อได้อย่างเต็มที่

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2558). การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- เฉลิมชัย สุขไพบูลย์. (2556). ศึกษายุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตติพร ฉิมย้อย. (2564). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- เทศบาลตำบลบางเมือง. (2567). ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลบางเมือง ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2567 จาก <https://tbn.go.th/public>
- ฉัตรดี สารดวงขวัญ. (2563). ศึกษาการนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง.การค้นคว้าอิสระ.โครงการรัฐประศาสนตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บุญเกียรติ การเวกพันธุ์และคณะ. (2559). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2567 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>
- ศิริลักษณ์ ดันตยกุล. (2566). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนตรมหาบัณฑิต.
- ปนิดา เนื่องพะยอม. (2560). ศึกษากลยุทธ์การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรัชญา ชูมนาเสียว. (2563).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนตรมหาบัณฑิต.
- เปี่ยมศักดิ์ คุณากรประทีป. (2562). พิชัยสงครามขุนชู ฉบับ สามก๊ก. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น เค แอนด์สกายพรินต์ติ้ง จำกัด.
- ภิญญา ชัดดียะ. (2561). ศึกษา การบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนวัดวังน้ำขาว. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนตรมหาบัณฑิต.
- วีรวิทย์ สมพรนิมิตกุล. (2558) : ศึกษา การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ ในกรมศุลกากร. วารสารวิทยาการวิจัย. คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2566).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนตรมหาบัณฑิต.
- ศิริลักษณ์ ดันตยกุล. (256).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนตรมหาบัณฑิต.
- สุมางค์ จันทวานิช . (2561). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 24) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมคิด บางโม. (2558). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). การบริหารการเปลี่ยนแปลง. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2567 จาก

<http://web.sut.ac.th>

อรรรัตน์ ศรีสุรินทร์. (2551). หัวใจแห่งคำถาม สำหรับยุทธศาสตร์การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น
จำกัด (มหาชน).