

## การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

### ADMINISTRATION OF GARBAGE COLLECTION SERVICES OF THE BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION ACCORDING TO THE SUSTAINABLE ADMINISTRATION CONCEPT

สีฟ้า แจ่มวุฒิปรีชา\*

*Seefa Chamwudhipreecha\**

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย  
*Department of Public Administration, School of Public Administration, Eastern Asia University.*

\*Corresponding author, E-mail: [seefa@baysengineering.com](mailto:seefa@baysengineering.com)

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะและพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน รวมถึงเสนอแนะยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครด้วยแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ระเบียบวิธีวิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามที่มีการค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.91 และค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.83 ประชากรคือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร 4 เขต ได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตสวนหลวง เขตวังทองหลาง และเขตหลักสี่ 456,965 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ จำนวน 1,112 คน วิธีวิเคราะห์ที่ใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการสัมภาษณ์แนวลึกจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ขาดการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยใช้เทคโนโลยี จึงควรประชาสัมพันธ์หรือให้ความรู้ประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยใช้เทคโนโลยีที่เป็นเครือข่ายของกรุงเทพมหานครให้มากเพียงพอ เช่น สถานีวิทยุ โทรทัศน์ และกลุ่มในชุมชน รวมทั้งใช้เครือข่ายทางสังคม นอกจากนี้กรุงเทพมหานครควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจ (2) ด้านการจัดตั้งกลุ่มและแกนนำในชุมชน (3) ด้านการมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบ (4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ และการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะ กรุงเทพมหานคร แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

### Abstract

This research aims to study the administrative problem of garbage collection services of the Bangkok Metropolitan Administration (BMA) and the development guidelines of garbage collection services of the BMA according to the Sustainable Administration Concept. The questionnaires were used in this research which was passed pre-test of validity check at level of 0.91 and reliability check at level of 0.83. Population was all 456,965 residents in 4 the BMA's District Offices as well as Bangkoknoi, Suanlaung, Wantthonglang, and Laksi. 1,112 samples of the residents were calculated by using Taro Yamane's formula for sample size. Data analysis was represented in the descriptive analysis approach. Statistics applied were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. In addition, in-depth interview of 9 experts was also applied in order to obtain the qualitative data. The results shown that the significant administrative problem was the BMA's insufficient operation on public relations or explanation of waste segregation to people by applying technology networking, as well as, lacking of administrative strategy for that matter whereas the appropriate guideline should explain to public and educate people in terms of waste segregation by applying through technology networking, such as, radio and television stations and various groups of community, including through social networking. Furthermore, the BMA should establish and implement administrative strategy of garbage collection services according to the sustainable administration concept consisting of 5 aspects, for example respectively: (1) establishment of knowledge and understanding widely, comprehensively, and throughout, (2) establishment of groups and mainstay of the community, (3) emphasis on development of organization and personnel master, (4) enhancement of understanding and consciousness, and (5) application of modern and appropriate technologies.

**Keywords:** Administration, Garbage Collection, Services, The Bangkok Metropolitan Administration, the Sustainable Administration Concept

### บทนำ

ขยะมูลฝอยเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดความสกปรกและความไม่เป็นระเบียบของบ้านเมือง ในขณะที่การกำจัดขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานครในปัจจุบันยังมีการจัดการที่ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการขยะและสิ่งปฏิกูล ประกอบกับการเติบโตของเมือง การเคลื่อนย้ายเข้าออกของประชากรและประชากรแฝง ย่อมทำให้ปัญหาขยะเป็น ปัญหาของสังคมสมัยใหม่ที่นอกจากขยะและสิ่งปฏิกูลจะมีปริมาณ

เพิ่มขึ้นแล้ว ขยะและสิ่งปฏิกูลเหล่านั้นยังคงมีความเน่าเสีย หรือความเป็นพิษต่อระบบนิเวศ และต่อสุขภาพอนามัยที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น การทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูลก็มิได้มีการเก็บอย่างเป็นระบบ ประชาชนมักจะทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูลลงพื้นดิน บริเวณบ้าน ในที่สาธารณะ และในแหล่งน้ำต่างๆ จึงก่อให้เกิดผลกระทบต่อธรรมชาติหรือระบบนิเวศ ในกรุงเทพมหานคร มีปริมาณขยะที่ต้องขนไปกำจัดประมาณวันละ 5,000 กว่าตัน นับเป็นภาระต่อการกำจัดขยะ

และมีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้นตามการเติบโตของเมือง

การศึกษาครั้งนี้ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ อันได้แก่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษในสังกัดของกระทรวงมหาดไทย และเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน คือ กรุงเทพมหานคร” หรือ “พัฒนาการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะ อันหมายถึง การคัดแยกขยะ โดยมีปัญหาการวิจัย ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ คือ “กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร” ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าวนี้มีความสำคัญ และจำเป็นยิ่งที่จะต้องแก้ไข ทั้งนี้ หากกรุงเทพมหานครคัดแยกขยะอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมเกิดผลเสีย นอกจากทำให้การบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้มาตรฐานสากล และไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนแล้ว ยังเกิดผลเสียและความเดือดร้อนอีก เป็นต้นว่า ทำให้ลำบากต่อกระบวนการนำขยะไปรีไซเคิล ทำให้การกำจัดขยะไม่ทันสมัยและไม่เป็นสากลที่ไม่มีการนำไปรีไซเคิล และขาดการเพิ่มมูลค่าให้กับขยะ นอกจากนี้การศึกษานี้เบื้องต้นพบว่า กรุงเทพมหานครได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ เช่น กรุงเทพมหานครใช้งบประมาณอย่างไม่ประหยัดสำหรับการบริหารจัดการ หรือการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสังคม เช่น กรุงเทพมหานครประชาสัมพันธ์หรือชี้แจง

ประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยคำนึงถึงการประกอบอาชีพของประชาชนมากเท่าที่ควร เช่น ประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาที่ประชาชนประกอบอาชีพ (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรู้ เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอ (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความสมดุล เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะในเรื่องการแปรรูปของที่ใช้แล้วให้กลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ควบคู่ไปกับเรื่องความรับผิดชอบในการรักษาความสะอาด (6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะในทิศทางชักชวนให้ประชาชนร่วมมือกันรักษาสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร และ (7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านโครงสร้างเครือข่าย เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยใช้เครือข่ายของกรุงเทพมหานครมากเท่าที่ควร เช่น สถานีวิทยุ และโทรทัศน์ และกลุ่มในชุมชน เหล่านี้เป็นต้น [1-2]

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและกำหนดเป็นยุทธศาสตร์

การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษารั้วนี้ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน (The Sustainable Administration Concept) [3] (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) ทั้ง 7 ด้านนั้น ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ (2) สังคม (3) คุณภาพชีวิต (4) ความรู้ (5) ความสมดุล (6) สิ่งแวดล้อม และ (7) การสร้างเครือข่าย

2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน

3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

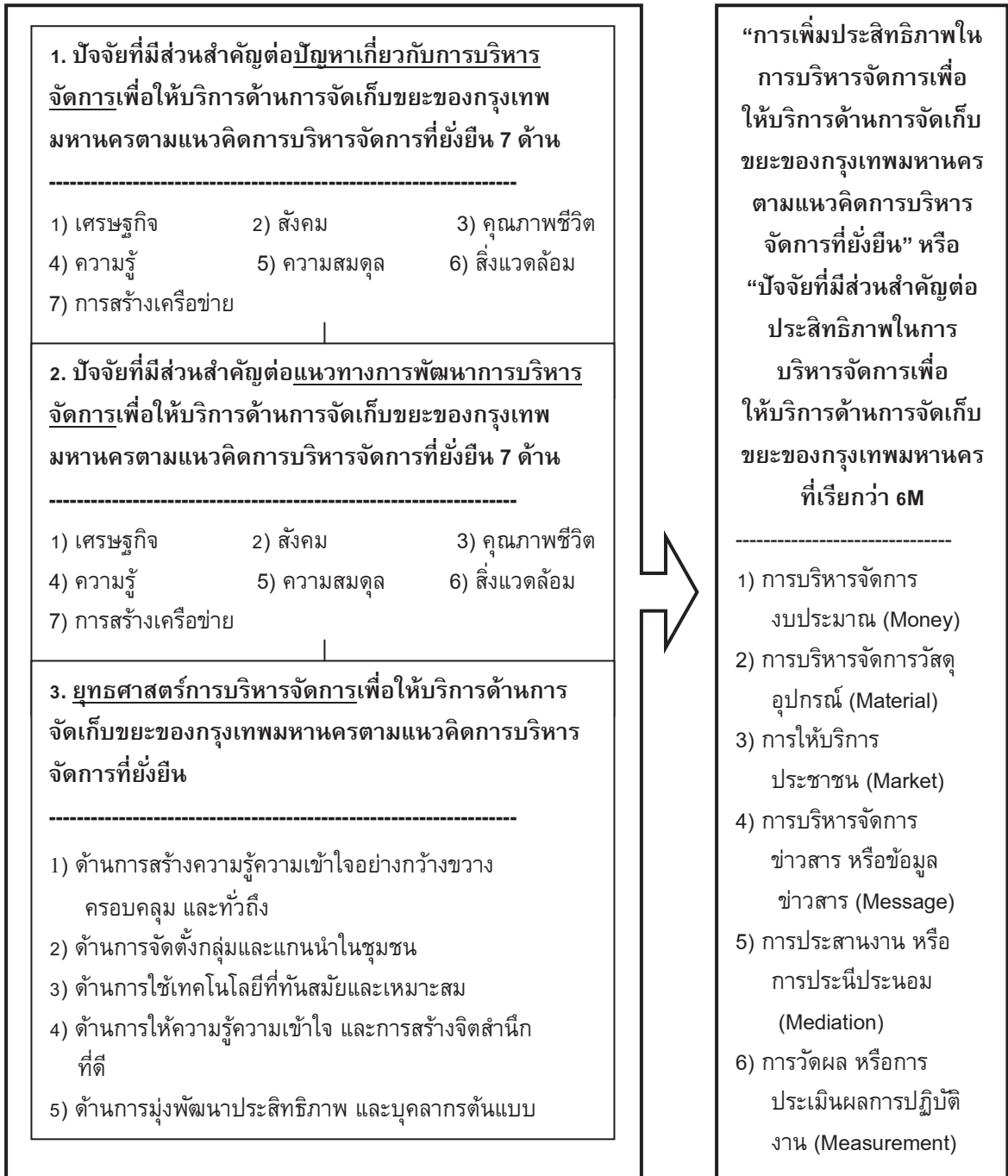
สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่นำมาปรับใช้ 6 ด้าน [3] ซึ่งต่อจากนี้ไปเรียกว่า “ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M” ได้แก่ (1) การบริหารจัดการงบประมาณ (Money) (2) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) (3) การให้บริการประชาชน (Market)

(4) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (5) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (6) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ดังภาพที่ 1 โดยผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าว เพราะเป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการศึกษา รวมทั้งเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันที่ให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญและนำการบริหารจัดการที่ยั่งยืนมาปรับใช้อย่างกว้างขวาง

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้านที่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าวก็มีข้อจำกัดและข้อบกพร่องบางประการ เช่น หากมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง หรือข้อจำกัดทางกฎหมาย อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องขึ้นได้ ทำให้ไม่อาจนำไปใช้ได้อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้แล้ว การนำกรอบแนวคิดนี้ไปใช้มากหรือน้อยเพียงใด ยังขึ้นอยู่กับความเชื่อความเข้าใจ มุมมอง และความสนใจของผู้บริหารของหน่วยงานอีกด้วย

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)

ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อของการศึกษาคั้งนี้

### ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) รูปแบบการวิจัย (2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน (5) วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

**รูปแบบการวิจัย (Research Design)** การศึกษาครั้งนี้ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Methods Research) โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเป็นหลัก พร้อมกับนำการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำข้อมูลมาเสริมและเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร 4 เขต ได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตสวนหลวง เขตวังทองหลาง และเขตหลักสี่ของกรุงเทพมหานคร รวม 456,965 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรว์ ยามาเน่ [4] ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% จำนวน 1,112 คน

**การวิจัยเชิงคุณภาพ** เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (In-Depth Interview of Experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 9 คน โดยผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกแบบเจาะจงบุคคล (Purposeful Sampling) จากประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหา หรือหาค่า

ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรง (Validity) เท่ากับ 0.91 และทดสอบ (Pretest หรือ Try Out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.83 ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M (ตัวแปรตาม) ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (Structured In-Depth Interview form) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 พฤษภาคม 2558 โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์

กลับคืนมาได้ จำนวน 924 คน คิดเป็นร้อยละ 83.09 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

### วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Interpretation) หรือวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

### ผลการวิจัย

ผลของการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อแรกที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ (2) สังคม (3) คุณภาพชีวิต (4) ความรู้ (5) ความสมดุล (6) สิ่งแวดล้อม และ (7) การสร้างเครือข่าย โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.25) คือ “กรุงเทพมหานครไม่ได้ ประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยใช้เครือข่ายของกรุงเทพมหานครมากเท่าที่ควร เช่น สถานีวิทยุและโทรทัศน์ และกลุ่มในชุมชน”

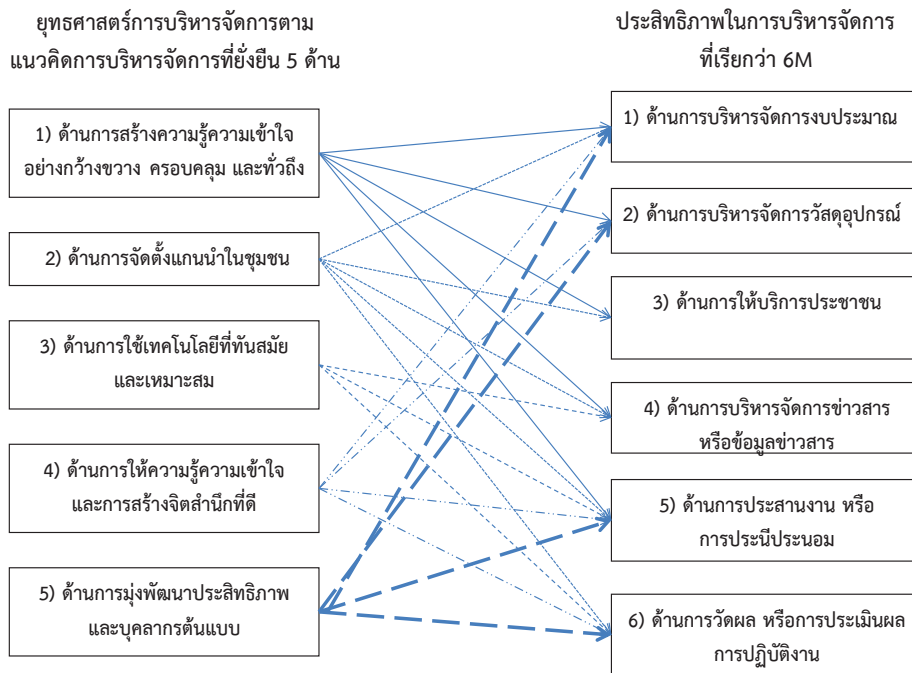
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 7 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.73) คือ “กรุงเทพมหานครควรประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยใช้เครือข่ายของกรุงเทพมหานครให้มากเพียงพอ เช่น สถานีวิทยุโทรทัศน์ และกลุ่มในชุมชน”

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 คน เห็นด้วยกับแนวทางการบริหารจัดการดังกล่าว โดยให้เหตุผลซึ่งสรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวช่วยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคัดแยกขยะเผยแพร่และกระจายไปยังประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ของกรุงเทพมหานครอย่างมาก กว้างขวาง และครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ประชาชนทราบและเข้าใจการคัดแยกขยะเพิ่มมากขึ้น ช่วยให้ การจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวดเร็ว สะดวก ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล และช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับขยะ ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 1 คน ไม่มีความเห็น

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า



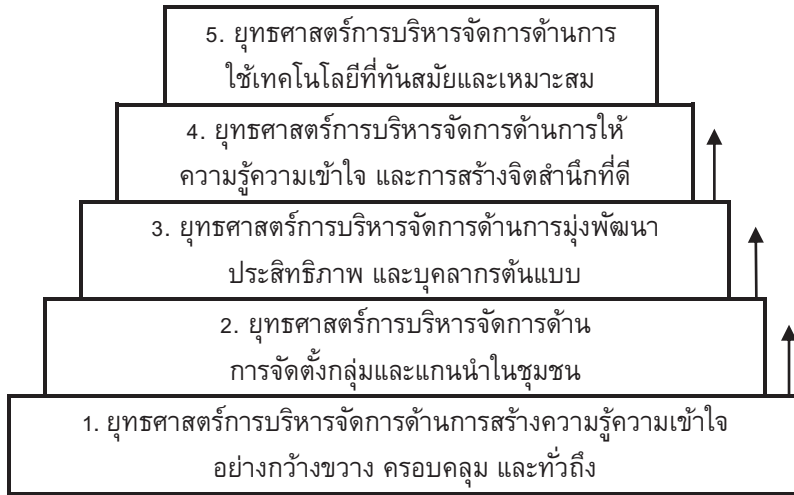
6M (ตัวแปรตาม) อันได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการงบประมาณ (Money) (2) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) (3) การให้บริการประชาชน (Market) (4) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (5) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (6) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)



ภาพที่ 2 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการ



ภาพที่ 3 แสดงผลการจัดลำดับความสำคัญเพื่อกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนทั้ง 5 ด้าน



ภาพที่ 3 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M

สำหรับผลการสัมภาษณ์ แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พบว่าผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน เห็นด้วยว่า “ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ (1) ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง (2) ด้านการจัดตั้งกลุ่ม และแกนนำในชุมชน (3) ด้านการมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ และบุคลากรต้นแบบ (4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ และการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม” โดยให้เหตุผลซึ่งสรุปได้ว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวเป็นยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมขั้นตอนและสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการมีความสำคัญ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสังคมไทย นอกจากนั้น แนวคิด

การบริหารจัดการที่ยั่งยืนเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับจากภาครัฐและภาคเอกชน จึงสมควรที่จะนำไปปรับใช้ ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีก 2 คน ไม่มีความเห็น

### สรุปและอภิปรายผล

1. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ที่ว่า “กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะ โดยใช้เครือข่ายของกรุงเทพมหานครให้มากเพียงพอ เช่น สถานีวิทยุ โทรทัศน์ และกลุ่มในชุมชน” (มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2.73) นั้น เหตุผลสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ 4 เขตของกรุงเทพมหานคร อันได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตสวนหลวง

เขตวังทองหลาง และเขตหลักสี่ ส่วนใหญ่ ล้วนเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษา มีความเห็นว่า เนื่องจาก (1) กลุ่มตัวอย่าง ได้ประสบหรือเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของ กรุงเทพมหานคร และเชื่อว่า หากกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยใช้เครือข่ายของกรุงเทพมหานคร ให้มากเพียงพอ เช่น สถานีวิทยุ โทรทัศน์ และกลุ่มในชุมชน ดังกล่าวแล้ว ย่อมมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของ กรุงเทพมหานครตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยใช้เครือข่ายดังกล่าวจะมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของ กรุงเทพมหานครได้รับความร่วมมือ และการยอมรับจากประชาชน อีกทั้งยังทำให้ กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะได้รวดเร็วและสะดวกเพิ่มมากขึ้น ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย

**2. ข้อเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ**  
ผลของการวิจัยพบว่า “ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของ กรุงเทพมหานครตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญ จากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง (2) ด้านการจัดตั้งกลุ่มและแกนนำในชุมชน (3) ด้านการมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ และบุคลากร ดันแบบ (4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

และการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม” สำหรับเหตุผลสำคัญทำให้ผลของการวิจัยเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษา มีความเห็นว่า เนื่องจาก (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของ กรุงเทพมหานครตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนทั้ง 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M (ตัวแปรตาม) และ (2) แนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญและจำเป็น กล่าวคือการเปลี่ยนแปลงหรือความเจริญก้าวหน้าที่เกิดขึ้นในบ้านเมืองและชุมชนทุกระดับอย่างรวดเร็ว ฉับพลัน และบางครั้งสับสนไร้ทิศทาง ทำให้ความเจริญด้านวัตถุได้ซึมซาบและเข้ามาแทนที่ความเจริญด้านจิตใจในทุกชุมชน รวมทั้งการมุ่งความสำเร็จโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทาง วัตถุอย่างเกินเหตุ และยิ่งความเจริญด้านวัตถุเพิ่มมากขึ้นเพียงใด แนวคิด หรือแนวทางการบริหารจัดการแบบเดิมดังกล่าว ย่อมทำให้ความสำคัญของคุณภาพชีวิตของประชาชน คุณธรรม หรือจิตใจ สังคม หรือส่วนรวม ทรพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมยิ่งลดน้อยลงไปด้วย สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาเหล่านี้ คือ การบริหารจัดการแบบเดิมที่ขาดความสมดุลระหว่างด้านวัตถุ และด้านจิตใจ แนวทางที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่เน้นให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับความเจริญก้าวหน้าด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม ความสมดุลของการบริหารจัดการ การไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านจิตใจ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตของประชาชน [3]

#### ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ข้อเสนอแนะสอดคล้องกับหัวข้อผลของการวิจัย และการอภิปรายผลข้างต้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

## 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กรุงเทพมหานครควรประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยใช้เครือข่ายของกรุงเทพมหานครให้มากเพียงพอ เช่น สถานีวิทยุโทรทัศน์ และกลุ่มในชุมชน โดยข้อเสนอแนะที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายนั้นพอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของสตีเฟน โกลสมิท และวิลเลียม ดี. เอ็กเกอร์ส [5] ที่อธิบายถึงการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐในยุคแห่งเครือข่าย ซึ่งครอบคลุมเรื่องการวางแผนและการลงมือปฏิบัติงานโดยใช้เครือข่ายเครื่องมือและปัจจัยสำคัญภายในที่จำเป็นสำหรับการสร้างเครือข่าย การเลือกหน่วยงานร่วมเครือข่าย วิธีดำเนินงานโดยใช้เครือข่ายให้บังเกิดผลสำเร็จ รวมถึงลดทั้งวิธีการส่งบริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยใช้เครือข่ายให้สำเร็จตามนโยบายและเป้าหมาย เป็นต้น สำหรับข้อเสนอแนะให้นำผู้บริหารมืออาชีพมาดำเนินการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช วิรัชนิการวรรณ [6] ที่ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์โดยใช้อาชีพ

1.2 กรุงเทพมหานครควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับเพื่อทำความเข้าใจในเรื่องการเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงประชาชนในเรื่องการคัดแยกขยะโดยคำนึงถึงการประกอบอาชีพของประชาชน เช่น การไม่ประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาที่ประชาชนประกอบอาชีพ และควรมีการประเมินผลว่า บุคลากรได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้หรือไม่เพียงใดด้วย เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการฝึกอบรมบุคลากรของกรุงเทพมหานครเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเป็นบุคลากรที่เหมาะสม

สมกับหน่วยงานนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ เฮอร์เบิร์ต เจ. ชรูเดน และอาร์เทอร์ ดับบลิว. เซอร์แมน [7-8] ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ระบุว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการให้การศึกษาฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน

1.3 กรุงเทพมหานครควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน ไปปรับใช้ในกิจการหรือโครงการ รวมทั้งในกระบวนการวางแผนของกรุงเทพมหานครในลักษณะของตัวชี้วัดหรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) โดยควรให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง (2) ด้านการจัดตั้งกลุ่มและแกนนำในชุมชน (3) ด้านการมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ และบุคลากรต้นแบบ (4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจและการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 7 ด้าน” มาปรับใช้ เพื่อทำให้ทราบและเข้าใจ ปัญหาแนวทางการพัฒนา และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยการศึกษาหรือการทำวิจัยครั้งต่อไปหน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงาน ควรนำกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

ในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม

2.2 บุคคลที่สนใจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรการทำวิจัยแบบเจาะลึกในส่วนที่เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อให้

บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานคร ตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านความสมดุล และการสร้างเครือข่าย เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ทางการบริหารจัดการรวมถึงอาจทำวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างกรุงเทพมหานครกับจังหวัดอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

### เอกสารอ้างอิง

- [1] วาสนา มณีสงศ์ศรี. (2558, 11 พฤษภาคม). สัมภาษณ์โดย สีฟ้า แจ่มวุฒิปรีชา ที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร กรุงเทพฯ.
- [2] กมลวรรณ วิเศษอุดมศักดิ์. (2558, 11 พฤษภาคม). สัมภาษณ์โดย สีฟ้า แจ่มวุฒิปรีชา ที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร กรุงเทพฯ.
- [3] วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการและการบริหารจัดการที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- [4] Yamane, Taro. (2012). *Mathematics For Economists: An Elementary Survey*. Montana: Literary Licensing, LLC.
- [5] Goldsmith, Stephen. and Eggers, William D. (2004). *Governing by Network: The New Shape of the Public Sector*. Massachusetts: Brookings Institution Press and the Innovations.
- [6] วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2557). *การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- [7] Chruden, Herbert J. and Sherman, Arthur W. (1968). *The Nature and Development of the Personnel Field: Personnel Management*. Cincinnati: South-West.
- [8] Bohlander, George W. and Shell, Scott. (2010). *Managing Human Resources*. Ohio: South-Western Cengage.