

การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Facilitating and People Service Rendering of the Bangkok Metropolitan Administration According to the Sufficiency Economy Philosophy

สมเกียรติ นัตรแก้วบริบูรณ์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Somkiat Chatkaewbriboon and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ และ (4) ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานประชากรคือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เขตได้แก่เขตบางเขน เขตสายไหม และเขตบางแค รวม 574,199 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีจำนวน 1,112 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.75 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้เตรียมความพร้อม และไม่มีความยืดหยุ่นในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรเมื่อเกิดภาวะวิกฤต (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครควรเตรียมความพร้อม และมีความยืดหยุ่นในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรเมื่อเกิดภาวะวิกฤต (3) ปัจจัยที่สำคัญคือ การที่ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีภาวะความเป็นผู้นำสูง และ (4) ตัวแบบการบริหารจัดการ คือ กรุงเทพมหานครควรกำหนดตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน, กรุงเทพมหานคร, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

Objectives of this research were to study (1) administrative problems of facilitating and people service rendering of the Bangkok, (2) means to develop the administration of facilitating and people service rendering of the Bangkok, (3) factors affecting the development of administration of facilitating and people service rendering of the Bangkok, and (4) an administrative model of facilitating and people service rendering of the Bangkok Metropolitan

Administration according to the Sufficiency Economy Philosophy. Methodology was the mixed methods research. The population was comprised of 574,199 people from 3 districts areas of Bangkaen district, Saimai district, and Bangkae district. The statistics used to analyze data were mean and standard deviation, multiple regression and Pearson's correlation Coefficient and descriptive interpretation of data from in-depth-interview of 9 key informants. Findings were as follows: (1) the problems of administration were that Bangkok Metropolitan Administration did not prepare the readiness and was not flexible to facilitate and service rendering in case of the house registration during the crisis of flood or on line service failure, (2) the important means for the development of the administration was that Bangkok Metropolitan Administration should be well prepared and flexible in facilitating and service rendering (to people in case of the house registration during the crisis of flood or online service failure, (3) the main factors affecting the administration was that administrators must have high leadership with creative thinking and decision making for the benefits of the whole in the area of administration of facilitating public needs, especially during the crisis, (4) the administrative model was that Bangkok Metropolitan Administration should determine the model.

Keywords: administration, facilitating, people service rendering, Bangkok Metropolitan, administration, the Philosophy of the Sufficiency Economy



บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มีวิวัฒนาการและมีความสำคัญควบคู่กับการปกครองของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวง และเมืองท่าของประเทศ เป็นศูนย์กลางของความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการของประเทศ กรุงเทพมหานครยังเป็นเมืองขนาดใหญ่ที่มีอัตราความเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทุกรัฐบาลได้พยายามปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มาตลอดระยะเวลากว่า 62 ปี นับแต่ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ดังกล่าว

กรุงเทพมหานครมีพื้นที่ 1,568,737 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต ปัจจุบัน (พ.ศ. 2557) คาดว่า มีประชากรอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ประมาณ 10 ล้านคน ใน 1,500,000 หลังคาเรือน โดยเป็นประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน จำนวน 5,674,843 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2555) และที่เหลือเข้ามาอาศัยอยู่ชั่วคราวเพื่อรับจ้างใช้แรงงาน เพื่อการศึกษา การประกอบอาชีพ และการค้า เป็นต้น โดยไม่แจ้งย้ายทะเบียนบ้าน การที่กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเดียวของประเทศที่มากด้วยผู้คนซึ่งหลั่งไหลมาจากทั่วประเทศ และมากด้วยปัญหาอันปการ รวมทั้งการเจริญเติบโตแบบต่อเนื่องอย่างไม่มีทิศทางในอัตราสูงดังเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นับเป็นภาระอันหนักยิ่งในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย อันได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่สำคัญเช่น มาตรา 79 (4) ให้คำแนะนำหรือข้อสังเกตต่อผู้อำนวยการเขตเกี่ยวกับการปรับปรุงหรือแก้ไขการบริการประชาชนภายในเขต หากผู้อำนวยการเขตไม่ดำเนินการใด ๆ โดยไม่แจ้งเหตุผล

ให้ทราบ ให้สภาเขตแจ้งให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พิจารณาดำเนินการต่อไป มาตรา 92 กรุงเทพมหานคร อาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น โดยเรียกค่าบริการ ได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีอำนาจหน้าที่อื่นอีก เป็นต้นว่า มาตรา 89 การทะเบียน ตามที่กฎหมายกำหนด การรักษาความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การรักษาความสงบ เรียบร้อยของประชาชน

ข้อเท็จจริงปรากฏว่าเท่าที่ผ่านมากรุงเทพมหานคร ได้ประสบกับปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงบางประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาด้าน ความประมาท เช่น กรุงเทพมหานครอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนโดยไม่คำนึงถึงทางสายกลาง และไม่ประหยัดในการใช้งบประมาณที่ได้รับ (2) ปัญหาด้าน การมีเหตุผล เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้สนับสนุนให้ บุคลากรปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามหน้าที่บนพื้นฐานของเหตุผล และความเป็น ธรรม (3) ปัญหาด้านการมีภูมิคุ้มกัน เช่น กรุงเทพมหานคร ไม่ได้มีการวางแผนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนเพื่อให้ความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะ รับมือได้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (4) ปัญหาด้าน การพึ่งตนเอง เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้คำนึงถึงหลัก การพึ่งตนเองโดยไม่ได้ใช้บุคลากรของกรุงเทพมหานคร เป็นหลักในการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชน และ (5) ปัญหาด้านการเสริมสร้างคน ให้มีความรู้และคุณธรรม เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้จัด กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนทั้งในด้านวัตถุและ ด้านจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กิจกรรมที่ส่งเสริมบุคลากร ให้ละความชั่ว ทำความดี และไม่เบียดเบียน เหล่านี้เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ กรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ กรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

4. เพื่อศึกษาแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ กรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

5. เพื่อศึกษาตัวแบบในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ กรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ และการอำนวยความสะดวก

การบริหาร (administration) มีรากศัพท์มาจาก ภาษาลาติน “administratiae” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก (direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือ มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึงการ รับใช้ หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับ ความหมายดั้งเดิมของ คำว่า administer หมายถึง การ ติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ ส่วนคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการ จัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่ สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนั้น จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการ สาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การ บริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมาก ขึ้น (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523)

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535) มองการบริหารใน ลักษณะที่เป็นกระบวนการโดยหมายถึงกระบวนการนำ

เอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหาร
รัฐกิจ หมายถึง เกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะ
ไปปฏิบัติ

สำนักราชบัณฑิตยสภา (2546) ได้ให้ความหมาย
คำว่า อำนวย หมายถึง ให้ หรือสั่ง

สำนักราชบัณฑิตยสภา (2546) ได้ให้ความหมาย
คำว่า สะดวก หมายถึง คล่อง ไม่ติดขัด

New Model English-Thai Dictionary (2538) ได้
ให้ความหมายว่า Facile (แฟซ-อิล) facility (พะซีล-อิทิ)
ง่าย, ทำให้ง่าย, สะดวก, ความสะดวก, สิ่งอำนวยความสะดวก,
ความสะดวก, ทางสะดวก, ความคล่องแคล่ว

ชมเพลิน สุวรรณภานู (2548) ให้นิยามว่า การ
อำนวยความสะดวกทางการค้าเป็นการลดความซับซ้อน
และต้นทุนทางธุรกรรมด้านการค้า และทำให้ผู้ค้ามั่นใจ
ว่า กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถคาดเดาได้ โดยอยู่
บนพื้นฐานธรรมเนียมปฏิบัติซึ่งได้รับการยอมรับ และ
เป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการ
บริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน
(ตัวแปรอิสระ) ผู้ศึกษาได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจ
พอเพียงที่ประกอบด้วย 8 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบ
แนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้
ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ (1) ความประมาณ (2) การมีเหตุผล
(3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การพึ่งตนเอง (5) การเสริมสร้างคน
ให้มีความรู้และคุณธรรม (6) การรวมกลุ่ม (7) การสร้าง
เครือข่าย และ (8) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน
(ผู้ศึกษาได้นำข้อความข้างหน้านี้ไปปรับใช้ในบทที่ 1 บทนำ
หัวข้อ นิยามศัพท์เฉพาะ หัวข้อย่อย ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ
ต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง)
สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาปรับ
ใช้เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่
สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ทำการศึกษา

3. ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหาร
จัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการ
ประชาชน ศิริรินทร์ ฐูปเกล้า (2548) ได้อธิบาย การพัฒนา
บุคลากรควรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสาย

งาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากรเริ่มตั้งแต่กระบวนการ
สรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ และจัด
กระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การปฐมนิเทศให้
ความรู้เกี่ยวกับองค์กร และปรับทัศนคติวิสัยทัศน์ให้
สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ แก้ปัญหาความทุกข์
ร้อนของประชาชน รวมทั้งการเพิ่มความสามารถเฉพาะ
ในด้านต่าง ๆ

ภาสกร เหมภรณ์ (2549) ได้เสนอแนะว่า สำนักงาน
เขตราชเทวีควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบ
ให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับราย
จ่าย ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงาน
เขตราชเทวีหรือหน่วยงาน

Millet (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการ
ให้บริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้น
เป็นที่พึงพอใจหรือไม่

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของ
กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็น
ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มาปรับใช้ในการศึกษา การ
บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้
บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของ
เศรษฐกิจพอเพียง โดยกรอบแนวคิดประกอบด้วยส่วนที่
เป็นตัวแปรอิสระ และส่วนที่เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบ
แนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อ
การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (the
sufficiency economy philosophy) 7 ด้าน ได้แก่ (1) ความ
พอประมาณ (moderation) (2) การมีเหตุผล (rationality)
(3) การมีภูมิคุ้มกัน (self-immunity) (4) การพึ่งตนเอง (self-
reliance) (5) การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม
(strengthening the qualities of people in both knowledge
and morality) (6) การรวมกลุ่ม (cohesiveness) และ (7)
การสร้างเครือข่าย (network establishment) (equilibrium
and sustainable development) วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550)

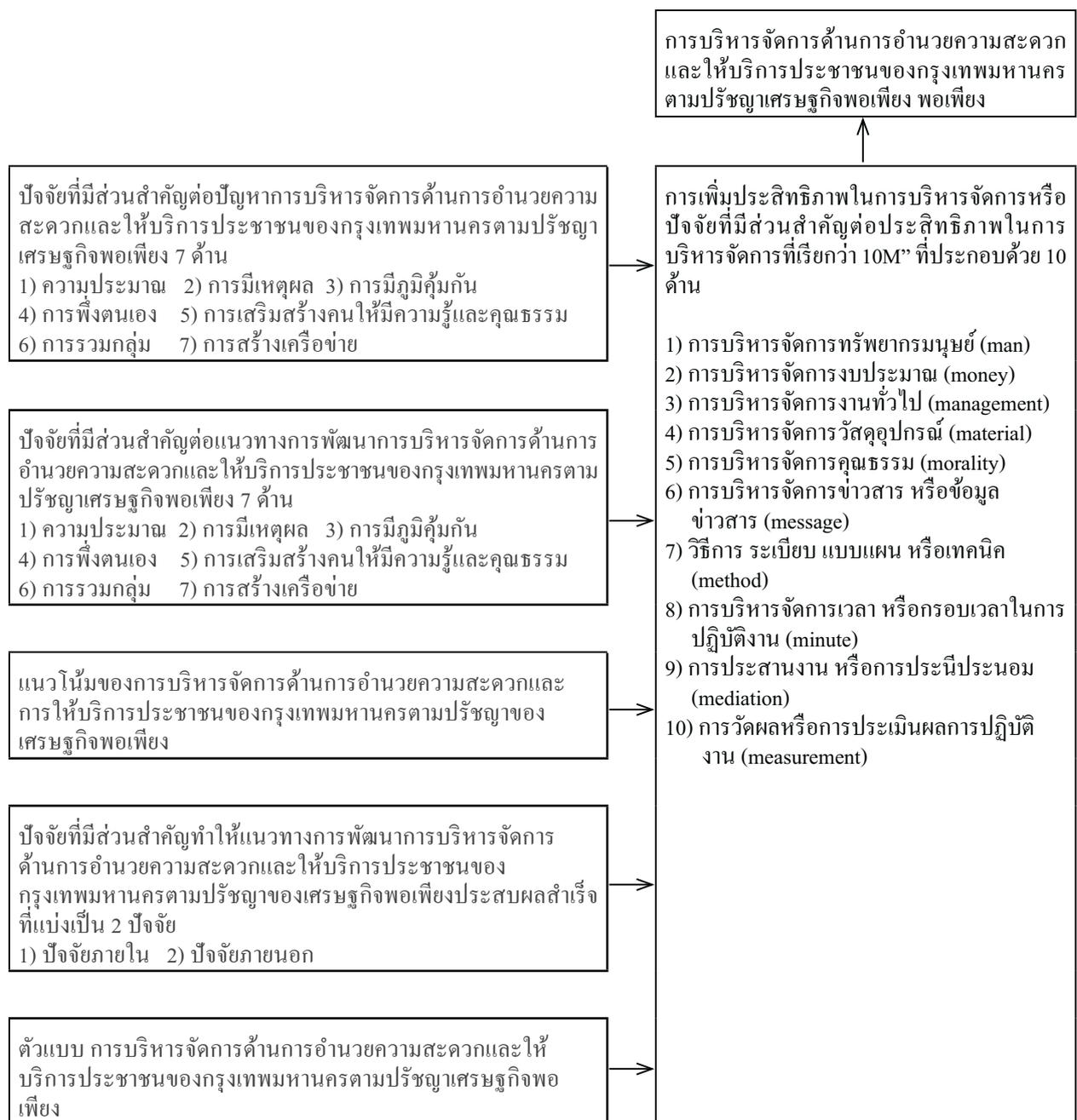
สำหรับกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม

คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ (1)การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์(man)(2)การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (5) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (6) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร

กรอบแนวคิดการวิจัย

(message)(7)วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค(method) (8) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (minute) (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) และ(10) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เขต ได้แก่ (1) ประชาชนในเขตบางแค จำนวน 192,119 คน (2) ประชาชนในเขตบางเขน จำนวน 191,536 คน และ (3) ประชาชนในเขตสายไหม จำนวน 190,544 คน รวมทั้งสิ้น 574,199 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เขตดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,112 คน ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 คน แบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง ระดับละ 3 คน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.75

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ช่วยอีก 5 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 26 สิงหาคม ถึง วัน

ที่ 25 เดือน กันยายน 2558 รวม 30 วัน โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 980 คน คิดเป็นร้อยละ 88.12 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา (descriptive interpretation) หรือวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) โดยเขียนบรรยายข้อมูลไว้ได้ตารางสรุปความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาครั้งนี้

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่าปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ ได้แก่ กรุงเทพมหานครซึ่งงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรอย่างไม่เหมาะสม หรือน้อยเกินไป

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่าแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดคือ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรใช้งบประมาณ และเวลาสำหรับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรอย่างเหมาะสม ไม่น้อยหรือไม่มาก

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่สำคัญที่สุดคือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวม ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. แนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) พบว่า แนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญที่สุดคือ ในภาพรวม ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีต

5. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5) พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M (ตัวแปรตาม) ที่สำคัญที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ กรุงเทพมหานครประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสาร หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรอย่างเพียงพอ

6. ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจ 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5) พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร

จัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้ง 7 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ที่ประกอบด้วย 10 ด้าน และด้านที่สำคัญที่สุดคือ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรเตรียมความพร้อม และมีความยืดหยุ่นในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรเมื่อเกิดภาวะวิกฤต เช่น ในภาวะน้ำท่วมหรือในกรณีที่ระบบสื่อสารออนไลน์ใช้งานไม่ได้

การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผล ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า กรุงเทพมหานครมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน แต่ในที่นี่ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดในเวลาเดียวกัน ได้เสนอสาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการควบคู่ไปด้วย

2. การอภิปรายผล ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เขต ได้แก่ (1) ประชาชนในเขตบางแค (2) ประชาชนในเขตบางเขน และ (3) ประชาชนในเขตสายไหม เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นว่า (1) การที่ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวม ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้

บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (2) การที่กรุงเทพมหานครเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจังแล้วเป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกันกลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ยังเห็นว่า (1) ยังไม่แน่ใจว่าผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร จะนำไปใช้ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจนประสบผลสำเร็จหรือไม่ และ (2) ยังไม่แน่ใจว่ากรุงเทพมหานครจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจังจนประสบผลสำเร็จหรือไม่ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

3.การอภิปรายผลตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษาขออภิปรายผล ดังนี้

จากผลการหาตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่าปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ส่วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารจัดการคุณธรรม (6) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือ

ข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ในแต่ละด้านล้วนมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (3) ด้านการพึ่งตนเอง (4) ด้านการสร้างเครือข่าย (5) การรวมกลุ่ม (6) ด้านความพอประมาณ และ (7) ด้านการมีเหตุผล (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550)

ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ส่วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M และเรียงตามลำดับความสำคัญดังกล่าวนั้น เนื่องจากปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 7 ด้าน ล้วนมีความสำคัญ จำเป็นชัดเจน และสามารถนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมได้รวมทั้งมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง อีกทั้งทุกด้านล้วนสอดคล้องกับสภาพการบริหารจัดการของสังคมและกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ด้านความพอประมาณ ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรหา

แหล่งงบประมาณเพิ่มเติม หรือจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับความต้องการในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร และกรุงเทพมหานครควรใช้งบประมาณ และเวลาสำหรับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรอย่างเหมาะสมไม่น้อยหรือไม่มาก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ได้แก่ ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครควรมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวมในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจัง

3. ข้อเสนอแนะสำหรับตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5) จากผลการศึกษาหาตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก

สะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่เรียกว่า 10M 10 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (3) ด้านการพึ่งตนเอง (4) ด้านการสร้างเครือข่าย (5) การรวมกลุ่ม (6) ด้านความพอประมาณ และ (7) ด้านการมีเหตุผล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อหาเหตุผลว่า ถ้าเป็นการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องอื่นที่ไม่ใช่ทะเบียนราษฎร เช่น ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดเก็บขยะ จะมีผลการวิจัยสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่

2. ทำวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม และด้านการรวมกลุ่ม เป็นต้น

3. ทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องและบุคลากรในกรุงเทพมหานคร เพื่อหาแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด หรือตัวแบบในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นเลิศ



References

- Hamkorn, P. (2006). *Managerial development of Ratchathewi subdistrict, Bangkok*. Master of Public Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)
- Kasamesin, S. (1980). *Management*. Bangkok: Thaiwattananit. (in Thai)
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Office of the Royal Society. (2003). *Thai dictionary*. Retrieved from <http://www.royin.go.th/> (in Thai)
- Puntchayapurk, T. (1992). *Political terminology*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Settabud, S. (1995). *New Model English-Thai Dictionary*. Bangkok: Thaiwattananit. (in Thai)

Suwanpanu, C. (2005). *Trade facilitation*. Bangkok: WTO Watch. (in Thai)

Tooptram, S. (2005). *Development administration*. Nontaburi: Sukhothai Thammathirat. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management guidelines and moral sufficiency economy*. Bangkok: Four Press. (in Thai)

