

ประสิทธิภาพและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Efficiency and Administrative Strategy for People Services of Local Organizations

รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (2) ศึกษาและเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.96 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.93 ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ รวมประชากร 776,643 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่งดังกล่าว รวมกลุ่มตัวอย่าง 1,112 คน จำนวนนี้ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้ 1,011 คน คิดเป็นร้อยละ 90.92 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเป็นรูปแบบตารางวิเคราะห์ประกอบคำบรรยาย สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ที่สำคัญคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น รถเข็นขยะ และรถบรรทุก ในจำนวนที่เหมาะสม และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการประชาชนตามเวลาที่กำหนด เช่น จัดเก็บขยะตรงตามเวลา และ (2) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สำคัญคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดและใช้ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบ ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน และด้านการใช้เทคโนโลยี

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

Purposes of this research were to (1) examine administrative efficiency for people services of local organizations, (2) examine and suggest administrative strategy for people services of local organizations according to the Sufficiency Economy Philosophy.

Research methodology was designed as mixed methods research using quantitative research as principal mean and supported by qualitative research. The quantitative research was survey research collecting large field data with questionnaires. The questionnaires passed pre-test of validity check at level of 0.96 and reliability check at level of 0.93. Population was 776,643 residents in 4 City Municipalities of Nontaburi, Nakornratchasima, Chiangmai, and Hatyai. Total of 1,112 samples of the 4 City Municipalities were calculated by using the Taro Yamane Formula. The total 1,011 completed sets of questionnaire which equaled with 90.92% of the 1,112 total samples were returned. Data analysis was represented in contingency table with descriptive approach. Statistics for analysis exercised were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient.

Research findings were (1) the significant administrative efficiencies of 10M were the local organizations' use of materials, such as, garbage carts and trucks at the reasonable number, moreover, the local organizations' personnel exercising people services in suitable time, such as, punctual garbage collection, and (2) the significant administrative strategy, the local organizations should originate and implement an administrative strategy for people services of local organizations according to the Sufficiency Economy Philosophy, consisted of 5 aspects in priority, public relations, limitation of performance time frame, development of organization and ideal personnel, establishment of community leader, and technology application.

Keywords: Efficiency, strategy, administration, people services, local organizations,
the Sufficiency Economy Philosophy

ความนำ

แนวคิดหรือหลักการสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่ง คือ การกระจายอำนาจให้กับประชาชน หรือตัวแทนของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่น หรือองค์กรของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นบริหารจัดการ หรือตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมในท้องถิ่น ตามความต้องการและความจำเป็นของประชาชนเอง (of people) มิใช่ตามคำสั่งหรือตามความต้องการของคนภายนอกท้องถิ่น และเพื่อให้ประชาชน หรือตัวแทนของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นและมาจากการเลือกตั้ง เป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการด้วยตัวเอง (by people) ในรูปของคณะกรรมการ อันมิใช่การบริหารงานโดยคนภายนอกที่เข้ามาทำหน้าที่แทนประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์จากการบริหารจัดการนั้น หรือเพื่อให้การบริหารจัดการนั้น เป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น (for people) ทั้งนี้ โดยมีความเชื่อว่า ประชาชนภายในท้องถิ่นย่อมรู้และเข้าใจปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าคนภายนอกท้องถิ่น เพื่อสร้างและสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้มแข็ง ตลอดทั้งเชื่อว่า การบริหารจัดการแบบรวมอำนาจหรือรวมศูนย์ของรัฐบาล ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนได้อย่างครอบคลุม ทัวถึง และทันต่อสถานการณ์ เมื่อเป็นเช่นนี้ รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยจึงสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการในรูปขององค์กรหรือหน่วยงานของรัฐที่สังกัดราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยได้มีวิวัฒนาการและมีความสำคัญควบคู่กับการปกครองของไทยตลอดมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนจังหวัด และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยที่ประกอบด้วย (1) องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง (2) เทศบาล 2,440 แห่ง (แบ่งย่อยเป็น 3 ระดับ ได้แก่ เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 178 แห่ง และเทศบาลตำบล 2,232 แห่ง) (3) องค์กรบริหารส่วนตำบล 5,335 แห่ง (4) องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) 2 แห่ง รวมทั้งสิ้น 7,853 แห่ง (ที่มา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม 2558 ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้กฎหมาย เช่น เทศบาล บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม อำนาจหน้าที่นั้นครอบคลุมทั้งการรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง นอกจากนี้ ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ที่สำคัญเช่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย ตลอดจนการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล เป็นต้น ไม่เพียงเท่านั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ อีก เช่น พระราชบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2535 รวมตลอดทั้งพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ไว้ด้วยในมาตรา 14 หมวด 3 การห้ามทิ้งสิ่งปฏิกูลมูลฝอยในที่สาธารณะ มาตรา 31 ห้ามมิให้ผู้ใดปล่อยปลดละเลยให้มีสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยในที่ดินของตนในสภาพที่ประชาชนอาจมองเห็นได้จากที่สาธารณะ และมาตรา 33 ห้ามมิให้ผู้ใดเทหรือทิ้งสิ่งปฏิกูล มูลฝอย น้ำโสโครกหรือสิ่งอื่นใดลงบนถนนหรือในทางน้ำ เป็นต้น

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีความสำคัญยิ่ง ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับครอบครัว ระดับชุมชน ระดับสังคม จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนา การบริหารจัดการ และบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลางเพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ ทุกวันนี้ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการบริหารจัดการทั้งในทางวิชาการและในทางปฏิบัติกันอย่างกว้างขวาง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลนคร ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน อันได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น” ที่เน้นด้านการให้บริการประชาชนในเรื่องการจัดเก็บขยะ โดยมี "ปัญหาการวิจัย" คือ "องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องการจัดเก็บขยะอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งขาดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน" ในเวลาเดียวกัน ข้อเท็จจริงยังปรากฏว่า เท่าที่ผ่านมา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และปัญหาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ตัวอย่างเช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ ให้ข่าวสาร หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนไม่มากเพียงพอ และให้บริการประชาชนด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสมเท่าที่ควร เช่น ขนขยะโดยใช้แรงงานคน ตลอดทั้งการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขาดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนการจัดตั้งแกนนำในชุมชนเพื่อดูแลและประสานงานในเรื่องการให้บริการประชาชน และขาดยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมในการให้บริการประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เหล่านี้เป็นต้น (ที่มา : จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะ 2 คน ได้แก่ (1) นายกษิติเดช ชุติมันต์ ตำแหน่งสมาชิกสภาเขตกรุงเทพมหานคร

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2558 ระหว่างเวลา 09.00 น. ถึง 10.00 น. ณ สภาเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) นางสาวสุมาลี เทสิ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดชำนาญงาน-สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2558 ระหว่างเวลา 15.00 น. ถึง 16.00 น. ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร)

ในส่วนของความสำคัญของปัญหาการวิจัย หรือความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องการจัดเก็บขยะอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งขาดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน และไม่มีการแก้ไขแล้ว ย่อมเกิดผลเสีย หรือความเดือดร้อน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน หนึ่ง ด้าน หน่วยงาน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (1) ทำให้การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้มาตรฐาน ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ไม่ทันสมัย และไม่เป็นสากล (2) ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้รับการยอมรับ (3) ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (4) หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการจัดเก็บขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็น การปฏิบัติงานเชิงรุก แต่ถ้าขาดประสิทธิภาพก็เท่าเป็นการปฏิบัติการเชิงรับ ซึ่งไม่เป็นการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนและที่ตรงประเด็นและได้ผล (5) ทำให้ปัญหาการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการจัดเก็บขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขยาย เพิ่ม และสะสมมากขึ้น (6) สร้างความลำบากต่อกระบวนการนำขยะไปรีไซเคิล (recycle) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (7) ทำให้ขาดการเพิ่มมูลค่าให้กับขยะอย่างมีประสิทธิภาพ สอง ด้าน บุคลากรของหน่วยงาน คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (1) ทำให้บุคลากรไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชน และ (2) ทำให้บุคลากรขาดขวัญกำลังใจ และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ และ สาม ด้าน ประชาชนหรือสังคม (1) ทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการ หรือไม่ได้รับการตอบสนองในเรื่องการจัดเก็บขยะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ทำให้ประชาชนขาดความเลื่อมใสศรัทธาในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (3) ทำให้ประชาชนเดือดร้อนไม่ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลด้านลบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น ตลอดจนอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” พร้อมกับนำปรัชญาของ

เศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยคาดหวังว่าการศึกษาครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ และทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน บุคคล และประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาและเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กรอบแนวคิดการวิจัย

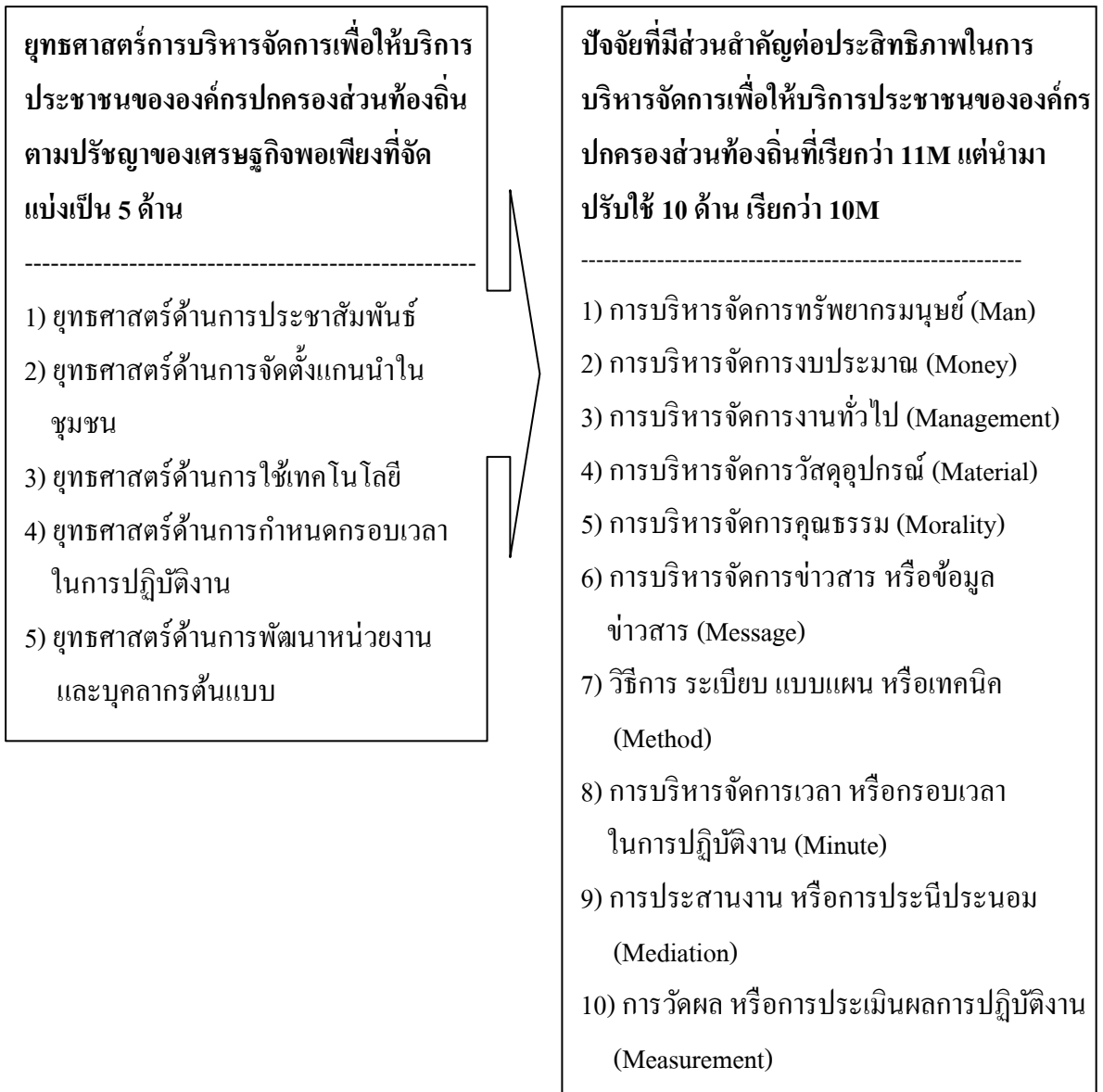
กรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ "ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน" (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) ทั้ง 5 ด้านนั้น ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ (2) ยุทธศาสตร์ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน (3) ยุทธศาสตร์ด้านการใช้เทคโนโลยี (4) ยุทธศาสตร์ด้านการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (5) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบ

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (Money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชนออก สำหรับเหตุผลที่ตัดด้านนี้ออก เพราะการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เน้นเรื่องการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว และเพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน ผู้ศึกษาจึงไม่ได้เลือกนำด้านการให้บริการประชาชนดังกล่าวมาปรับใช้ด้วย ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (Money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (7) วิธีการ

ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (8) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า 10M (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559, หน้า 268-269), 50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)

ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัย (research design) ที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) เพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง หรือเพื่อหาค่าความ

สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 รวมทั้งผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ หรือเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบ (pre-test หรือ try out) จากแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด ได้ค่าครอนบาคเท่ากับ 0.93

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา อันได้แก่ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ได้แก่ (1) เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 270,609 คน (2) เทศบาลนครนครราชสีมา จำนวน 174,332 คน (3) เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 174,235 คน และ (4) เทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 157,467 คน รวมประชากร 776,643 คน สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกเทศบาลนคร หรือเลือกพื้นที่ของเทศบาลนคร 4 แห่ง อันได้แก่ (1) เทศบาลนครนนทบุรี (ภาคกลาง) (2) เทศบาลนครนครราชสีมา (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) (3) เทศบาลนครเชียงใหม่ (ภาคเหนือ) และ (4) เทศบาลนครหาดใหญ่ (ภาคใต้) เนื่องจาก (1) เป็นเทศบาลนครขนาดใหญ่ที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดเรียงลำดับจากลำดับที่ 1-4 และ (2) เป็นเทศบาลนครที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในแต่ละภาค อันได้แก่ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ดังนี้ (1) เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 387 คน (2) เทศบาลนครนครราชสีมา จำนวน 250 คน (3) เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 249 คน และ (4) เทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 226 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 1,112 คน จำนวนนี้ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (2012). *Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC. ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 97.0%

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,112 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ ดังนี้ ประชาชนในเขตพื้นที่ (1) เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 357 คน (2) เทศบาลนครนครราชสีมา จำนวน 227 คน (3) เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 224 คน และ (4) เทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 203 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมกลับคืนมาได้และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ จำนวน $(357+227+224+203=)$ 1,011 คน คิดเป็นร้อยละ 90.92 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,112 คน)

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาประมวลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ จากนั้น จึงทำการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) กล่าวคือ ได้ทำการเขียนพรรณนาหรืออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ได้ตาราง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ดังนี้ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า 10M ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1. วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ปรากฏว่า เมื่อวิเคราะห์ในภาพย่อยของแต่ละด้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน ต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยด้านที่สำคัญ 5 ลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (1) ด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น รถเข็นขยะ และรถบรรทุก ในจำนวนที่เหมาะสม (2) ด้านการบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการประชาชนตามเวลาที่กำหนด เช่น จัดเก็บขยะตามเวลา (3) ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรวจสอบหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของบุคลากร เช่น มีการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะ (4) ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และ (5) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนที่มากเพียงพอ เช่น มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจัดเก็บขยะมากเพียงพอกับการให้บริการประชาชน พร้อมกันนั้น เมื่อวิเคราะห์ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง

สรุปผลการวิจัยข้างต้นนี้ ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งในภาพย่อยของแต่ละ

ด้าน และในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน ดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นว่า ถึงแม้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น รถจักรยาน และรถบรรทุก ในจำนวนที่เหมาะสม (2) บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการประชาชนตามเวลาที่กำหนด เช่น จัดเก็บขยะตามเวลา และ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรวจสอบหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการของบุคลากร เช่น มีการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะ เป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน ก็ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้มีความเห็นว่า (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความยืดหยุ่นในการให้บริการประชาชน เช่น ไม่ได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนให้มาจัดเก็บขยะ (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนเพื่อรับมือกับเหตุการณ์วิกฤต เช่น ในช่วงน้ำท่วม และ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้บุคลากรในจำนวนที่มากเกินไปในการจัดเก็บขยะ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

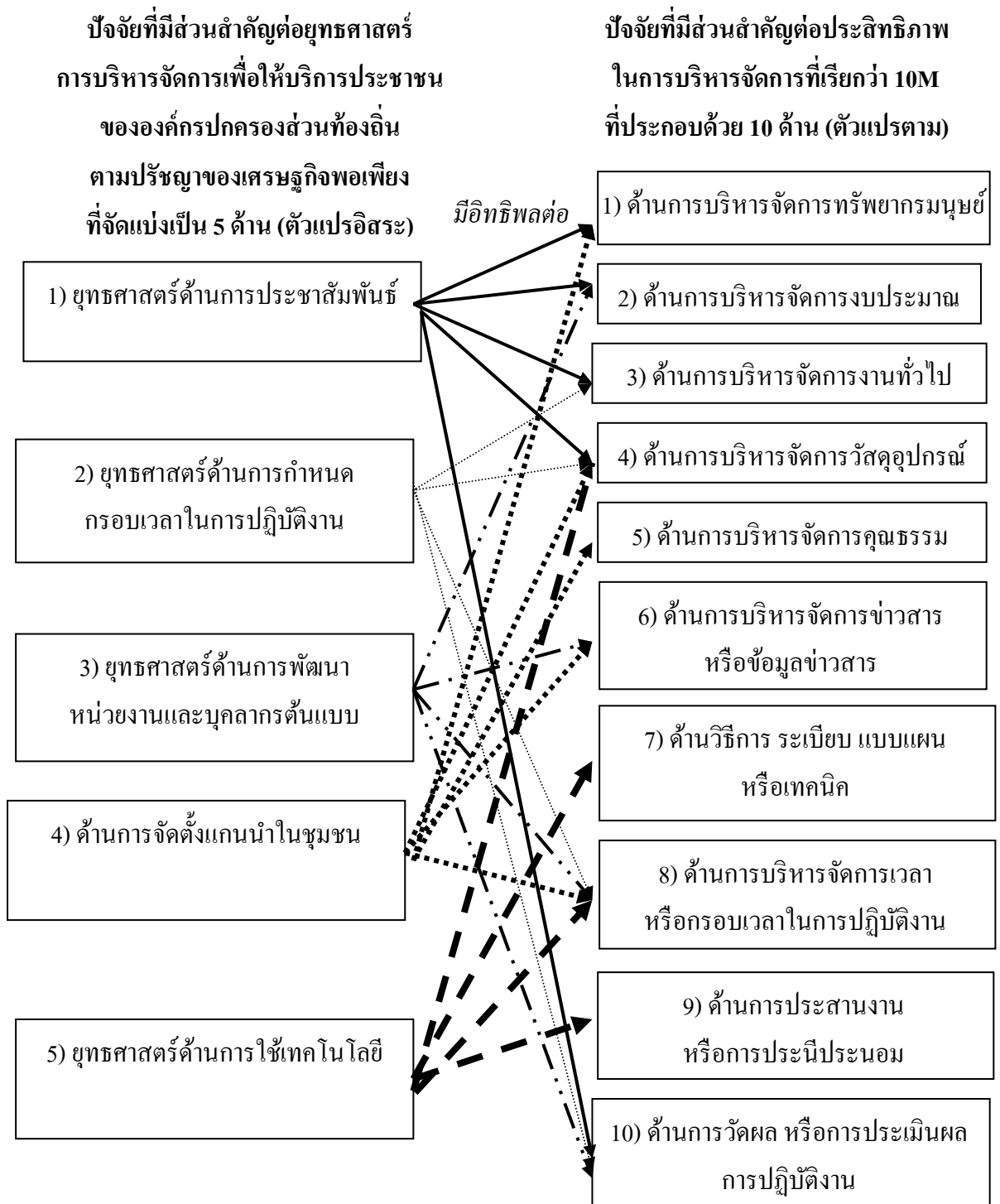
2. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ที่ประกอบด้วย 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) แบ่งเป็น 2 ข้อ

2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) เมื่อวิเคราะห์ในภาพย่อยของแต่ละด้าน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ (1) ด้านการประชาสัมพันธ์ (2) ด้านการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (3) ด้านการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบ และ (4) ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยี และเมื่อวิเคราะห์ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก

2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ที่ประกอบด้วย 10 ด้าน (ตัวแปรตาม) (วิเคราะห์โดยหาค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน) ปรากฏว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ส่วนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่

เรียกว่า 10M ทั้ง 10 ด้าน ดังนั้น ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้านนั้น เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ (1) ด้านการประชาสัมพันธ์ (2) ด้านการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (3) ด้านการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบ (4) ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยี ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ที่ประกอบด้วย 10 ด้าน (ตัวแปรตาม)

จากสรุปผลการวิจัยข้างต้น ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้ เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ เห็นด้วยในระดับมากทั้งในภาพย่อยของแต่ละด้านรวม 4 ด้าน และในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญ ความจำเป็น และพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ยุทธศาสตร์ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจ และเกิดจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) ยุทธศาสตร์ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็ว และชัดเจนในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (3) ยุทธศาสตร์ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคลากรต้นแบบที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (4) ยุทธศาสตร์ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุนการจัดตั้งแกนนำในชุมชน เพื่อดูแลและประสานงานในเรื่องการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย

สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า “ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการประชาสัมพันธ์ (2) ด้านการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (3) ด้านการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบ (4) ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยี” ดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างยอมรับ และเชื่อมั่นว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้านนั้น เป็นแนวทางหรือขั้นตอนที่สมเหตุสมผลและเหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ที่สำคัญคือ กลุ่มตัวอย่างเชื่อมั่นว่า หากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวนี้ไปปรับใช้เพื่อให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดเก็บขยะ แล้ว ย่อมมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะซึ่งรวมทั้งการเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงต่อไปนี้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ และยังสอดคล้องกับการอภิปรายผลข้างต้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า 10M คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรวมทั้งเทศบาลควรรนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า 10M ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวคิด (concept) ตัวชี้วัด (indicator) หรือตัวแบบ (model) ของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน โดยเฉพาะด้านการจัดเก็บขยะ สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M เฉพาะที่สำคัญ 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น รถเข็นขยะ และรถบรรทุก ในจำนวนที่เหมาะสม

1.2 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้บริการประชาชนตามเวลาที่กำหนด เช่น จัดเก็บขยะตามเวลา

1.3 ข้อเสนอแนะด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรตรวจสอบหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น มีการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะ

1.4 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ

1.5 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนที่มากเพียงพอกับการให้บริการประชาชน เป็นต้น ดังสรุปไว้ในภาพที่ 3

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ดังกล่าวนี้ มีแนวโน้มที่จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในทิศทางที่คำนึงถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon). อ้างใน Jay M. Shafritz, J. Steven Ott, and Yong Suk Jang. (2011, pp. 116-128). *Classics of Organization Theory*. 7th ed., Boston, Massachusetts: Wadsworth Cengage Learning. ที่เน้นในเรื่องการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ



ภาพที่ 3 แนวคิด ตัวชี้วัด และตัวแบบของประสิทธิ ภาพในการบริหารจัดการ
เพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า 10M

2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ที่สำคัญคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมทั้งเทศบาลควรมายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ หรือเป็นตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator หรือ KPI) สำหรับการวางแผน (planning) การนำไปปฏิบัติ (plan implementation) และการประเมินผลแผน (plan evaluation) เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การพึ่งตนเอง (5) การเสริมสร้างความรู้คู่

คุณธรรม (6) การรวมกลุ่ม (7) การสร้างเครือข่าย และ (8) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน (วิรัช วิรัชนิภา
วรรณ) (2550, หน้า 63-68). *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง*.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพเพช. โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน นั้น ควรเรียง
ตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

2.1 ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี
ยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนเกิด
ความรู้ความเข้าใจ และเกิดจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เฉพาะยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างจิตสำนึกนั้น พอเทียบเคียงได้
กับแนวคิดของ จี.พี. กุปต้า (G.P. Gupta). (2011). *Management by Consciousness: A Spirituo-Technical
Approach*. New Delhi: Good Times Books Pvt. Ltd. ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มุ่งสร้าง
จิตสำนึกที่ดี

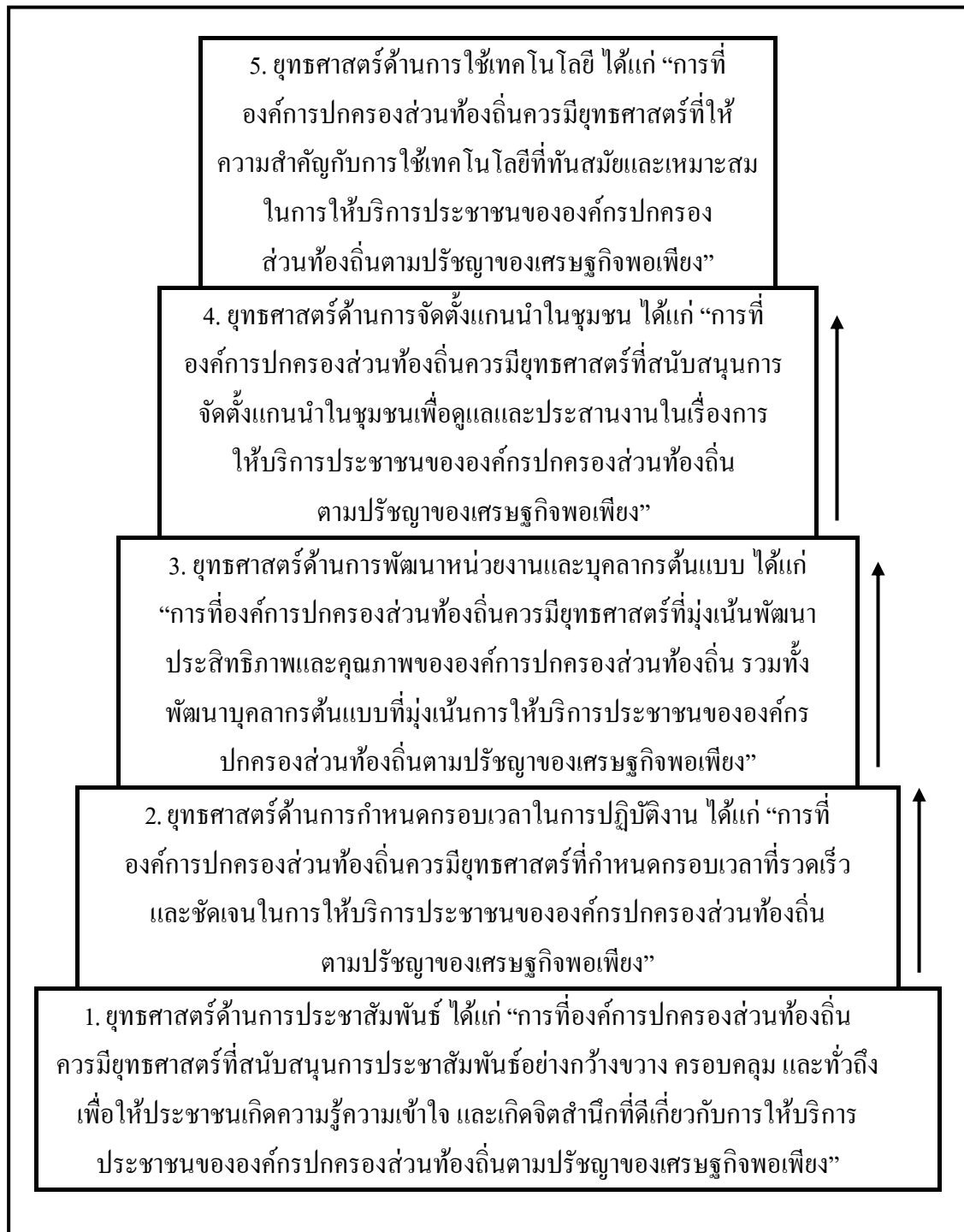
2.2 ยุทธศาสตร์ด้านการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นควรมียุทธศาสตร์ที่กำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็ว และชัดเจนในการให้บริการประชาชนของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ในส่วนที่เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่สนับสนุน
หรือให้ความสำคัญกับลักษณะของการให้บริการที่ดีและรวดเร็วนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ จอห์น
ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (1954, pp. 397-400). *Management in the Public Service: The Quest for
Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company. ว่า ลักษณะการให้บริการที่ดีควรเป็น
การให้การบริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการให้บริการตาม
ลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน ตามความต้องการของผู้รับบริการ และเป็น ไปตามระเบียบ กฎหมายที่บังคับใช้

2.3 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบ ได้แก่ การที่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นควรมียุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
รวมทั้งพัฒนาบุคลากรต้นแบบที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม
ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.4 ยุทธศาสตร์ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน ได้แก่ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ควรมียุทธศาสตร์ที่สนับสนุนการจัดตั้งแกนนำในชุมชนเพื่อดูแลและประสานงานในเรื่องการให้บริการ
ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.5 ยุทธศาสตร์ด้านการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี
ยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมในการให้บริการประชาชนของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เฉพาะในส่วนของยุทธศาสตร์ที่เสนอให้นำ
เทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ

อีฟราอิม เชอร์บัน และลินดา โวลอนิโน (Efraim Turban and Linda Volonino). (2011). *Information Technology Management*. 8th ed., International Student Version. New York: Wiley. ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้างสำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง*
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- Gupta, G.P. (2011). *Management by Consciousness: A Spirituo-Technical Approach*. New Delhi: Good Times Books Pvt. Ltd.
- Simon, Herbert A. อ้างใน Shafritz, Jay M., Ott, J. Steven, and Jang, Yong Suk. (2011). *Classics of Organization Theory*. 7th ed., Boston, Massachusetts: Wadsworth Cengage Learning.
- Yamane, Taro. (2012). *Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. (Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Turban, Efraim and Volonino, Linda. (2011). *Information Technology Management*. 8th ed., International Student Version, New York: Wiley.
