

**การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาล
ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท
Administration of Public Services in Surin Province Municipalities
According to His Majesty's the King**

วิมลพรรณ สิริกาญจนาทน์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Wimonparn Sirikanchanat and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาของการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบความสำเร็จ การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานเน้นวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั้งหมดในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 1,104 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที นอกจากนี้ยังมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาของการบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ เทศบาลบางแห่งไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและเห็นอกเห็นใจต่อประชาชนผู้มารับบริการเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญคือ เทศบาลบางแห่งควรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและเห็นอกเห็นใจต่อประชาชนผู้มารับบริการและ (3) ปัจจัยที่สำคัญคือ การที่ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การให้บริการ, เทศบาล, รอยพระยุคลบาท

Abstract

This mixed methods research and main objectives of this study were to study (1) administrative condition of problems, (2) development guidelines of administration, and (3) main factors taking important parts of the success of the development guidelines of administration of public service in Surin Province Municipalities according to His Majesty's the King. The research methodology was designed as mixed methods research using the quantitative research as the principal. Questionnaires were used to collect data from 1,104 samples. Descriptive statistics analysis including, mean, standard deviation and t- test were used to analyze data. In addition, there was a supportive in-depth interview from 9 experts for qualitative data. Findings were as follow (1) the major administrative conditions and problems were some municipalities do not encourage employees to work with empathy and sympathy to people receiving services, (2) the major development guidelines were some municipalities should support employees to work with empathy and sympathy to people receiving services, (3) the most important factors

for the success of the development guidelines were for the administrators to focus on clear policies.

Keywords: administration, public service, His Majesty's the King



บทนำ

แนวคิดสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างและสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้มแข็ง โดยมีความเชื่อว่าการบริหารจัดการแบบรวมอำนาจหรือรวมศูนย์ของรัฐบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนทั้งในด้านการให้บริการ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนระบบการปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่มีความสำคัญต่อการเมือง การปกครองที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นการสร้างเสริมประสิทธิภาพในการบริหารการปกครอง เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามวัตถุประสงค์ของท้องถิ่น เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งด้านการเงิน ทรัพยากร ระยะเวลา ดำเนินการ การปกครองท้องถิ่นยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจในระบบการเมืองยิ่งขึ้น เข้าใจบทบาทหรือการมีส่วนร่วมทางการเมือง เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดยประชาชน ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองในอนาคตต่อไปในอนาคตได้

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นในอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองหรือเทศบาลนครตามพระราชบัญญัตินี้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่นเมื่อมีการจัดตั้งเทศบาลตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายว่าด้วยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลเมืองได้แก่ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตาม

พระราชบัญญัติและซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองประกาศกระทรวงมหาดไทย นั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (Department of Local Administration, 2009) และประเด็นที่สำคัญคือ เทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ในฐานะองค์กรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งด้านนโยบาย ด้านงบประมาณ และด้านทรัพยากรอื่น ๆ ในการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนยังไม่มีมิติเท่าที่ควร อาทิ เช่น เทศบาลบางแห่งไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานเสียสละตนเองและพนักงานบางคน บางตำแหน่งไม่ปฏิบัติงานด้วยความเมตตา และเห็นอกเห็นใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ และไม่ได้สนับสนุนให้พนักงานในแต่ละแผนกมีการพัฒนาและเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (Jansong, 2016; Polpak & Wiruchnipawan, 2016) จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในหัวข้อเรื่อง การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท โดยหวังว่าผลการศึกษาก่อให้เกิดความรู้ใหม่ทางวิชาการเกิดผลดีต่อการบริหารของเทศบาลในการนำผลวิจัยมาใช้เทศบาลสามารถบริหารจัดการการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประชาชนได้รับความเป็นธรรมและได้รับประโยชน์จากการบริหารจัดการของเทศบาลอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

การให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัด สุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท และ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท ประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ประกอบด้วยแนวคิดด้าน การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ มาจากการให้ความหมายของนักวิชาการ ประกอบด้วย ประกอบด้วย Shermerhorn (1999), Certo (2007), Taylor, (1967), Weber (1996) และวิช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2007) และแนวคิดเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 47 ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาต หรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา 59 กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 37 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา 38 ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการ

ติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้า วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้และมาตรา 39 ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดให้มีขึ้น และมาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดข้างต้นมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ เป็นเรื่องราวที่ประชาชนใช้บริการเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ ตาม รอยพระยุคลบาท 6 ด้าน

ทฤษฎี ผู้ศึกษานำการบริหารจัดการตามรอยพระยุคลบาท หมายถึง แนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอันทรงคุณค่ายิ่งต่อพสกนิกรชาวไทยทั้งประเทศ ที่จะได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างปรัชญาความคิดเกี่ยวกับการมองโลก เอานำมาประยุกต์เป็นหลักปฏิบัติในการครองชีวิตให้เกิดความสามัคคีและสันติสุข ในการอยู่ร่วมกันในสังคม และการสร้างพื้นฐานและรูปแบบชีวิตที่มีคุณค่าต่อตนเองและผู้อื่นตลอดจนการหาทางออกและการแก้ไขปัญหาวิกฤติที่เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในกลุ่มชนชั้นนำ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มปฏิบัติการที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทาง และนโยบายของสังคมในด้านต่างๆ จะได้รับประโยชน์จากการน้อมนำพระราชดำริตามหลัก

การธรรมนูญชีวิตตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความคิด (2) ด้านความเมตตา (3) ด้านความร่วมมือ (4) ด้านความสามัคคี (5) ด้านการเรียนรู้ และ (6) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ นี้ไปเป็นหลักคิดและแนวทางปฏิบัติที่จะส่งเสริมการตอบสนองความต้องการและพัฒนาสังคมไทยให้ประชาชนอยู่ดีกินดีมีความสุขในการดำรงชีวิต (National Research Council of Thailand, 2008)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องงานวิจัยของ วรรณฐา กัลยาสิริ (Kanlayasiri, 2001) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีการบริหารเป็นเลิศด้านการมุ่งเน้นทรัพยากร ที่พบว่า องค์กรที่มีการบริหารงานเป็นเลิศนั้น มีนโยบายการบริหารจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นถึงความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติบุคคลกับความต้องการขององค์กร และให้ความสำคัญกับการรักษามูลค่าของคนจากวัฒนธรรมและแนวคิดที่สนับสนุนต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้ว ผลการศึกษายังพบอีกว่า องค์กรที่มีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่น่าสนใจ คือ ระบบการจัดการที่ดีได้นำคนและลักษณะการปกครองของผู้นำที่มีความมุ่งมั่น ในการพัฒนาบุคคลและมีอิสรภาพในการดำเนินงาน

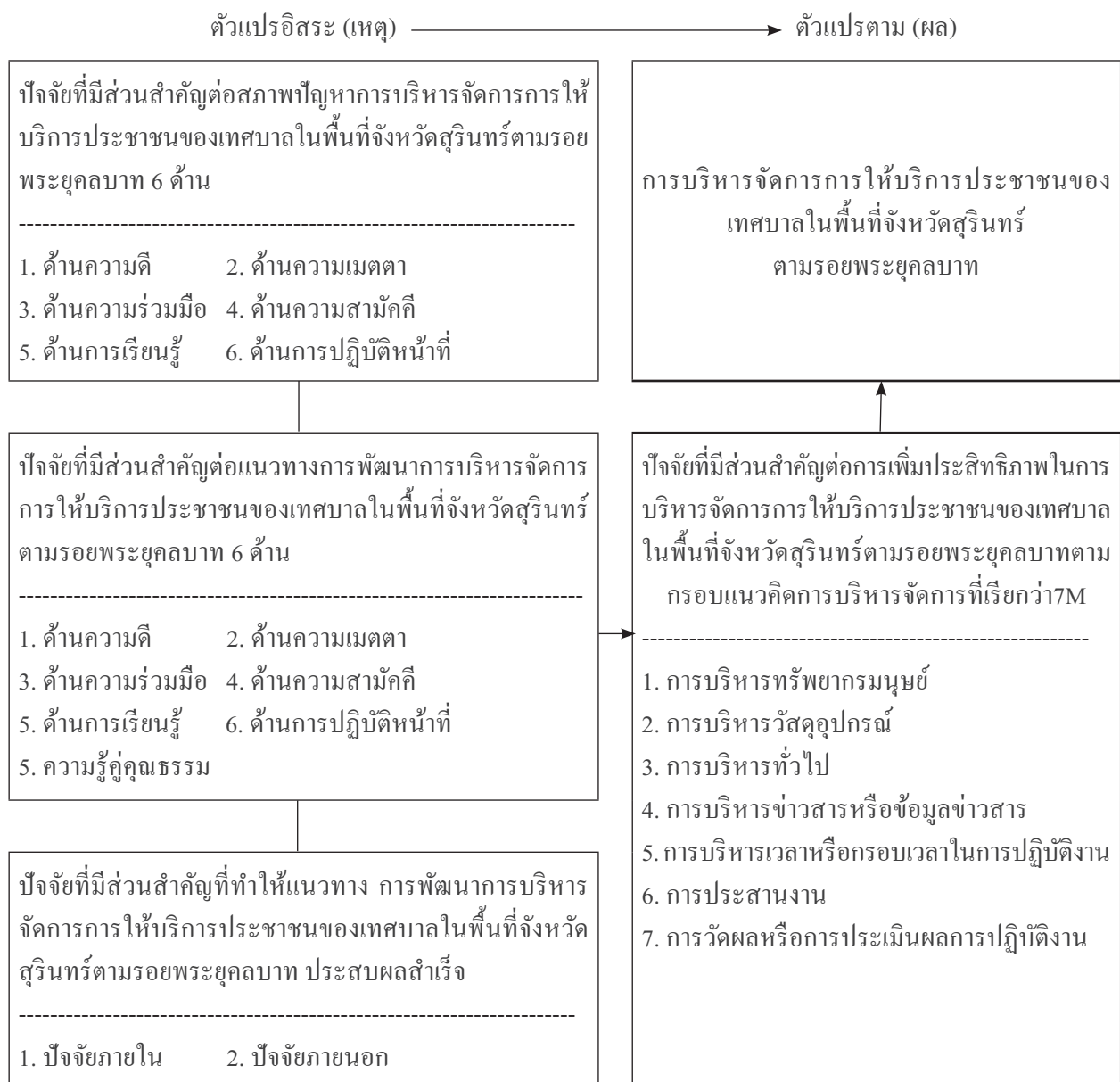
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท ประสบผลสำเร็จ แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับกรอบแนวคิดหลักในส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามกรอบแนวคิด 7M ดังภาพ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการ ศึกษาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ อันได้แก่ ประชาชน ทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลของ จังหวัดสุรินทร์ รวม 26 แห่งจำนวน 165,268 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล เมืองและเทศบาลตำบล รวม 26 แห่ง จำนวน 1,104 คน ซึ่ง ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างทางสถิติโดยการคำนวณตามสูตร ของ Yamane (1967) โดยตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.03

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบเจาะจงบุคคล (purposive sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราส่วนประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961) เป็นเครื่องมือ และที่ผ่านการทดสอบมีความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.83 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.88

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ 3 วิธี คือ (1) เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) เก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถาม การอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับมาได้ 1,104 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีผู้ช่วยวิจัย 5 คน ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามอีกครั้งเพื่อ นำเข้าสู่การดำเนินการตาม ขั้นตอนของการศึกษาต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งเป้าหมายของปริมาณแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ได้กลับมานั้น ไว้ว่าต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิเคราะห์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยภาคสนามใน ขั้นตอนของการอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 ด้าน ($\bar{X} = 1.82$, $SD = 0.046$) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ด้านความดี ($\bar{X} = 1.91$, $SD = 0.171$) (2) ด้านการเรียนรู้ ($\bar{X} = 1.83$, $SD = 0.166$) (3) ด้านความร่วมมือ ($\bar{X} = 1.80$, $SD = 0.197$) (4) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 1.79$, $SD = 0.170$) (5) ด้านความเมตตา ($\bar{X} = 1.78$, $SD = 0.159$) และ (6) ด้านความสามัคคี ($\bar{X} = 1.78$, $SD = 0.199$) ตามลำดับ และผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทโดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เทศบาลบางแห่งไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีทักษะที่ดีในการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เพราะบางครั้งพนักงานของเทศบาลบางคน/บางแผนก ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงเฉพาะหน้าที่ในส่วนของตน โดยไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ในการให้บริการประชาชน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1)

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 ด้าน ($\bar{X} = 1.78$, $SD = 0.062$) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ด้านการเรียนรู้ ($\bar{X} = 1.92$, $SD = 0.179$) (2) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 1.90$, $SD = 0.195$) (3) ด้านความดี ($\bar{X} = 1.86$, $SD = 0.221$) (4) ด้านความสามัคคี ($\bar{X} = 1.84$,

$SD = 0.263$) (5) ด้านความร่วมมือ ($\bar{X} = 1.76$, $SD = 0.249$) และ (6) ด้านความเมตตา ($\bar{X} = 1.70$, $SD = 0.245$) ตามลำดับ และผลจากการการสัมภาษณ์แนวคิดผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ปรากฏว่าผู้เชี่ยวชาญ ส่วนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท โดยเห็นว่าเทศบาลบางแห่งควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีทักษะที่ดีในการให้บริการ และพนักงานของเทศบาลบางคน/บางแผนก ควรปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนโดยไม่คำนึงถึงเฉพาะหน้าที่ในส่วนของตน ควรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการให้บริการประชาชน(สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทจำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 ด้าน (SD)	
1.82 (0.046)	1.78 (0.062)
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD)	
1. ด้านความดี 1.91(0.171) ได้แก่ คำถามที่ว่า เทศบาลไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานเสียสละตนเองเพื่อทำประโยชน์ให้ถึงประชาชนในการให้บริการในทุกเรื่อง/กิจกรรมที่ประชาชนมาใช้บริการที่เทศบาล	1. ด้านการเรียนรู้ 1.92 (0.179) ได้แก่ คำถามที่ว่า เทศบาลบางแห่งควรสนับสนุนให้พนักงานในแต่ละแผนกมีการพัฒนา และเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ในระยะเวลาที่กำหนด
2. ด้านการเรียนรู้ 1.83(0.166)	2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ 1.90 (0.195)
3. ด้านความร่วมมือ 1.80 (0.197)	3. ด้านความดี 1.86 (0.221)
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ 1.79(0.170)	4. ด้านความสามัคคี 1.84 (0.263)
5. ด้านความเมตตา 1.78(0.159)	5. ด้านความร่วมมือ 1.76 (0.249)
6. ด้านความสามัคคี 1.78(0.199)	6. ด้านความเมตตา 1.70 (0.245)

หมายเหตุ: ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ รวม 6 ด้านในตาราง 1 ข้างบนนี้ ผู้ศึกษาได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย และในกรณีที่ด้านใดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำด้านที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่ามาแสดงเรียงไว้ลำดับก่อน

3. กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบความสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.89$, $SD = 0.203$) กล่าวคือ การที่ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานในด้านการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแนวทางที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ อำนาจความสะดวกให้ประชาชน และ (2) ปัจจัยภายนอกกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.83$, $SD = 0.233$) กล่าวคือ การที่เทศบาลได้รับความสนับสนุนทั้งด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอจากรัฐบาลในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านอื่น ๆ ตามความจำเป็นต่อการให้บริการตามลำดับและผลจากการการสัมภาษณ์แนวคิดผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน พบว่าผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบความสำเร็จ โดยเห็นว่าผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลควรให้ความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานในด้านการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแนวทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3)

4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 7 ด้าน (7M) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ($\bar{X} = 1.77$, $SD = 0.095$)

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 7 ด้าน (7M) พบว่า (1) เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน และ (2) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท(สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) ผู้ศึกษามีความเห็นถึงแม้ (1) เทศบาลไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานเสียสละตนเองเพื่อทำประโยชน์ให้ถึงประชาชนในการให้บริการในทุกเรื่อง/กิจกรรมที่ประชาชนมาใช้บริการที่เทศบาล (2) เทศบาลบางแห่งไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเมตตา และเห็นอกเห็นใจต่อประชาชนผู้มารับบริการเท่าที่ควร แต่ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลยังได้รับความสะดวกในระดับหนึ่งอย่างไรก็ตามในเวลาเดียวกัน ประชาชนยังได้รับบริการที่สะดวกในระดับหนึ่งจากพนักงานของเทศบาลบางคน/บางแผนกในปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 47 ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นจึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่เดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวคิด ว่าเทศบาลบางแห่งควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีทักษะที่ดีในการ

ให้บริการและเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ เขียวมีส่วน (Kaewmeesuan, 2004) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริหาร การเงิน การคลัง: กรณีศึกษา อบต.บางตาเถร อำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ประสิทธิภาพของ อบต. ด้านการบริหาร การเงิน การคลังอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณา ระดับประสิทธิผล พบว่า ประสิทธิภาพระดับค่อนข้างสูงมี 3 ส่วน คือ ความรู้ในการจัดเก็บภาษี ความรู้ในระบบด้านบัญชี และความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

3. จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท ประสบผลสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นแต่ละข้อคำถาม กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ปัจจัยภายใน คือการที่ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแนวทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ และ ปัจจัยภายนอก คือ การที่เทศบาลได้รับความสนับสนุนทั้งด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนแล้วก็ตาม ในเวลาเดียวกันเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ยังให้ความสำคัญกับผู้นำที่จะขับเคลื่อนนโยบายเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้บริการแก่ประชาชนแบบ one stop service สอดคล้องกับงานวิจัยของ วริษฐา กัลยาศิริ (Kanlayasiri, 2001) เรื่อง การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีการบริหารเป็นเลิศ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากร ที่พบว่า องค์กรที่มีการบริหารงานเป็นเลิศ นั้น มีนโยบายการบริหารจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นถึงความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติบุคคลกับความต้องการขององค์กร และให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรนอกจากด้วยนโยบายและแนวคิดที่สนับสนุนต่อความ

สำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้ว ระบบการจัดการที่ดีได้นำคนและลักษณะการปกครองของผู้นำที่มีความมุ่งมั่น ในการพัฒนาบุคคลและมีอิสรภาพในการดำเนินงาน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท ที่สำคัญ คือ

1.1 เทศบาลบางแห่งควรสนับสนุนให้พนักงานในแต่ละแผนกมีการพัฒนาและเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ในระยะเวลาที่กำหนด

1.2 เทศบาลควรส่งเสริมให้พนักงานเสียสละตนเองเพื่อทำประโยชน์ให้ถึงประชาชนในการให้บริการในทุกเรื่อง/ กิจกรรมที่ประชาชนมาใช้บริการที่เทศบาล

1.3 เทศบาลบางแห่งควรส่งเสริมให้พนักงาน มีความรัก ความสามัคคีกันในองค์กร ไม่ควรมีการแตกแยก แบ่งพวกแบ่งฝ่ายในการทำงาน เพื่อจะให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท ประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานในด้านการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแนวทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ อำนาจความสะดวกให้ประชาชน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 7 ด้าน (7M) ที่สำคัญ คือ การที่เทศบาล

ให้ความสำคัญกับการจัดให้มีโครงสร้างขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชนเป็นหลักในการให้บริการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลเพื่อให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ และเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือเจ้าภาพร่วมกัน ส่งผลต่อการลดข้อร้องเรียนลงหรือไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาเพื่อต่อยอดจากการศึกษากครั้งนี้เพื่อค้นหาคำถามความรู้ใหม่เกี่ยวกับการนำกรอบความคิดตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้านมาใช้เป็นแนวคิดสำหรับประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากเทศบาลเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป

2. ทำการวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลในหลายๆ ด้าน ไม่เพียงแต่ด้านการให้บริการประชาชนเท่านั้นเพื่อเป็นองค์ความรู้ในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและครอบคลุมภารกิจของเทศบาลต่อไป

3. การวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น แนวทางการบริหารกิจบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การบริหารจัดการตามทางแนวคุณธรรม หรือการบริหารหน่วยงานแบบสมดุล เป็นต้น



References

- Certo, C. S. (2007). *Modern management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentic-Hall.
- Cronbach, L. J. (1961). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Department of Local Administration. (2009). *Concept of conduct the education by local administration*. Bangkok: Ministry of Interior. (in Thai)
- Jansong, P. (2016, May 2). Interview by Sirikanchanat, W. (Tape recording). (in Thai)
- Kanlayasiri, W. (2001). *Best practice in human resource management: A case study of Sony Semiconductor (Thailand) Ltd. And Thai Carbon Black public company limited*. Master of Science in Human Resource Management, National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Likert, R. (1961). *New pattern of management*. New York: McGraw-Hill.
- National Research Council of Thailand. (2008). *The 9 principles of life according to his majesty the king*. Bangkok: Amarin. (in Thai)
- Shermerhorn, J. R. (1999). *Management*. New York: John Wiley & Son.
- Polpak, S., & Wiruchnipawan, W. (2016). The development of administration for people services of local organizations according to the sufficiency economy philosophy. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 6(1), 325-336.
- Taylor, F. W. (1967). *Principles of scientific management*. New York: Norton Library.
- Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization*. New York: Free Press.

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management according to good governance and the sufficiency economy philosophy*.
Bangkok: Fourpress. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall..

