

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร

ธฤชณู รอดรักษา*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักเกณฑ์ PMQA 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรคการพัฒนาองค์กรที่ดำเนินการในปัจจุบันของเทศบาล นครสมุทรสาคร ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานข้าราชการในเทศบาลนครสมุทรสาคร จำนวน 140 คน ได้รับกลับคืนมาและใช้ได้จริง จำนวน 104 คน

ผลการศึกษาวิจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 ด้านของเทศบาลนครสมุทรสาครพบว่า 1) ด้านการนำองค์กร มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.64 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.62 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.65 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 6) ด้านการจัดการกระบวนการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.834 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.55 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 นอกจากนี้ ปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการจัดกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการในปัจจุบันของเทศบาลนครสมุทรสาคร

คำสำคัญ : คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ / การประเมินผลองค์กร / องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

* นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ABSTRACT

This research of quality management of a local administration organization: a case study of the Samutsakhon City Municipality intended to: 1) study the public management quality evaluation principle (PMQA), 2) study the problems and obstacles of organizational development in the present management of the Samutsakhon City Municipality using the PMQA principle. The sample population used in this research was the civil services of the Samutsakhon City Municipality which has 140 persons. Only 104 questionnaires returned were useful.

Research findings were as follows: 1) Leadership was high in all aspects, and had a mean of 3.64 with a standard deviation of 0.739; 2) Strategic Planning was high in all aspects, with a mean of 3.62 and a standard deviation of 0.763; 3) Customer Focus results were high in all aspects, with a mean of 3.65 and a standard deviation of 0.740; 4) Measurement, Analysis, and Knowledge Management results were high in all aspects, with a mean of 3.49 and a standard deviation of 0.800; 5) Workforce Focus was high in all aspects, having a mean of 3.49 and a standard deviation of 0.869; 6) Process Management was high in all aspects, having a mean of 3.50 and a standard deviation of 0.834; 7) Results were high in all aspects, with a mean of 3.55 and a standard deviation is 0.803; not only that, process management, working focus, and customer focus were contributing factors the results of present in Samutsakhon City Municipality.

KEY WORDS : PUBLIC MANAGEMENT QUALITY AWARD/ EVALUATION/LOCAL GOVERNMENT

บทนำ (Significance of the study)

จากการที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จประพาสยุโรปและประเทศเพื่อนบ้านของไทยที่เป็นเมืองขึ้นของอังกฤษ ทำให้ได้ทรงทอดพระเนตรการบริหารงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งทรงเป็นที่พอพระราชหฤทัยเป็นอย่างมาก จึงได้มีพระราชดำริจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นแห่งแรก คือ สุขาภิบาลท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อ วันอาทิตย์ที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2448 (รัตนโกสินทร์ ศก 124) เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารจัดการท้องถิ่นและรากฐานในการปกครองตนเองและได้เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ได้จัดตั้งเทศบาล (Municipality) ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล ในปี พ.ศ. 2476 ขึ้นตามหลักการปกครองตนเอง (Autonomous) แบบตะวันตก ในสมัยรัฐบาลคณะราษฎร ซึ่งระเบียบดังกล่าวกำหนดให้เทศบาล (Municipality) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลนคร (City

Municipality) เทศบาลเมือง (Town Municipality) และเทศบาลตำบล (Sub district Municipality) ตามขนาดพื้นที่ จำนวนประชากรและรายได้นั้น นับเป็นก้าวแรกที่สำคัญและเป็นก้าวแรกสำหรับอนาคตของการพัฒนาองค์กร (Organization Development) และคุณภาพการบริหารจัดการ (Quality Management) ภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่ความยั่งยืน พร้อมกับความเจริญก้าวหน้าของโลกได้

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Quality Management of a Local Administration Organization) โดยเฉพาะระดับเทศบาลนคร (City Municipality) ซึ่งเป็นการปกครองตนเอง (Self Government) ที่มีทั้งความเจริญด้านชุมชนสูง ความเป็นเมืองได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งยังเป็นองค์กรที่ต้องพึ่งพาอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอกเป็นจำนวนมากและต้องทนแรงกดดันของสภาพแวดล้อมที่มีต่อองค์กร ดังนั้น กระแสการเรียกร้องจากประชาสังคมในชุมชนท้องถิ่น (Civil Society) ให้องค์กรต้องปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการในรูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการทำงาน ในมิติและระดับต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นที่มีมากขึ้นทุกขณะ และยังถูกคาดหวังจากประชาชน ภาคธุรกิจเอกชน (Private Sector) ให้ต้องจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับปัญหา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) สูงสุดอีกด้วย

ดังนั้น การดำเนินงานอย่างมีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับเทศบาลนคร (City Municipality) ไม่อาจจะดำเนินการแบบเก่าที่ไม่มีการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์และแผนในการพัฒนาองค์กรได้ จำเป็นต้องยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานให้สูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) และสามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลนครสมุทรสาคร (Quality Management of A Local Administration Organization : A Case Study of Samutsakhon City Municipality) เพื่อประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลนครสมุทรสาคร และตรวจสอบถึงระดับของคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวคิด PMQA ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) อีกทั้งยังเป็นการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรในเชิงรุก เพื่อนำสิ่งที่บกพร่องมาวิเคราะห์สาเหตุและปรับปรุงแก้ไขให้องค์กรสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานเพื่อหน่วยงานจะได้นำไปใช้ปฏิบัติก่อประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม

ดังนั้นจากสภาพปัญหาและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลนครสมุทรสาคร ซึ่งภายใต้บริบทการศึกษาตามแนว PMQA เพื่อประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในแต่ละหมวด ว่าอยู่ในระดับใด และหมวดใดสมควรจะต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้้องค์กรสามารถพัฒนาไปได้พร้อม ๆ กันทุกด้าน ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีจำเป็นที่จะต้องขับเคลื่อนโดยยุทธศาสตร์ (Strategy Focused Organization) อย่างมีวิสัยทัศน์ ทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual framework)

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลนครสมุทรสาคร โดยใช้กรอบแนวคิด ดังต่อไปนี้

การบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA)

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หมวดที่ 1. การนำองค์กร

- 1.1 การนำองค์กร
- 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวดที่ 2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- 2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์การบริหารเพื่อนำไปปฏิบัติ

หมวดที่ 3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

- 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
- 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

หมวดที่ 4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

- 4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ
- 4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

หมวดที่ 5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- 5.1 ระบบบริหารงานบุคคล
- 5.2 การเรียนรู้ของบุคลากร
- 5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร

หมวดที่ 6. การจัดการกระบวนการ

- 6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า
- 6.2 กระบวนการสนับสนุน

หมวดที่ 7. ผลลัพธ์การปฏิบัติงานได้แก่

- 7.1 มิติด้านประสิทธิภาพ
- 7.2 มิติด้านประสิทธิผล
- 7.3 มิติด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน
- 7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์ PMQA
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคการพัฒนาองค์กรที่ดำเนินการในปัจจุบันของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

ก่อนที่จะดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการขอการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน (Documentary proof of Mahidol University Institutional Review Board) เพื่อจัดทำคำชี้แจงพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัยในการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เป็นการแสดงเจตนายินยอมการเข้าร่วมการวิจัย หากว่าผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกอึดอัดหรือไม่สบายใจบ้างกับบางคำถาม มีสิทธิที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านั้น หรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบ เมื่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ของมหาวิทยาลัยมหิดล ให้การพิจารณารับรองแล้ว จากนั้นผู้วิจัยจึงจะดำเนินการศึกษาวิจัยต่อไปได้

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาบทความ เอกสารตำรา งานวิจัยรวมถึงการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลนครสมุทรสาคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับโครงสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิแก้ไข ตรวจสอบปรับปรุง เพื่อความถูกต้องตามประเด็นเนื้อหาและเชื่อถือได้ และได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try out) แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha- Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ที่ค่าของ Alpha มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ซึ่งผลของการตรวจวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวนทั้งหมด 103 ข้อ นั้น มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha = .991$) ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดีที่เหมาะสมจะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานข้าราชการในเทศบาลนครสมุทรสาคร จำนวน 140 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอน โดยได้ขอหนังสืออนุญาตในการแจกแบบสอบถามจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อติดต่อผู้บริหารเทศบาลนครสมุทรสาครเพื่อขออนุญาตในการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลที่เทศบาลนครสมุทรสาคร จำนวน 140 ชุด โดยได้จัดเตรียมกล่องไว้ให้ใส่แบบสอบถาม และนัดวันมารับกลับ เพื่อรักษาความลับของผู้ตอบ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 104 ชุด คิดเป็นร้อยละ 74.29 ซึ่งได้ใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม 3 สัปดาห์และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ผลการศึกษา (Results)

1 ผลวิจัยการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์ PMQA

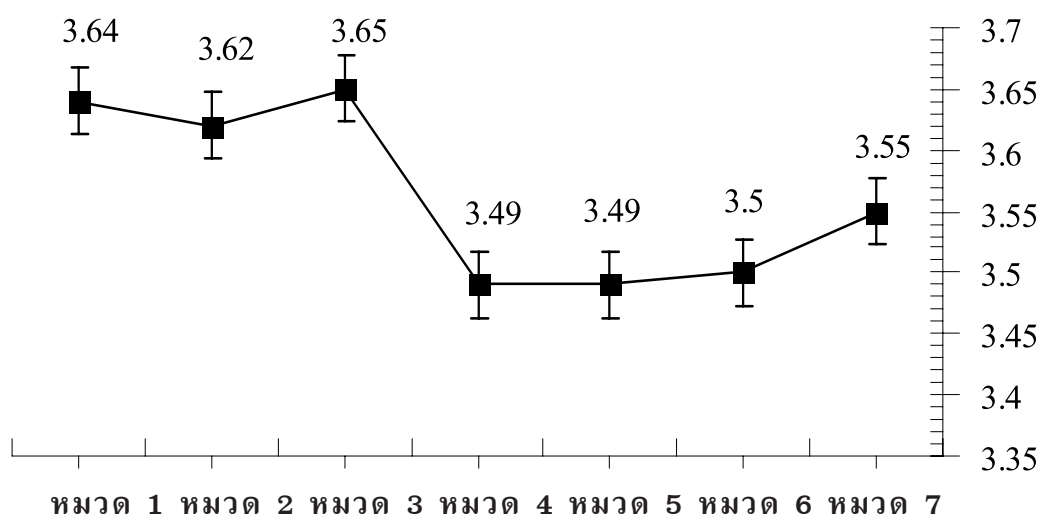
จากผลการวิเคราะห์ลักษณะสำคัญขององค์กร พบว่า เทศบาลนครสมุทรสาครมีลักษณะสำคัญขององค์กรโดยรวม มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.67 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. deviation) อยู่ที่ 0.697 โดยองค์กร มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจหรือเป้าประสงค์หลักขององค์กร มีแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรและการบริการประชาชนและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ส่วนแนวทางในการสื่อสารระหว่างกันในการทำงานยังคงเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการ แม้ผลการวิเคราะห์จะอยู่ในระดับสูงก็ตาม ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.55 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. deviation) อยู่ที่ 1.042 วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กรยังไม่เด่นชัด ในส่วนของความท้าทายต่อองค์กร ได้พบว่า ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีผลต่อสภาพการปฏิบัติงานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ .81 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. deviation) อยู่ที่ 0.904

สำหรับผลการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด ของเทศบาลนครสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า เทศบาลนครสมุทรสาครมีคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย (Mean) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ 1) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.65 2) การนำองค์กร มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.64 3) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.62 4) ผลลัพธ์การดำเนินการ ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.55 5) การจัดการกระบวนการ ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.50 6) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.49 7) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.49 เทศบาลนครสมุทรสาครถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพการบริหารจัดการเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงก็ตาม แต่ในทางตรงกันข้ามกลับ พบว่า ไม่มีข้อใดอยู่ในระดับสูงที่สุด

ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนี้ยังต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลให้สูงขึ้นต่อไป ซึ่งสามารถแสดงตารางได้ ดังนี้

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	\bar{x} (Mean)	S.D. (Std. deviation)	ผลการ ประเมิน
หมวด 1 การนำองค์กร	3.64	0.739	ระดับสูง
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.62	0.763	ระดับสูง
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.65	0.740	ระดับสูง
หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้	3.49	0.800	ระดับสูง
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.49	0.869	ระดับสูง
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	3.50	0.834	ระดับสูง
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.55	0.803	ระดับสูง
Total	3.56	0.751	ระดับสูง

จากผลการวิจัย การประเมินผลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลนครสมุทรสาคร ทั้ง 7 ด้าน นี้ สามารถแสดงออกมาเป็นกราฟ เพื่อเปรียบเทียบค่าในแต่ละหมวดได้ ดังนี้



ผลการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลนครสมุทรสาครสามารถนำมาอภิปรายผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านการนำองค์กร (Leadership) ผลการวิจัยพบว่าเทศบาลนครสมุทรสาครมีผลการประเมินด้านการนำองค์กรอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะองค์กรได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์การทำงานไว้เด่นชัด รวมถึงการคำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมทั้งได้ดำเนินการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ นอกจากนี้ เทศบาลนครสมุทรสาครยังได้มีการดำเนินการแก้ไขในผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนในท้องถิ่น หากว่าประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากโครงการหรือการบริการที่ได้จัดทำไป จากการสัมภาษณ์ ทำให้ทราบว่าประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากโครงการหรือการบริการที่ได้จัดทำไป จากการสัมภาษณ์ ทำให้ทราบว่าการปฏิบัติตามนโยบาย วิสัยทัศน์หรือพันธกิจนั้น ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องมีการประสานงานทั้งภาครัฐและชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งความถูกต้องตามกฎหมาย กฏระเบียบ ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงานกว่าแต่ละขั้นตอนจะผ่านไปได้ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

1.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ (Strategic Planning) ผลการวิจัยพบว่าเทศบาลนครสมุทรสาครมีผลการประเมินด้านการนำองค์กรอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะเทศบาลนครสมุทรสาครมีขั้นตอนและกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนด้วย ในการจัดทำแผนนั้นองค์กรได้มีการนำปัจจัยต่าง ๆ มาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ เช่น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานขององค์กร จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคล การศึกษาวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรม (3.76) ในผลวิจัยยังพบว่า เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลักทำให้เกิดความท้าทายต่อองค์กรในอนาคตด้วย (3.75) และองค์กรมั่นใจว่าจะสามารถนำมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (3.72) แต่เมื่อพูดถึงการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก กลับพบว่ามีความเฉลี่ยแค่ 3.59 ซึ่งหมายความว่า การถ่ายทอดแผนปฏิบัติ นั้นทำได้ไม่ดีพอ แต่อย่างน้อยขั้นตอนการจัดทำแผนและการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมจัดทำแผนก็อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (3.67)

1.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Focus) ผลการวิจัย พบว่า เทศบาลนครสมุทรสาครได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะ เทศบาลนครสมุทรสาครได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ คือ ประชาชนในท้องถิ่น เห็นได้จากการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการซึ่งจะส่งผลให้ส่วนราชการมีภาพลักษณ์ที่ดี (3.82) นอกจากนี้แล้วยังพบว่า องค์กรมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและผู้รับบริการสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอรับบริการหรือร้องเรียน

ได้ง่าย (3.77, 3.73) แต่จากการสัมภาษณ์ ทำให้ได้ทราบว่า การจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร นั้นยังไม่สามารถทำได้อย่างเบ็ดเสร็จ ซึ่งยังมีการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีข้อจำกัดในการให้บริการ เช่น กระบวนการและขั้นตอนที่มาก กฎระเบียบ เป็นต้น

1.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) ผลการวิจัย พบว่า เทศบาลนครสมุทรสาครมีผลด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ทั้งนี้เพราะ เทศบาลนครสมุทรสาครมีการวัด การวิเคราะห์ผลการดำเนินการขององค์กร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการของส่วนราชการ (มีการดำเนินการตรวจสอบภายใน) แต่มีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศหรือข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อมาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมยังมีน้อยอยู่ และสิ่งที่น่าเป็นห่วง คือ การจัดการความรู้ เพื่อแสวงหาและแลกเปลี่ยนการปฏิบัติที่เป็นเลิศมีอยู่น้อย ซึ่งต้องได้รับการแก้ไขเป็นอย่างมาก และในทางกลับกันไม่มีองค์ประกอบข้อใดเลยของด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

1.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Workforce Focus) ผลการวิจัย พบว่า เทศบาลนครสมุทรสาครมีคุณภาพการบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ทั้งนี้เพราะ เทศบาลนครสมุทรสาครได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรและระบบการทำงานอย่างชัดเจน และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือค่อนข้างดี แต่ขาดการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและมีการแจ้งผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานยังไม่ดีเท่าที่ควร แต่ว่าการมีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของประชาชน (3.65) อยู่ในเกณฑ์ที่ดี นอกจากนี้การสรรหาว่าจ้างและการรักษาบุคคลเป็นไปตามกฎหมายกำหนด (3.62) และการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่แก่พนักงาน (3.60) จากการวิจัยก็อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเช่นกัน

ในส่วนของการเรียนรู้ของบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ดี แต่การนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางานยังไม่ดีพอ และในส่วนการสร้างความสุขและความพึงพอใจแก่บุคลากรนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี มีเพียงการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในการสร้างความสุขยังมีอยู่แค่ระดับปานกลางเท่านั้นและในทางกลับกันไม่มีองค์ประกอบข้อใดเลยของด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

1.6 ด้านการจัดการกระบวนการ (Process Management) ผลการวิจัย พบว่า เทศบาลนครสมุทรสาครมีเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการด้านการจัดการกระบวนการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะว่า เทศบาลนครสมุทรมีการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ความต้องการของผู้รับบริการ ปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผล เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มากำหนดหรือออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า และมีการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากการดำเนินการ

ทั้งนี้ได้รวมถึงการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามกลับพบว่า ไม่มีข้อใดของการจัดการกระบวนการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุดเลย ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่ากระบวนการจัดการยังต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

1.7 ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ (Results) ผลการวิจัย พบว่า เทศบาลนครสมุทรสาคร มีผลลัพธ์การดำเนินในภาพรวมอยู่ระดับสูง ซึ่งพิจารณารายด้านตามมิติจะ พบว่า 1) มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ นั้น เทศบาลนครสมุทรสาครมีการบรรลุความสำเร็จตามแผนพัฒนาหรือแผนโครงการ ตามมาด้วยการบรรลุความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวโน้มผลการดำเนินในอนาคตที่ดีด้วย 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีผลการดำเนินการด้านการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดี (3.74) และมีผลการดำเนินการด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ดีเช่นกัน (3.62) แต่ในการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นจะพบว่าอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อยเท่านั้น (3.47) ซึ่งทำให้น่าเป็นห่วงว่าผลการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการผลลัพธ์การดำเนินการของเทศบาลนครสมุทรสาคร 3) มิติประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ พบว่า การใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด และกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่ดี ทำให้มีผลการดำเนินการด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่ดีตามไปด้วย และทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จมากขึ้น แต่ในด้านของผลการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุนนั้นมีผลอยู่ในระดับที่สูงกว่าปานกลางเล็กน้อยเท่านั้น (3.55) ซึ่งองค์กรอาจจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสนับสนุนมากขึ้นเพื่อให้มีส่วนช่วยในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนั้นแล้ว ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการยังต้องมีการนำหลักกิจการบริหารบ้านเมืองที่ดีมาใช้ 4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า ได้มีการดำเนินการด้านการเป็นองค์กรที่สนับสนุนชุมชนที่สำคัญ (3.71) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา เพราะว่าการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญทำให้ประชาชนรู้สึกมีความใกล้ชิดกับองค์กรมากขึ้น และถือเป็นการสนับสนุนองค์กรในแง่ของ วัฒนธรรมท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน การส่งเสริมอาชีพ การบริการด้านสาธารณสุขปลอดภัย เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลับพบว่า ไม่มีข้อใดของผลลัพธ์การดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าผลลัพธ์การดำเนินการยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร และยังต้องมีการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น เพื่อให้มีการบรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2 ผลการวิจัยการพัฒนาองค์กรที่ดำเนินการในปัจจุบัน ตามผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินการของเทศบาลนครสมุทรสาคร

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการในปัจจุบันของเทศบาลนครสมุทรสาคร คือ ด้านการจัดการกระบวนการ (.001) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (.022) และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (.032) และผลรวมของตัวทำนายโดยไม่คำนึงถึงลำดับการผันแปรของคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกับผลลัพธ์การดำเนินการ ได้ทั้งหมด 89.5 (R²) ซึ่งปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 3 ด้านนี้ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการในปัจจุบันของเทศบาลนครสมุทรสาครในเชิงบวก ซึ่งเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการ

$$\text{ผลลัพธ์การดำเนินงานในปัจจุบัน} = 0.051 + 0.328 (\text{ด้านการจัดการกระบวนการ}) + 0.241 (\text{ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล}) + 0.208 (\text{ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ})$$

นอกจากนั้น ตัวแปรของปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์กันกับผลลัพธ์การดำเนินการและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน Positive Correlations นั้นหมายความว่า เมื่อตัวแปรตัวหนึ่งเพิ่มหรือลดลงอีกตัวแปรหนึ่งก็จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปด้วย

จากการอธิบายผลดังกล่าวข้างต้น สามารถแสดงตารางเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้นได้ ดังนี้

จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลลัพธ์การดำเนินงาน ($P > 0$)

ตัวแปร (Variables)	ผลลัพธ์การดำเนินการ	การนำองค์กร	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	การวัดวิเคราะห์จัดการความ	การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	การจัดการกระบวนการ
ผลลัพธ์การดำเนินการ	-						
การนำองค์กร	.896**	-					
การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์, กลยุทธ์	.868**	.884**	-				
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	.881**	.887**	-	-			
การวัด, การวิเคราะห์, การจัดการความรู้	.862**	.853**	.880**	.868**	-		
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	.916**	.905**	.891**	.848**	.876**	-	
การจัดการกระบวนการ	.921**	.882**	.869**	.869**	.862**	.931**	-

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

จากผลการวิจัยที่นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการวิจัย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยดังกล่าว ถึงแม้ว่าผลการวิจัยประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเทศบาลนครสมุทรสาครจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม แต่เพื่อลดอุปสรรคของการบริหารจัดการภาครัฐหรือการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยเห็นว่าเทศบาลนครสมุทรสาครรัฐบาล ควรให้ความสำคัญ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 องค์กรควรมีการนำผลการประเมินผลงานของผู้บริหารไปปรับปรุงระบบการนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับ

1.2 องค์กรควรมีการเตรียมการเชิงรุกในผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนจากการให้บริการ ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้อาจจะมาจากโครงการ แผนงาน หรือการปฏิบัติราชการ ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่

1.3 องค์กรควรมีการกำกับดูแลตนเองที่ดีเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานหรือการประพฤตินิยมชอบในวงราชการ

1.4 องค์กรควรทำความเข้าใจกับบุคลากรในการนำแผนยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์หลักไปปฏิบัติ

1.5 องค์กรควรมีการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติการตามแผนและเพื่อให้มั่นใจว่าโครงการนั้น จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

1.6 องค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์แผนยุทธศาสตร์ หรือเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการหรือชุมชนได้ทราบ ซึ่งมีผลทำให้เทศบาลนครสมุทรสาครดำเนินการหรือขอความร่วมมือกับประชาชนได้ง่ายขึ้น

1.7 องค์กรควรมีการตระหนักถึงกระบวนการในการให้บริการที่ดี ตลอดจนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

1.8 องค์กรควรมีการจัดการความรู้เพื่อแสวงหาแนวทางหรือวิธีการในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาระบบการทำงานและการแลกเปลี่ยนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติราชการที่ตระหว่างกัน ในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน

1.9 องค์กรควรจัดการให้มีความเหมาะสมและความทันสมัยอยู่เสมอของระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ

1.10 องค์กรควรมีการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

1.11 องค์กรควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและมีการแจ้งผลเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ทราบและเกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

1.12 องค์กรควรมีการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องการสร้างความสุขและความพึงพอใจแก่บุคลากร

1.13 องค์กรควรมีการนำการปรับปรุงในการดำเนินการมาเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ภายในหน่วยงานด้วยกันเองหรือระหว่างหน่วยงาน นอกจากนั้นองค์กรหรือหน่วยงานยังต้องมีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดจากการทำงานซ้ำหรือความสูญเสียจากผลการดำเนินงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 เทศบาลนครสมุทรสาครควรมีการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และพัฒนาต่อไปในอนาคตได้อย่างมีทิศทาง

2.2 เทศบาลนครสมุทรสาครควรมีการบริหารจัดการภาครัฐในเชิงรุก เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการที่เปลี่ยนแปลงไปในท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการศึกษาในเรื่อง คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1 ควรมีการทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ โดยใช้กรอบแนวคิดเดียวกับงานวิจัยนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกันว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐหรือไม่ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นต่อไป

2 หากต้องการต่อยอดการวิจัยนี้ควรทำวิจัยเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจัดการภาครัฐในท้องถิ่น

บทสรุป

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักเกณฑ์ PMQA 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคการพัฒนาองค์กรที่ดำเนินการในปัจจุบันของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจากการวิจัย พบว่า เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด อยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย (Mean) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ 1) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.65 2) การนำองค์กร มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.64 3) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.62 4) ผลลัพธ์การดำเนินการ ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.55 5) การจัดการกระบวนการ ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.50 6) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.49 7) การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 3.49 เทศบาลนครสมุทรสาคร ถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพการบริหารจัดการเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงก็ตาม แต่ในทางตรงกันข้ามกลับ พบว่า ไม่มีข้อใดอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนี้ยังต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลให้สูงขึ้นต่อไปในอนาคต และยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานให้สูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) สามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๒๑ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๓

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐฯ
ธฤชณู รอดรักษา

เอกสารอ้างอิง

- เทศบาลนครสมุทรสาคร. (2548). ๑๐๐ ปี เฉลิมฟ้าท่าฉลอม สุขาภิบาลแห่งแรกในประเทศไทย.
หอสมุดกรมพระยาดำรงราชานุภาพ.
- เทศบาลนครสมุทรสาคร. (2552). สุขาภิบาลท่าฉลอม ปฐมบทแห่งการปกครองท้องถิ่นไทย.
วารสารนครสาคร ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 มีนาคม 2552
- สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร. (2550). การพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- Armand V. Feigenbaum. (1951). **Quality Control : Principles, Practice and Administration.**
McGraw-Hill
- Crosby B. Philip. (1979). **Quality is Free.** New York: McGraw-Hill.
- Deming, W. Edwards. (1986). **Out of the Crisis.** MIT Press.
- Joseph M. Juran. (1967). **Management of Quality Control.** New York.
