

คุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี
Quality of the Public Administration of the Town Municipality of
Pathum Thani Province

ธนกรณ์ พูนภิญโญศักดิ์*

Dhanakorn Poonpinyosak*

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยชินวัตร*

The Institute of Public Administration and Governance, Shinawatra University*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่กับคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาหน้าที่ของเทศบาลที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี 3) ศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี และ 4) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ ประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยในเขตบริการของเทศบาลทั้ง 9 แห่งจำนวน 428,290 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Yamane (1997) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารเทศบาลทั้ง 9 แห่ง

ผลการวิจัย พบว่า

1) ด้านการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.55 ซึ่งการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.269 ($r=0.269$)

2) ด้านหน้าที่ของเทศบาล พบว่า หน้าที่ของเทศบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.45 หน้าที่ของเทศบาลของตัวแปรทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการสาธารณะ และด้านอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายของเทศบาล ไม่มีตัวแปรใดที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R=0.087$ $R^2=0.0077$)

3) ด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ของตัวแปรทั้ง 6 ด้าน มีตัวแปร 4 ด้าน (1) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด (2) ด้านการวางระบบการบริหารงานเทศบาลแบบบูรณาการ (3) ด้านการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการของเทศบาลแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน และ (4) ด้านการยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารจัดการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R=0.665$ $R^2=0.443$)

4) ด้านคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.64 ซึ่งคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลมีตัวแปร 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหาร

Received: 2020-12-11; Revised: 2020-01-31; Accepted: 2020-02-07

ราชการของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี คือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 99.50

คำสำคัญ: คุณภาพการบริหารราชการ, เทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี.

Abstract

This research has the objectives to 1) Study the relationship between the new public administration and the quality of the public administration of the town municipality of Pathum Thani province. 2) study the functions of town Municipality in Pathum Thani Province that has relationship with the official practices 3) Study the new government management that affects the quality development of public administration of the town municipality of Pathum Thani province. And 4) Study the quality of management that affects the quality development of public administration of the town municipality of Pathum Thani province. This research is a mixed methods research that combine and integrate the qualitative and quantitative methods. Population and quantitative samples are the general people who live in the service area and come in to coordinate in the municipality, a total of 428,290 people, which calculated the sample size by using Yamane method (1997) and got 400 samples. The population used as qualitative research were 9 key informants who were the executives of 9 municipalities.

The quantitative research found that 1) New public administration in overall was at the highest level that is equal to 4.55, that the new public administration has a relationship with the quality of public administration of the town municipality of Pathum Thani province with statistical significance at 0.01, with the correlation coefficient equal to 0.269 ($r = 0.269$), 2) In the aspect of the duty of the municipality, it was found that the duty of the municipality in general was at the highest level of 4.45, that the duty of the municipality of the 2 variables in both public service aspect and legal authority aspect, there were no variable affects the quality development of public administration of town municipality of Pathum Thani province with statistical significance at 0.05 ($R=0.087$, $R^2=0.0077$),. 3) In the aspect of new government management that affects the quality of public administration of the town municipality of Pathum Thani province, it was found that the new public administration of all 6 aspects had 4 variables that affect the quality development of public administration of the town municipality of Pathum Thani province as follows; (1) In term to enhance the efficiency of municipal asset management for maximizing the benefit. (2) In term to form the integrated municipality management system. (3) In term to promote the municipality's administrative system in cooperation between government, private, and public sectors. And (4) in term to enhance the level of transparency and create the confidence in management, which all 4 variables had the statistical significance at 0.05 ($R=0.665$, $R^2+0.443$), 4) In the aspect of the quality of public administration of the municipality, it was found that the quality of public

administration of the town municipality of Pathum Thani province in overall was at the highest level of 4.64, that the quality of public administration of the municipality had 2 variables that affect the quality development of public administration of the town municipality of Pathum Thani province as follows: (1) the aspect of public participation of people, and (2) the aspect of response to service recipients, with the statistical significance at the level of 0.05, with 99.50%;

Keywords: Quality of the public administration, Town municipality of Pathum Thani province.

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน สามารถจัดประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ 1) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นการจัดการปกครองในลักษณะ 2 ชั้น (two-tier system) ได้แก่ การปกครองระดับบน หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และการปกครองระดับล่าง หมายถึง เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 2) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ พิจารณาเกณฑ์ในการจัดตั้ง โดยจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษได้เป็น 2 ลักษณะ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษในเชิงหน้าที่ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษในเชิงพื้นที่ (ชนศักดิ์ สายจำปา, 2560) ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็น และมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองในระบบประชาธิปไตย ในทางทฤษฎี และแนวความคิดทางปกครอง (สิวาพร สุขเอียด, 2559) จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Plano, et. al, 1973 อ้างถึงในประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535, น.6) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (well-being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (national security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแล และจัดบริการให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกชุมชนในประเทศ เพราะอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน หรือไม่อาจจะสนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้อย่างเต็มที่ และรวมถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (budget) และตัวบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ ที่ไม่สามารถดำเนินงานให้ทั่วถึง การลดภาระของรัฐบาล โดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง (autonomous) เพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ จึงส่งผลให้การปกครองท้องถิ่นเข้ามามีบทบาท และมีความสำคัญเกิดขึ้น (สิวาพร สุขเอียด, 2559) อีกทั้งเพื่อเป็นรากฐานที่สำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำให้เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นมา ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 โดยประเทศไทยได้จัดตั้งเทศบาล (municipality) ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 ในสมัยรัฐบาลคณะราษฎร ระเบียบดังกล่าวได้กำหนดให้เทศบาล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลนคร (city municipality) เทศบาลเมือง (town municipality) และเทศบาลตำบล (sub district municipality) ตามขนาดพื้นที่ จำนวนประชากร และรายได้ (ธฤชญ รอดรักษา, 2553) และตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 การจัดตั้งเทศบาล 3 ระดับนั้น ได้จำแนกที่มาของอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้ คือ 1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ

(1.1) หน้าที่บังคับ หรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และ (1.2) อำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่างๆ ดังนี้ (1.1) หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ตามมาตรา 50, 53 และ 56 สำหรับในส่วนหนึ่งของเทศบาลเมือง มีภารกิจ อำนาจ หน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้ กล่าวคือ โดยให้มีการยกเลิกมาตรา 52 (ยกเลิกทั้งมาตรา) และกำหนดให้ใช้มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายของเทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ คือ (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 54 บัญญัติให้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายของเทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล (6) ให้มีการสาธารณสุข (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น (12) เทศพาณิชย์ 2) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดไว้แล้ว ยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจ หน้าที่ ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก ได้แก่ พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตราย อันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464, พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2534, พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติควบคุมการใช้จุกจระทำปุ๋ย พ.ศ.2490, พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.2493, พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2495, พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534, พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาล และสุขาภิบาล พ.ศ.2503, พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508, พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510, พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.2518, พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2522, พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2523, พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.2523, พระราชบัญญัติรักษาคอลงประปา พ.ศ.2526, พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.2528, ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2502, ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515 (กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจอดเรือในแม่น้ำลำคลอง), ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2515 (กฎหมายว่าด้วยทางหลวง), ประมวลกฎหมายที่ดิน (ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทที่รกร้างว่างเปล่า ตามคำสั่งของกระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498 (กระทรวงมหาดไทย, 2498)

นอกจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวทั้ง 2 ประการแล้ว เทศบาล ยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจหน้าที่ของเทศบาล พ.ศ. 2542 การที่เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ 2 ประการหลัก และยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะที่มีจำนวนมากและหลากหลายมิตินั้น จึงทำให้การบริการประชาชนยังพบว่ามีปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานที่ทำให้งานบริการของเทศบาลด้อยคุณภาพลง เช่น รายได้ของเทศบาลไม่เพียงพอต่อความจำเป็นในการทำนุบำรุงท้องถิ่น ขั้นตอนการวินิจฉัยสั่งการของนายกเทศมนตรียังอยู่ใน

ขอบเขตที่จำกัดทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า อีกทั้งมีอุปสรรคในด้านการทำมาหากินของประชาชน การขาดความสนใจของประชาชนต่อกิจการของเทศบาล ประชาชนมีศรัทธาต่องานเทศบาลต่ำมาก การขาดเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เพราะสถานที่และบริบทของเทศบาลแต่ละเทศบาลไม่เหมือนกัน จึงทำให้การบริหารงานของเทศบาลไม่สามารถตอบสนองการบริการได้ดีเท่าที่ควร (ฉลองชัย แสงสว่าง, ม.ป.ป) นอกจากนี้ ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ยังพบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ประสบปัญหาในเรื่องของการส่งเสริมการประกอบอาชีพ และการเพิ่มรายได้แก่ประชาชน การขาดพื้นที่รองรับผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรในพื้นที่ เพราะผลผลิตทางการเกษตรราคาต่ำมาก ขาดการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ขาดการดูแลระบบการบริการ สาธารณูปโภค เช่น การขุดลอกคูคลอง ปัญหาการจัดการขยะ รวมถึงปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรินทร์ อินทรพรหม, วณิฎา แจ่มลำเจียก, พัลลยม สีนหัง และคณะ (2558) พบว่า ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามประสบปัญหามากที่สุดไปจนถึงปัญหาน้อยที่สุด คือ ปัญหายาเสพติด ขยะมูลฝอย การจราจร น้ำเน่าเสียในคลอง เยาวชน และอาชญากรรม นอกจากนี้ความต้องการของประชาชนในการพัฒนาตำบลคลองสาม จังหวัดปทุมธานีคือ ความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านยาเสพติด การบริหารจัดการเก็บขยะ ปัญหาด้านการจราจรติดขัด การแก้ไขปัญหา น้ำเน่าเสีย ปัญหาเยาวชน และปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ โดยมีแนวทางที่สำคัญในการนำมาพัฒนาชุมชน คือ ควรจะมีการปรับทัศนคติของตนเอง โดยการแก้ที่คนในชุมชน และครอบครัวเป็นอันดับแรก อีกทั้งหน่วยงานควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มข้น ไม่มีการผ่อนผันให้กับผู้ที่ฝ่าฝืนข้อบังคับต่าง ๆ จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี โดยตรง จึงมีความสนใจศึกษาการบริหารราชการของเทศบาล และคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ทั้ง 9 แห่ง ในฐานะเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ รวมถึงการบริหารจัดการเกี่ยวกับการรับแจ้งปัญหา เรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าว มาปรับปรุง แก้ไข การบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่กับคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี
- 2 เพื่อศึกษาหน้าที่ของเทศบาลมีความสัมพันธ์กับการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี
- 3 เพื่อศึกษาการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี
- 4 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูล ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล ทั้ง 9 แห่ง ของเทศบาลเมือง จังหวัดปทุมธานี และกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ด้วยสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ จากจำนวนประชากรรวม 428,290 คน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. การบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง การบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.55 รายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.70 ด้านการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการของเทศบาลแบบร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อยู่ในอันดับที่สอง เท่ากับ 4.59 และด้านการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการอยู่ในลำดับสุดท้าย เท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

2. ศึกษาหน้าที่ของเทศบาลที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี หน้าที่ของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.45 เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ทั้งสองด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.50 และด้านอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายของเทศบาลอันดับสุดท้าย เท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

3. ศึกษาการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี การบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.55 เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยด้านการยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.70 ด้านการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการของเทศบาลแบบร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนอยู่ในอันดับที่สอง เท่ากับ 4.59 และด้านการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการอยู่ในลำดับสุดท้าย เท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

4. ศึกษาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี คุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.64 เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 ด้านการเข้าถึงบริการของประชาชนอันดับที่สอง เท่ากับ 4.68 และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนอันดับที่สาม เท่ากับ 4.57 ตามลำดับ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ด้านหน้าที่ของเทศบาล ผู้บริหารเทศบาล ดำเนินการบริการสาธารณะ และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย คือ เทศบาลได้ดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ โดยมุ่งส่งเสริมในด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย ด้านสาธารณสุข และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายกำหนด พบว่า เทศบาลมีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 แต่ในเรื่องของข้อกำหนด เทศบาลมีอำนาจไม่เพียงพอในการนำมาใช้บริหารจัดการ และการต้องคำนึงถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความล่าช้าลงไป

ด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มี 6 ประการ พบว่า (1) ด้านการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการให้บริการอย่างมีคุณภาพสูง เน้นการให้บริการประชาชนที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คือ เป็นการบริการอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการแก่ประชาชน เน้นการบริการเชิงรุก ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (2) การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ในการปฏิบัติราชการ จัดรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อรองรับข้อร้องเรียนของประชาชน (3) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต้องมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุ อุปกรณ์ที่ไม่จำเป็น มีการควบคุมรายรับ-รายจ่ายของเทศบาลและใช้งบต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (4) ด้านการวางระบบการบริหารราชการเทศบาลแบบบูรณาการ ต้องมีการประสานงานบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน โดยทำการวิเคราะห์องค์การ ชุมชนของพื้นที่ตน เพื่อทราบปัญหาสาเหตุในการวางแผนดำเนินการต่อไป เน้นให้แต่ละส่วนราชการบริหารงานโดยประเมินผลการปฏิบัติงานแบบบูรณาการเพื่อให้การทำงานนั้นมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทุกส่วนงานต้องมีการประสานงานกันอย่างบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นการบริหารงานที่ทันสมัย รวดเร็ว ใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่ากับทุกภาคส่วน (5) ด้านการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการของเทศบาลแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ต้องเน้นการประสานความร่วมมือในการบริการประชาชนกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้นความสำคัญของเทศบาลกับประชาชน สร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน ภาครัฐ และประชาชนกับเทศบาล ต้องมีถ่ายโอนภารกิจบางอย่างไปยังภาคเอกชน และประชาชน เพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการได้ และ (6) ด้านการยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารเทศบาลเทศบาลมีการจัดทำแผนป้องกันทุจริต โดยร่วมมือกับประชาชน และ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) โดยประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานเทศบาลได้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณ และความถูกต้อง เผยข้อมูลกับประชาชนในเขตพื้นที่

ด้านคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง มี 3 ประการ พบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน มีการวางแผนในการดำเนินการตามที่ได้วางไว้ เน้นการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมในการจัดทำประชาคมร่วมกัน ดำเนินการแต่งตั้งประชาชนให้เข้ามาเป็นคณะกรรมการในการดำเนินโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กำหนดแผนร่วมกัน (2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เน้นประชาชนให้ได้รับความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดไว้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการประชาชนที่ดี เป็นหน้าที่ของเทศบาล เน้นการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชน (3) การเข้าถึงบริการ มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก ครอบคลุม ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม เสมอภาค มีการจัดลำดับคิวในการรอรับบริการได้อย่างเหมาะสมกับการใช้บริการของส่วนงานต่าง ๆ และลดขั้นตอนในการดำเนินการให้กระชับ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดย (1) ด้านการยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก ซึ่งผลการวิจัยนี้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนพฤทธิ์ จิตรสายธาร, จิรายุ ทรัพย์สิน, วันชัย สุขตาม, อภิชาติ แสงอัมพร และศศิธร ศูนย์กลาง (2561) ที่ผลการวิจัยระบุ ให้มีความสำคัญกับหลักความโปร่งใสในการทำงาน

การบริหารงานและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นอันดับแรก ซึ่งต้องมีการสรุปรายงาน และประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างเปิดเผย เผยแพร่ข้อมูลที่ตีผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง มีการเรียกประชุมติดตั้งป้ายโฆษณา เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและเข้าใจง่าย มีกระบวนการให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างชัดเจนเกิดประโยชน์สูงสุด และการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

(2) ด้านการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการของเทศบาลแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของพรชัย เทพปัญญา (2561) ระบุว่า การบริหารกิจการภาครัฐ ต้องมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ไม่ยึดประโยชน์ของเทศบาลเป็นหลัก แต่ต้องยึดผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นหลัก และต้องชักชวนให้ทุกหน่วยงานในจังหวัด และภาคี เข้ามาทำการพัฒนาในระบบบริหารจัดการร่วมกัน ที่สำคัญต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างแท้จริง (3) การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของภักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณัฐศักดิ์ ตติยะลาภาและไททัศน์ มาลา (2561) ชี้ว่า การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง ต้องยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการโดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว (4) ด้านการวางระบบการบริหารงานเทศบาลแบบบูรณาการ พบว่า สอดคล้องกับสายสุนีย์ บัวขาว และไพศาล สุริยะมงคล (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่า มีการประสานงานบูรณาการแผนท้องถิ่น แต่มีการจัดทำไม่มาก ไม่ครอบคลุมทั้งหมด มีเพียงแค่การส่งผ่านแผนงาน หรือรวบรวมแผนงานให้หน่วยงานอื่นดำเนินการเท่านั้น การจัดทำแผนควรมีการประสานงาน มีการเชิญร่วมประชุมจัดทำแผน เพื่อสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน (5) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับพนฤทธิ์ จิตรสายธาร, จิรายุ ทรัพย์สิน, วันชัย สุขตาม, อภิชาติ แสงอัมพร และศศิธร ศูนย์กลาง (2561) ที่ชี้ให้เห็นว่า รูปแบบการบริหารเมืองพัทยาที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านหลักความคุ้มค่า คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 70 คน ระบุว่า การปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ค่อนข้างดีโดยต้องการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้บุคลากรมีความประหยัดใช้วัสดุ อุปกรณ์อย่างคุ้มค่าและรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน การเก็บกวาดทำความสะอาดสภาพแวดล้อม อยู่เสมอ การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียมากกว่านี้ (6) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พบว่า สอดคล้องกับเสรี วรพงษ์ (2558) ชี้ว่า การบริการสู่ความเป็นเลิศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความรู้ในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างประสิทธิภาพของผู้ให้บริการได้บริการอย่างเต็มที่ สามารถตอบคำถามให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ โดยต้องคำนึงถึงเวลาในเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมชาติที่ภักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณัฐศักดิ์ ตติยะลาภาและไททัศน์ มาลา (2561) ระบุว่า ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

ด้านหน้าที่ของเทศบาล มี 2 ประการ คือ 1) การบริการสาธารณะ และ 2) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย พบว่า สอดคล้องกับมุกดา วรภัยลานุกูล (2556) ผลการวิจัยพบว่า องค์กรของเทศบาลนครรังสิต ในภาพรวมมีการดำเนินการตามหน้าที่เทศบาล ในด้านดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามกฎหมาย กฎระเบียบ และอำนาจหน้าที่ของตน (วุฒิสาร ตันไชย, 2544) ขณะที่รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) พบว่า ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านงานส่งเสริม

คุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความคิดเห็นในภาพรวมระดับมากที่สุดทุกด้าน นอกจากนี้ อธิวัฒน์ อุดมก้านตง และอลงกรณ์ อรรคแสง (2561) พบว่า มีการดำเนินงานบริการสาธารณะ จำนวน 7 ด้าน 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 7) ด้านอื่นๆ โดยที่เทศบาลมีอำนาจหน้าที่พอเพียงในการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวทั้ง 7 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณงานวิจัยนี้ด้วยเช่นกัน ที่พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีความเห็นว่าการบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมของชุมชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านการบริการสาธารณสุขในพื้นที่อย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้าน คือ เทศบาลมีการดำเนินการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ และมีการจัดระเบียบของชุมชนและสังคมในพื้นที่ และสอดคล้องกับอธิวัฒน์ อุดมก้านตง และอลงกรณ์ อรรคแสง (2561) ที่ระบุว่า เทศบาลมีอำนาจไม่เพียงพอในประเด็นของการใช้อำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย เรื่องของมาตรการบังคับใช้กฎหมายอาชญากรรมการลักขโมยในชุมชน การควบคุมมาตรฐานของรถโดยสารรับส่งนักเรียน ให้มีความปลอดภัยมากกว่าที่เป็นอยู่ มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมมลพิษทางอากาศ หรือการส่งเสริมการทำความร่วมมือกับการธนาคารในการปล่อยกู้แก่เขตชุมชนในพื้นที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า เป็นการดำเนินการด้านอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายทั้งสิ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้ ผู้บริหารเทศบาลได้ระบุถึง อำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ขาดความยืดหยุ่น มีข้อจำกัด จึงทำให้การบริหารจัดการเกิดความล่าช้า และผู้ปฏิบัติต้องมีความระมัดระวังเป็นอย่างมาก อาจทำให้ไม่สามารถสนองตอบต่อประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็วเท่าที่ควร เช่นเดียวกับผลการวิจัยของปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่ำกว่าร้อยละ 90 2 ด้าน คือ ด้านการดำเนินการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ และมีการจัดระเบียบของชุมชนและสังคมในพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัยในข้อที่ว่า เทศบาลมีการดำเนินการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ และมีการจัดระเบียบของชุมชนและสังคมในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายกำหนด

ด้านคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง

(1) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของกัลยาณี เขียวหลง กนกทิพย์ บำรุงศรี (ม.ป.ป) ระบุว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาลนครสวรรค์ ใน 5 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ด้านการตัดสินใจ ด้านการวางแผนการบริหารงาน ด้านการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมด้านการติดตาม และประเมินผลอยู่ในระดับกลาง ซึ่งที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากว่า ประชาชนยังขาดความตระหนักในสิทธิ หน้าที่ ขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของตนเอง หรือปัญหาของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันดำรงราชานุภาพ (2546) ที่ระบุว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ขาดจิตสำนึกรวมถึงความรู้สึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม (2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) การเข้าถึงบริการ สอดคล้องกับชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ และสมบูรณ์ ศิริสรธริทธิ (2561) พบว่า ประชาชนรู้สึกถึงความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ในงานบริการ อุทิศเวลาให้งานบริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ สามารถตอบข้อสงสัย และปฏิบัติต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับวรรณเพ็ญ พลเสกศักดิ์ (2553) ผลการวิจัยระบุว่า การให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับตรงความคาดหวังในทุกข้อ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจุมบึง (2559) พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการของประชาชน เรื่องของช่องทางในการเข้าถึงบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค พบว่า

(1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของพ.ร.บ. เทศบาล ว่าด้วยเรื่องของ กฎหมาย ระเบียบที่มีข้อจำกัด ขาดความยืดหยุ่น ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ควรมีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เทศบาลมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจได้อย่างเหมาะสม มากขึ้น

(2) งบประมาณ ขั้นตอนในการเบิกจ่ายงบประมาณมีความล่าช้า งบประมาณมีอย่างจำกัด ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีจำนวนมากได้

(3) การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนยังขาดความตระหนักในส่วนของการรับผิดชอบร่วมกัน การขาดความรู้ ความเข้าใจในปัญหาของตนเอง ไม่เข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของตนเองอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากปัญหาเรื่องของปากท้อง ทำให้ขาดความสนใจ ความตระหนักในการเข้ามามีส่วนร่วม และอาจมองว่าไม่ได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง หรือตอบสนองความต้องการเรื่องการทำมาหากินไม่ได้

(4) การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการของเทศบาล ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้อง มีการบูรณาการ การทำงานอย่างสอดคล้องกัน และที่สำคัญคือ ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการบูรณาการร่วมกันทุกครั้ง เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขในครั้งต่อไป

(5) การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ยังขาดความเหมาะสมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2561). ข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ ฯ ผู้แต่ง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). การจัดการบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ ฯ ผู้แต่ง.

โกวิทย์ พวงงาม. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ ฯ: วิญญูชน.

จิระประภา ปัตถา. (2559). บทบาทของเทศบาลตำบลบ้านสร้างต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสร้าง อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิจัยกรุงเก่า, 3(2), 25-32.

ฉลองชัย แสงสว่าง. (ม.ป.ป). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นจาก

[http://mis.ptu.ac.th/StudentServe/input/thesis/\[1\]\[221117120352\].pdf](http://mis.ptu.ac.th/StudentServe/input/thesis/[1][221117120352].pdf)

ติน ปรัชญพฤทธิ. (2535). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ ฯ: คຸຸສຸສາ

ธนศักดิ์ สายจำปา. (2560). การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ธฤชณู รอดรักษา. (2553). **คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร**. วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 21(3), 92-106.
- นราธิป ศรีงาม. (2557). **การบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ ฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). **การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี**. วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กร ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(2), 215-227 สืบค้นจาก file:///C:/Users/up-load/Downloads/65887-Article%20Text-154790-1-10-20160905.pdf
- พิชัย ชุมเงิน. (2553). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาคูน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลนาคูน อำเภอนาคูนจังหวัดมหาสารคาม**. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มุกิตา วรกลัยากุล. (2556). **ความสำเร็จในการบริหารเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี**. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 24(1), 144-158.
- ภิกค์ศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณศศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา. (2561). **แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการ ที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี**. วารสารวิจัยและพัฒนาระดับปริญญาตรี, 8(1), 147-157.
- รศ.ดร. รัตติยา เสริมพงศ์. (2557). **ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 17, 151-164. สืบค้นจาก <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/JOS/article/view/4767/4578>
- วรเดช จันทรศร. (2543). **การจัดการภาครัฐตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง**. กรุงเทพฯ ฯ: สหายบล็อก การพิมพ์.
- วัชรินทร์ อินทรพรหมม วนิภา แจ่มลำเจียก, พัลลยม สิ้นหนั่ง และคณะ. (2558). **ปัญหาและความต้องการของประชาชนในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 9(1), 96-108
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2550). **แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ ฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545). **การบริหารจัดการ**. กรุงเทพฯ ฯ: โพรเพช.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). **15 ปี การกระจายอำนาจของไทย: สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**. กรุงเทพฯ ฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วุฒิชัย ต้นไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ ฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

- โยธิน แสงวดี. (2558). แนวคิดและหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากร มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมคิด บางโม. (2548). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ ฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมพงษ์ เกศานุช, จำนงค์ ภูมิไผ่, กุศล กิตติอัมพร, สัญญา เคณาภูมิ, และพระราชรัตนาลงกรณ์ (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: ทิศทางการกำหนดกระบวนการขั้นตอนในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย. วารสารวิชาการธรรมทัศน์, 17(2), 173-185
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2525). การบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สิวาพร สุขเอียด. (2559). การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B705-%E0%B705-20-9999-update.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). พระราชบัญญัติเทศบาล 2496. สืบค้นจาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%E0%B705-%E0%B705-20-9999-update.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ ฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานเทศบาล. (2561). หน้าที่ของเทศบาล. สืบค้นจาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER41/DRAWER011/GENERAL/DATA0000/0000002.PDF>
- สำนักงานเทศบาลเมืองปทุมธานี. (2561). โครงสร้างของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี: สำนักงาน ฯ.
- อรรถัย ก๊กผล. (2554). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ ฯ: โอเดียร์สโตร์.
- อรรถัย ก๊กผล. (2554). ร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ ฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- อคิน รพีพัฒน์. (2547). กฎหมายในสายตาของนักมานุษยวิทยาคนหนึ่ง. ใน รพี' 47 : มองกฎหมายหลากหลายมุม. กรุงเทพฯ ฯ: คณะกรรมการเนติบัณฑิต สมัยที่ 56 สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.
- อริศรา ป้องกัน. (2559). การบริหารจัดการที่ดีในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์น ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 6(2), 315-325 สืบค้นจาก [file:///C:/Users/up-load/Downloads/67173-Article%20Text-157195-1-10-20160920%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/up-load/Downloads/67173-Article%20Text-157195-1-10-20160920%20(2).pdf)