

ผลลัพธ์การปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร :
ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารรัฐกิจแบบเดิมกับ
การบริหารรัฐกิจแนวใหม่

PERFORMANCE OUTCOME OF BANGKOK
METROPOLITAN ADMINISTRATION : A
COMPARATIVE STUDY BETWEEN CLASSIC
PUBLIC ADMINISTRATION AND NEW PUBLIC
MANAGEMENT

★ พงศธร ชื่นไพศาลศิลป์¹

รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก²

อาจารย์ชวิรินทร์ ฉายาชวลิต²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบการ
ให้บริการของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนภายใต้การบริหารราชการแบบเดิมกับการให้บริการ
ของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
ในปัจจุบันที่มีการนำ New Public Management มาใช้ปฏิรูประบบ
การบริหารราชการของกรุงเทพมหานครแล้ว

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ภายใน
พื้นที่ของกรุงเทพมหานครและมีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป จำนวน
400 คน ได้มาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ใน
การศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูลคือ t-Test, one way ANOVA และ Chi-square

¹ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะ โพรแกรมนิเทศศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ, อายุ, รายได้ และบริการที่ใช้ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร ส่วนระดับการศึกษา และสถานที่ที่ใช้บริการมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร

2. ผลลัพธ์การพัฒนาระบบบริหารงานของกรุงเทพมหานคร ในด้านการพัฒนาองค์กร สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ต่ำที่สุด

3. ข้อมูลทฤษฎี พบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กรของกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มลดลง ส่วนประสิทธิผลตามพันธกิจ และคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

4. การเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกับข้อมูลทฤษฎี

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร นั้นไม่สามารถจะสรุปได้ว่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง ส่วนประสิทธิผลตามพันธกิจ และคุณภาพการให้บริการนั้นสามารถจะสรุปได้ว่าเพิ่มขึ้น

ABSTRACT

The research aimed to study performance outcome of Bangkok Metropolitan Administration (BMA) through comparing between Classic Public Administration and New Public Management.

The samples, 400 persons residing in BMA area, were selected through proportionally stratified random sampling method. Data were collected by reliability – tested questionnaires and analyzed through t-test, one way analysis of variance and Chi-square.

The concluded results were as follows:

1. Educational level and servicing place illustrate significant difference in management

development of BMA but sex, age, income and service provided.

2. The most success of performance outcome of BMA was organization development, the second is quality of service, and mission effectiveness the least.

3. From secondary data analysis, performance efficiency and organization development tended to be reduced but mission effectiveness and quality of service.

4. In comparing between questionnaire and secondary data, mission effectiveness and quality of service showed increasing consistently, while performance efficiency and organization development couldn't be concluded.

บทนำ

จากแผนบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548 – 2551 แสดงให้เห็นว่ากรุงเทพมหานครได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อพัฒนาการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครและตอบสนองความต้องการให้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยกรุงเทพมหานครก็ได้มีการนำแนวความคิดของ New Public Management มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ณ สำนักงานเขตมาแล้ว คือ One Stop Service เนื่องจากกรุงเทพมหานครได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของสำนักงานเขต ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และถือเป็นจุดกระทบ “(Point of Contract)” ระหว่างกรุงเทพมหานครกับประชาชนโดยตรง

ดังนั้นในการที่จะประเมินผลว่าการพัฒนาการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไรนั้น จะต้องทำการประเมินจากประชาชนผู้รับบริการที่กรุงเทพมหานครได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษา

เปรียบเทียบการให้บริการของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้การบริหารราชการแบบเดิมกับการให้บริการของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันที่มีการนำ New Public Management มาใช้ปฏิรูประบบการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครแล้ว เพื่อดูความแตกต่างของการให้บริการประชาชนภายใต้การบริหารราชการทั้งสองแบบแล้วนำผลจากการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินการของกรุงเทพมหานครให้ดีขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้การบริหารราชการแบบเดิมกับการให้บริการของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันที่มีการนำ New Public Management มาใช้ปฏิรูประบบการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครแล้ว

2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบชั้นภูมิ สัดส่วนจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป โดยได้คำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จึงทำให้ได้จำนวนตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 400 ตัวอย่าง

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, บริการที่ใช้ และสถานที่ที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. ผลลัพธ์การพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในทัศนคติของประชาชนดีกว่าการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารภาครัฐแบบเดิมอยู่ในระดับมาก

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการแบบเดิม

แนวคิดของ Max Weber (วิรัช วิวิชนิภาวรรณ. 2548)

Max Weber ซึ่งเป็นบุคคลแรก ๆ ที่ศึกษาระบบราชการที่มีโครงสร้างการจัดองค์การขนาดใหญ่ รวมทั้งมีความซับซ้อนและเป็นทางการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผลงานของ Max Weber ตีพิมพ์ในสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1947 โครงสร้างการจัดองค์การดังกล่าวของ Max Weber นั้น เรียกว่า ระบบราชการตามอุดมคติ (an ideal-type bureaucracy) หรือตามแนวคิดของ Max Weber นั้น สามารถสรุปได้ 9 หลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. กำหนดหน้าที่และแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน (specialized division of labor)
2. มีสายการบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ (hierarchy of authority)
3. ยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (efficiency)
4. ยึดโครงสร้างตามอำนาจหน้าที่ (authority structure)
5. ใช้หลักความสามารถในการเลื่อนตำแหน่ง (promotion base on achievement)
6. ยึดกฎระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษร (written rules of conduct)
7. ยึดหลักการอย่างเป็นทางการมากกว่าความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (impersonality)
8. มีข้อผูกมัดด้านอาชีพระยะยาว (lifelong career commitment)
9. ยึดความมีเหตุมีผล (rationality)

พร้อมกันนั้น Max Weber ยังได้จำแนกรูปแบบของโครงสร้างตามอำนาจหน้าที่ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1. อำนาจหน้าที่แบบดั้งเดิม (traditional authority) 2. อำนาจหน้าที่ที่มีมาแต่กำเนิด หรืออำนาจหน้าที่จากความสามารถพิเศษ (charismatic authority) 3. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย (rational-legal authority)

แนวคิดการบริหารรัฐกิจแนวใหม่

ตัวแบบการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ หรือ โปรแกรมการบริหารจัดการ (The Managerial Programme)

OECD (จุมพล หนีมนานิช. 2548: 118 - 120) ได้เรียกร้องให้บรรดาประเทศสมาชิกดำเนินการตาม

แนวทางต่อไปนี้เป็น แนวทางแรก ให้มีการปรับปรุงการผลิตให้สูงขึ้น และแนวทางที่สอง ให้มีการส่งมอบสินค้าและบริการที่ดีขึ้นแทนที่การมุ่งเน้นการทำให้ถูกต้องตามระเบียบ โดยใช้กฎระเบียบและอำนาจหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา

ตามแนวทางแรก การปรับปรุงการผลิตให้ดีขึ้น OECD ได้เสนอให้มีการดำเนินการดังนี้

1. ยกกระดับการดำเนินการผลิตของหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้น โดยการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ดีขึ้น เริ่มตั้งแต่การจัดหา พัฒนา และสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ให้มาสมัครและควรจะได้มีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานหรือตามผลงาน

นอกจากนี้ควรให้พนักงานหรือบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ มีการใช้มาตรการควบคุมที่ผ่อนคลาย ขณะที่มีการเรียกร้องหรือบังคับให้มีการปฏิบัติตามเป้าหมายที่เข้มงวดกวดขัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนมีการปรับปรุงข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า รวมทั้งมีการเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นต้น

2. มีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนมากขึ้น โดยการส่งเสริมสนับสนุนให้มีระบบการจัดหาที่เปิดให้มีการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพวางใจได้ ทั้งนี้เพื่อการมอบงานให้เอกชนดำเนินการในการผลิตสินค้าและบริการ รวมทั้งการมอบงานให้เอกชนดำเนินการในสินค้าและบริการระหว่างกลางและเพื่อการยุติการผูกขาด

ในประเด็นนี้จุดเน้นจะอยู่ที่การบริหารจัดการ ขณะเดียวกันมีการพิจารณากันด้วยว่าขอบข่ายของรัฐบาลจะต้องลดลง ซึ่ง OECD เองก็เห็นด้วยในเรื่องนี้

นอกจากนี้การนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติยังเป็นไปเพื่อที่จะปรับปรุงคุณภาพของการกำหนดนโยบาย รวมทั้งความสัมพันธ์กับนักการเมืองให้ดีขึ้น

ความโปร่งใสและความคงเส้นคงวาจะช่วยปรับปรุงการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของภาครัฐให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันในการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลสำหรับผู้ที่มีหน้าที่ในการตัดสินใจ รวมทั้งสำหรับสาธารณชน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับ ตัวแบบการบริหารจัดการ (a managerial model) หรือ “ตัว

แบบการบริหารจัดการภาครัฐใหม่” ที่มีองค์ประกอบที่สำคัญตามทัศนะของ OECD จะมีลักษณะ ดังนี้

1. ปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานให้ดีขึ้น
2. มีความเกี่ยวข้องของบุคลากรในการวินิจฉัยตัดสินใจ
3. มีการผ่อนคลายการควบคุม แต่มุ่งเน้นการดำเนินงานตามเป้าหมายให้มากขึ้น
4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. มุ่งเน้นการให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ
6. ผู้ใช้เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย
7. มีการมอบงานให้เอกชนดำเนินการ
8. มีการผ่อนคลายกฎระเบียบเกี่ยวกับการผูกขาด

แต่สำหรับ C. Hood (จุฬพล นิยมพานิช, 2548: 120 - 122) เห็นว่า “ตัวแบบการบริหารจัดการ” หรือที่เขาเรียกว่า “การบริหารจัดการภาครัฐใหม่” จะมีลักษณะที่ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ให้การบริหารจัดการอยู่ในมือของนักบริหารจัดการมืออาชีพ ประเด็นนี้หมายความว่า “การบริหารจัดการภาครัฐ” ควรจะเป็นเรื่องของนักบริหารจัดการมืออาชีพที่จะเป็นคนคอยบริหารจัดการ เพราะเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้น มีวิสัยทัศน์ มีการควบคุมองค์การในลักษณะที่มีความสุขุมรอบคอบ มีการทำงานตามหลักเหตุผล

2. ควรมีการวัดและมีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ในประเด็นนี้หมายความว่า จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย ขณะเดียวกันมีการให้คำนิยามเป้าหมาย รวมทั้งมีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือผลงานที่ชัดเจนที่สามารถวัดผลเป็นรูปธรรมได้

3. ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลผลิต ขณะเดียวกันมีการให้น้ำหนักกับ “ผลลัพธ์” มากกว่า “ระเบียบวิธีการ”

4. มีการแตกหรือแยกหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ ให้มีขนาดที่เล็กลง เกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ในประเด็นนี้หมายความว่า แต่เดิมมาหน่วยงานภาครัฐจะมีขนาดใหญ่ ผลก็คือทำให้เกิดความไม่มี

ประสิทธิภาพ จึงทำให้มีแนวคิดในการแตกหรือแยก
หน่วยงานของภาครัฐ อาทิ ให้มีขนาดเล็กลง เกิดความ
เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

5. จัดให้มีการแข่งขันใน “การบริหารจัดการ
ภาครัฐ” โดยเฉพาะในประเด็นของการแข่งขันในการ
ให้บริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งการดำเนินการในลักษณะ
ดังกล่าวโดยทั่วไปมีส่วนร่วมในการช่วยทำให้ต้นทุนหรือ
ค่าใช้จ่ายลดลง ขณะเดียวกันมีคุณภาพมาตรฐานดีขึ้น

6. เน้นสไตรด์หรือลีลา “การบริหารจัดการแบบ
ภาคเอกชน” ในประเด็นนี้จะทำได้จะต้องมีการขจัด “การ
บริหารจัดการแบบทหาร” “แบบราชการพลเรือน” มาเป็นวิธี
“การบริหารจัดการแบบภาคเอกชน” มาใช้ใน “การบริหาร
จัดการภาครัฐ” ซึ่งจะทำให้จะต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ
บริหารงานให้ทันสมัย เลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน

7. เน้นหรือให้ความสำคัญกับเรื่องของวินัยใน
การใช้เงินแผ่นดิน ในประเด็นนี้หมายถึงมีการสร้างเสริมวินัย
ในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน รวมทั้งเน้นเรื่องของความประหยัด
ในการใช้ทรัพยากร ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ตามประเด็น
นี้ในทฤษฎีของ C. Hood หมายความว่า ควรจะมีการตัด
ทอนต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายโดยตรง ขณะเดียวกันพยายามให้
แรงงานเห็นความสำคัญของวินัยในการใช้ทรัพยากร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์
เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น
แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กับแบบ
เติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายต่อการ
ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้
การบริหารราชการแบบเดิมของกรุงเทพมหานครเปรียบเทียบกับ
การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
ภายใต้การบริหารราชการแนวใหม่

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการ
บริหารราชการของกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบการดำเนินการตามการ
บริหารราชการแบบเดิมกับการบริหารราชการแนวใหม่

จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามรวมเท่ากับ 0.9483 สำหรับข้อคำถามที่ได้ค่า
สหสัมพันธ์ต่ำ ผู้วิจัยจึงทำการเปลี่ยนแปลงลักษณะของ
คำถามให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

สรุปผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถสรุปผลการวิจัย
ออกเป็น 9 ตอน

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า
ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.25 มีอายุ
น้อยกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.75 มีรายได้ระหว่าง 10,001 –
15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28 ใช้บริการด้านงานทะเบียน
คิดเป็นร้อยละ 77.25 ใช้บริการบริเวณพื้นที่ฝั่งพระนครรอบ
ใน คิดเป็นร้อยละ 44.25

ตอนที่ 2 ระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านประสิทธิผลตามพันธ
กิจ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ปัจจัย
ด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการพัฒนาองค์กร
ปรากฏผลตามรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก
4. ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็น
เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับกลุ่มตัวแปรแต่ละตัว

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านประสิทธิผลตามพันธกิจกับปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, บริการที่ใช้
และสถานที่ที่ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และ
การใช้บริการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติในด้านประสิทธิผลตาม
พันธกิจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ, ระดับ

การศึกษา และสถานที่ที่ใช้บริการแตกต่างกันมีทัศนคติในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจแตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, บริการที่ใช้ และสถานที่ที่ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, รายได้ และการใช้บริการที่แตกต่างกันมีทัศนคติในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และสถานที่ที่ใช้บริการแตกต่างกันมีทัศนคติในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการแตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, บริการที่ใช้ และสถานที่ที่ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และการใช้บริการที่แตกต่างกันมีทัศนคติในด้านคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานที่ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีทัศนคติในด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการพัฒนาองค์กรกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, บริการที่ใช้ และสถานที่ที่ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, รายได้ และการใช้บริการที่แตกต่างกันมีทัศนคติในด้านการพัฒนาองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และสถานที่ที่ใช้บริการแตกต่างกันมีทัศนคติในด้านการพัฒนาองค์กรแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.98

รองลงมา คือ ด้านกระแสโลกาภิวัตน์ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในด้านการลดอัตรากำลังข้าราชการของ กทม. ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.19

ตอนที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยการตัดสินใจเปรียบเทียบการดำเนินการตามการบริหารราชการแบบเดิมกับการบริหารราชการแนวใหม่

ผลการศึกษาคัดเลือกเปรียบเทียบการดำเนินการตามการบริหารราชการแบบเดิมกับการบริหารราชการแนวใหม่ พบว่า กลุ่มประชาชนที่เป็นเพศหญิงเลือกรูปแบบการดำเนินการของกรุงเทพมหานครเป็นแบบใหม่ร้อยละ 93.5 สูงที่สุด กลุ่มประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี เลือกรูปแบบการดำเนินการของกรุงเทพมหานครเป็นแบบใหม่ร้อยละ 98.4 สูงที่สุด กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการงานคลัง เลือกรูปแบบการดำเนินการของกรุงเทพมหานครเป็นแบบใหม่ร้อยละ 95.6 สูงที่สุด กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการในพื้นที่ฝั่งพระนครรอบใน เลือกรูปแบบการดำเนินการของกรุงเทพมหานครเป็นแบบใหม่ร้อยละ 95.5 สูงที่สุด กลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เลือกรูปแบบการดำเนินการของกรุงเทพมหานครเป็นแบบใหม่ร้อยละ 97.3 สูงที่สุด กลุ่มประชาชนที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท เลือกรูปแบบการดำเนินการของกรุงเทพมหานครเป็นแบบใหม่ร้อยละ 97.3 สูงที่สุด และปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกรูปแบบการดำเนินการของกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ, อายุ, รายได้ และบริการที่ใช้ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร ส่วนระดับการศึกษา และสถานที่ที่ใช้บริการมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ผลลัพธ์การพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร ในด้านการพัฒนาองค์กร สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.5525 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.5360 และในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.2228 และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.3852 แสดงว่า

ประชาชนมีทัศนคติว่าผลลัพธ์การพัฒนาการบริหารงานของ กรุงเทพมหานครโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตอนที่ 7 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 58.14 รองลงมาคือด้านคุณภาพการ

ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 31.40 และด้านประสิทธิผลตามพันธกิจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.16

ตอนที่ 8 ข้อมูลทุติยภูมิ

จากสถิติของกรุงเทพมหานคร (<http://www.bma.go.th/info>) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 – 2548 เมื่อนำมาคำนวณหาค่าประสิทธิผลตามพันธกิจ, ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ, คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กรของกรุงเทพมหานครแล้วได้ผลดังตารางต่อไปนี้

	ปี พ.ศ.						
	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548
ประสิทธิผลตามพันธกิจ							
1. รายรับต่อจำนวนข้าราชการ	685827.4	678351.0	662116.6	716243.8	939184.5	965995.3	955809.5
2. ปริมาณขยะต่อประชากร	0.57	0.58	0.58	0.60	0.58	0.60	0.54
3. จำนวนหาบเร่-แผงลอยต่อจำนวนจุดผ่อนผัน	39.55	32.54	42.79	42.99	42.63	37.53	28.58
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ							
1. รายรับต่อรายจ่าย	1.037	1.023	1.038	1.043	1.235	1.663	1.471
2. จำนวนขยะต่อจำนวนเที่ยวเก็บขนมูลฝอย	1,801.68	1,828.46	1,379.54	1,477.57	1,435.00	1,443.36	1,364.95
3. จำนวนครูต่อนักเรียน	0.043	0.039	0.038	0.038	0.038	0.037	0.037
คุณภาพการให้บริการ							
1. จำนวนโรงพยาบาลต่อประชากร	0.000001	0.000001	0.000001	0.000001	0.000001	0.000001	0.000001
2. จำนวนห้องสมุดต่อประชากร	0.000005	0.000003	0.000003	0.000005	0.000005	0.000005	0.000005
3. จำนวนศูนย์เยาวชนต่อประชากร	0.000004	0.000004	0.000004	0.000004	0.000005	0.000005	0.000005
4. จำนวนสวนสาธารณะต่อประชากร	0.00012	0.000002	0.000003	0.000002	0.000002	0.00033	0.00039

	ปี พ.ศ.						
	2542	2543	2544	2545	2546	2547	2548
คุณภาพการให้บริการ							
5. จำนวนโรงเรียนต่อนักเรียน	0.0014	0.0013	0.0013	0.0013	0.0012	0.0012	0.0012
6. จำนวนโรงเรียนฝึกอาชีพต่อจำนวนนักเรียนฝึกอาชีพ	0.0018	0.0022	0.00047	0.000045	0.00042	0.00052	0.00045
การพัฒนาองค์กร							
1. หลักสูตรการฝึกอบรมต่อจำนวนข้าราชการ	0.0026	0.0021	0.0025	0.0020	0.0024	0.0017	0.0020
2. งบประมาณการฝึกอบรมต่อจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3,537.92	4,096.85	5,526.58	3,557.93	4,243.16	2,813.54	2,739.51
3. รายรับต่องบประมาณการฝึกอบรม	441.49	265.52	228.91	207.04	223.73	202.36	176.46

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพตามพันธกิจของกรุงเทพมหานครเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างการบริหารรัฐกิจแบบเดิม (2542 – 2544) กับ การบริหารรัฐกิจแนวใหม่ (2545 – 2548) แล้วปรากฏว่าประสิทธิภาพตามพันธกิจของกรุงเทพมหานครนั้นเพิ่มขึ้นจากแต่ก่อน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการนำการบริหารรัฐกิจแนวใหม่มาใช้ทำให้ประสิทธิภาพตามพันธกิจของกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น

2. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างการบริหารรัฐกิจแบบเดิม (2542 – 2544) กับ การบริหารรัฐกิจแนวใหม่ (2545 – 2548) แล้วปรากฏว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครนั้นมีแนวโน้มที่จะลดลงจากแต่ก่อน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการนำการบริหารรัฐกิจแนวใหม่มาใช้ทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มลดลง

3. คุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างการบริหารรัฐกิจแบบเดิม (2542 – 2544) กับ การบริหารรัฐกิจแนวใหม่ (2545 – 2548) แล้วปรากฏว่าคุณภาพการให้บริการนั้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นจากแต่ก่อน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการนำการบริหารรัฐกิจแนวใหม่มาใช้ทำให้คุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

4. การพัฒนาองค์กรให้บริการของกรุงเทพมหานครเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างการบริหารรัฐกิจแบบเดิม (2542 – 2544) กับ การบริหารรัฐกิจแนวใหม่ (2545 – 2548) แล้วปรากฏว่าการพัฒนาองค์กรนั้นลดลงจากแต่ก่อน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการนำการบริหารรัฐกิจแนวใหม่มาใช้ทำให้การพัฒนาองค์กรของกรุงเทพมหานครลดลง

ตอนที่ 9 การเปรียบเทียบข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามกับข้อมูลทุติยภูมิ

1. ประสิทธิภาพตามพันธกิจ

ข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่ากรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพตามพันธกิจเพิ่มขึ้นหลังจากการนำเอาการบริหารรัฐกิจแนวใหม่มาใช้อยู่ในระดับปานกลาง และข้อมูลทุติยภูมิของกรุงเทพมหานครก็แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพตามพันธกิจของกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นจากแต่ก่อน ดังนั้นจึงสามารถจะสรุปได้ว่าการที่กรุงเทพมหานครนำเอาการบริหารรัฐกิจแบบใหม่มาใช้ทำให้ประสิทธิภาพตามพันธกิจเพิ่มขึ้น

2. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่ากรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการเพิ่มขึ้นหลังจากการนำเอาการบริหารรัฐกิจแนวใหม่มาใช้อยู่ในระดับปานกลาง

แต่ข้อมูลitudiyภูมิของกรุงเทพมหานครนั้นแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มที่จะลดลงจากแต่ก่อน จึงไม่สามารถจะสรุปได้ว่าการที่กรุงเทพมหานครนำเอาการบริหารรัฐกิจแบบใหม่มาใช้ทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการเพิ่มขึ้นหรือลดการที่ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลitudiyภูมิแตกต่างกันอาจจะเป็นเพราะข้อมูลปฐมภูมินั้นวัดมาจากความรู้สึกของประชาชนที่คิดว่าการมาใช้บริการของกรุงเทพมหานครสะดวกสบายขึ้นแต่ข้อมูลitudiyภูมินั้นวัดจากข้อมูลจริงที่เป็นการรวมเอาการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของ กทม. เข้ามาไว้ด้วย จึงทำให้ผลออกมาแตกต่างกัน

3. คุณภาพการให้บริการ ข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่ากรุงเทพมหานครมีคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นหลังจากการนำเอาการบริหารรัฐกิจแบบใหม่มาใช้ อยู่ใน ระดับ มาก และ ข้อมูลitudiyภูมิของกรุงเทพมหานครก็แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นจากแต่ก่อน ดังนั้นจึงสามารถจะสรุปได้ว่าการที่กรุงเทพมหานครนำเอาการบริหารรัฐกิจแบบใหม่มาใช้ทำให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น

4. การพัฒนาองค์กร ข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่ากรุงเทพมหานครมีการพัฒนาองค์กรเพิ่มขึ้นหลังจากการนำเอาการบริหารรัฐกิจแบบใหม่มาใช้ อยู่ใน ระดับ มาก แต่ข้อมูลitudiyภูมิของกรุงเทพมหานครนั้นแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาองค์กรของกรุงเทพมหานครลดลงจากแต่ก่อน จึงไม่สามารถจะสรุปได้ว่าการที่กรุงเทพมหานครนำเอาการบริหารรัฐกิจแบบใหม่มาใช้ทำให้การพัฒนาองค์กรเพิ่มขึ้นหรือลดลง การที่ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลitudiyภูมิแตกต่างกันอาจจะเป็นเพราะข้อมูลปฐมภูมินั้นวัดมาจากความรู้สึกของประชาชนที่เห็นว่าสถานที่ที่มาใช้บริการทันสมัยมากขึ้น และมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น แต่ข้อมูลitudiyภูมินั้นวัดจากข้อมูลจริงที่รวมเอาการพัฒนาบุคลากรของกรุงเทพมหานครเข้ามาไว้ด้วย จึงทำให้ผลออกมาแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ, อายุ, รายได้ และบริการที่ใช้ไม่มีผลต่อทัศนคติของ

ประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิชาติ สุทธิสอาด (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าไม่จำเป็นเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างในการมีทัศนคติในการสนับสนุนการบริหารงานของคณะกรรมการเลือกตั้ง ทั้งนี้ที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานครอาจจะเป็นเพราะกรุงเทพมหานครได้ให้บริการที่มีความเสมอภาคกับทุก ๆ คน ให้ความสำคัญกับสองเพศเท่ากัน ดังที่ มิลเลท (Millet. 1954. pp. 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ส่วนระดับการศึกษาและสถานที่ที่ใช้บริการมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร ดังงานวิจัยของ สมยศ สืบจากดี (2548 : 117) ที่พบว่า ระดับการศึกษา ที่มีความแตกต่างกันนั้นส่งผลในการมองลักษณะคุณภาพในบางประเด็นที่ต่างกันออกไป และงานวิจัยของ Duangjai Rattanathanya (2001 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลการนำศูนย์บริการสุขภาพมาใช้คือ สถานภาพสมรส, พื้นที่อยู่อาศัย, ภาพลักษณ์ของศูนย์สุขภาพ, สถานะสุขภาพที่รับรู้ และการมีแหล่งดูแลสุขภาพอื่น ๆ อีก ผู้ใช้ศูนย์บริการสุขภาพให้จัดอยู่ในความทันสมัยถึงความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพของการดูแล ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ สถานะสมรส ระดับการศึกษาของผู้ใช้ และการรับรู้คุณภาพของการดูแล การประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่จำเป็น

ตอนที่ 2 กรุงเทพมหานครจะได้นำเอาแนวทางการบริหารภาครัฐแบบใหม่มาใช้เพื่อพัฒนาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร โดยสังเกตได้จากหนังสือราชการที่สำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0708.1/ว5 ได้ส่งมายังกรุงเทพมหานครเพื่อทำการปรับเปลี่ยนการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญไปสู่การประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับ แนวคิดรีเอ็นจิเนียริงของแฮมเมอร์ และแชมปี (Hammer and Champy. 1993) ที่ว่าจุดเน้นของการวัดผลการ ปฏิบัติงานและค่าตอบแทนจะเปลี่ยนไป จากกิจกรรมสู่ ผลลัพธ์, เกณฑ์ในความก้าวหน้าเปลี่ยนไป จากผลการ ปฏิบัติงานเป็นความสามารถ และค่านิยมเปลี่ยนไปจากการ ป้องกันเป็นการเพิ่มผลผลิต

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการ เปรียบเทียบผลลัพธ์การพัฒนากิจการบริหารงานของ กรุงเทพมหานครระหว่างการบริหารรัฐกิจแบบเดิมกับการ บริหารรัฐกิจแนวใหม่เป็นรายด้านแล้ว พบว่า

ในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ หลังจากที กรุงเทพมหานครได้นำแนวทางการบริหารรัฐกิจแนวใหม่มา ใช้แล้วนั้นทำให้กรุงเทพมหานครมีประสิทธิผลตามพันธกิจ เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนตามข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกับ ข้อมูลทุติยภูมิของกรุงเทพมหานคร แต่ระดับการเพิ่มขึ้นของ ประสิทธิภาพตามพันธกิจจากแบบสอบถามนั้นอยู่แค่เพียง ระดับปานกลาง ฉะนั้นกรุงเทพมหานครจึงควรมีการปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น ดังที่ เฟรเดอริคสัน (ซุมพร สังขปรีชา. 2529 : 27 – 28; อ้างอิงจาก Frederickson. 1976: 149 - 174) ได้ ทำการศึกษาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบพัฒนาการของ แนวความคิดยุคคลาสสิกหรือยุคดั้งเดิม กับแนวความคิดยุค ปัจจุบัน และแนวความคิดในอนาคต ในประเด็นความมี เหตุผลทางการบริหาร (Rationality) ว่าในอนาคตนั้นการ วางแผนเป็นกิจกรรมเชิงปฏิบัติการพยายามพัฒนาความมี พันธกรณีต่อกิจกรรมอันเหมาะสม แต่ต้องตระหนักว่าการ วางแผนไม่ใช่สูตรสำเร็จของสังคมที่รู้ผลในทางปฏิบัติทั้งที่ไม่ มีทางทราบได้ มีแต่ต้องปรับปรุงแก้ไขตนเองตลอดเวลาเพื่อ บรรลุเป้าหมายอันเหมาะสมของส่วนรวม

ในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หลังจากทีกรุงเทพมหานครได้นำแนวทางการบริหารรัฐกิจ แนวใหม่มาใช้แล้วนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่าการบริหารรัฐกิจ แนวใหม่ทำให้กรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการเพิ่มขึ้นหรือลดลงเพราะข้อมูลจาก แบบสอบถามกับข้อมูลทุติยภูมิขัดแย้งกัน ดังนั้น

กรุงเทพมหานครจึงควรปรับปรุงองค์กรให้อยู่ในลักษณะที่ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ดังที่ วัลภา ชายหาด (2536 : 65) ได้กล่าวว่าร่ององค์กรต้องสามารถ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่องและ ก้าวหน้า ขณะเดียวกันผู้ให้บริการควรมีทัศนคติที่ดีต่อการ จัดบริการให้แก่ประชาชนตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ โดยต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความ กระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจการ ตัดสินใจ รวมทั้งกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น ตลอดจนปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด (รัชนิกร แก้วดีพร้อม. 2547 : 180; อ้างอิงจาก ชวงค์ ฉายะบุตร. 2536 : 11 – 14)

ในด้านคุณภาพการให้บริการหลังจากที กรุงเทพมหานครได้นำแนวทางการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ มาใช้แล้วนั้นทำให้กรุงเทพมหานครมีคุณภาพการ ให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนตามข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามกับข้อมูลทุติยภูมิของกรุงเทพมหานคร แต่ จากข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชนนั้นแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการต้องมีการปรับปรุงเพราะส่วน ใหญ่จะเป็นข้อเสนอแนะที่ต้องการให้กรุงเทพมหานครได้ ปรับปรุงการให้บริการซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.40 ของทั้งหมด โดยการปรับปรุงนั้นควรจะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการด้วย ดังที่ เฟรเดอริคสัน (ซุมพร สังขปรีชา. 2529 : 27 – 28; อ้างอิงจาก Frederickson. 1976: 149 - 174) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบพัฒนาการ ของแนวความคิดยุคคลาสสิกหรือยุคดั้งเดิม กับ แนวความคิดยุคปัจจุบัน และแนวความคิดในอนาคต ใน ประเด็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมกับการ ตอบสนองขององค์การสาธารณะ (Change and Responsiveness) ว่าในอนาคตนั้น “การตอบสนอง” ของ องค์การจำเป็นต้องมีการเข้าร่วมอย่างกว้างขวางโดย ประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความร่วมแรงร่วมใจ หรือขยายความเป็นสมาชิก

ในด้านการพัฒนาองค์กร หลังจากที่กรุงเทพมหานครได้นำแนวทางการบริหารรัฐกิจแนวใหม่มาใช้แล้วนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่าการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ทำให้กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาองค์กรเพิ่มขึ้นหรือลดลงเพราะข้อมูลจากแบบสอบถามกับข้อมูลทฤษฎีภูมิขัดแย้งกัน แต่ข้อมูลทฤษฎีภูมิแสดงให้เห็นว่ากรุงเทพมหานครขาดการพัฒนาองค์กรด้านบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้การพัฒนาส่วนต่าง ๆ ไม่สำเร็จ ดังนั้นในการพัฒนาองค์กรจึงควรจะให้บุคลากรของกรุงเทพมหานครมีศีลธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย ดังที่ เฮนรี (ซุมพร สังขปริชา. 2529 : 20 – 21; อ้างอิงจาก Henry. 1975 : 28) ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าชี้ชัดลงไปถึงจุดยืนอันเด่นชัดของบริหารรัฐกิจใหม่ ก็ตอบได้ว่าสิ่งนั้น คือ “จุดยืนทางศีลธรรม” ซึ่งมีลักษณะเด่นชัดอย่างน้อย 2 ประการ คือ

1. เน้นจริยธรรมภายในองค์กร (internal ethics) กล่าวคือ จริยธรรมอันเกี่ยวข้องกับบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่เป็นสมาชิกขององค์กรบริหาร เช่น เจ้าหน้าที่หรือนักบริหารผู้นั้นควรได้รับการปฏิบัติอย่างไร ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไร บุคคลเหล่านี้มีคุณค่าอย่างไรต่อองค์กร เป็นต้น

2. เน้นจริยธรรมภายนอกองค์กร (external ethics) กล่าวคือ จริยธรรมอันเกี่ยวข้องกับบทบาทของประชาชนผู้อยู่ภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้ติดต่อเกี่ยวข้องหรือรับบริการของหน่วยงานควรได้รับการปฏิบัติอย่างไร มีวัตถุประสงค์ มีความต้องการ มีปัญหาความเดือดร้อนอย่างไร ทำอย่างไรประชาชนจึงจะได้รับ “ความเป็นธรรม” หรือ “การปฏิบัติด้วยดี” “เสมอภาค” จากการดำเนินโครงการและนโยบายของหน่วยงานและรัฐบาล เป็นต้น



บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร. (2550). **สถิติของกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2550, จาก <http://www.bma.go.th/info>

จุมพล นิมพานิช. (2548). **การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย**.

นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชุมพร สังขปรีชา. (2529). **บริหารรัฐกิจใหม่**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

รัชนีกร แก้วดีพร้อม. (2547). **การประเมินผลโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกคน)**

ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.

วิไลยา ชายหาด. (2536). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของ**

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2548). **แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา**. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2549

ไมเคิล แฮมเมอร์; และ เจมส์ แชมป์. (2537). **ริเอ็นจิเนียริง เดอะ คอร์ปอเรชั่น คัมภีร์เพื่อการ**

ปฏิวัติธุรกิจ. แปลโดย ดร.ปริทรรศน์ พันธุ์บรรยงก์. คู่แข่งบู๊คส์.

สมยศ สืบจากดี. (2548). **รูปแบบการดำเนินการขนส่งมวลชนที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาคุณภาพใน**

การบริการ : กรณีศึกษาการประกอบการขนส่งมวลชนด้วยรถประจำทางในเขต

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อภิชาติ สุทธิสอาด. (2543). **ทัศนคติของข้าราชการกรมการปกครองที่มีต่อบทบาทของคณะกรรมการการเลือกตั้ง**.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw – Hill Book.

Rattanathanya, Duangjai. (2001). **Health Needs Assessment for Reinventing Health Centers**

in Bangkok Metropolis. Nation Institute of Development Administration.