

บทความวิจัยเรื่อง

การพัฒนาการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ กรณีสำนักงานเทศกิจ กรุงเทพมหานคร¹ THE DEVELOPMENT IN THE PUBLIC SECTOR ORGANIZATION : A CASE OF CITY LAW ENFORCEMENT DEPARTMENT OF BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

นางสาวหัสสุภา เกตุสุวรรณ²
รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ จันทิพย์³
รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา พรหมเวศ⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ กรณีสำนักงานเทศกิจ กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริหารของสำนักเทศกิจเชิงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และภารกิจ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาการบริหารของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารหน่วยงานของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาการบริหารของสำนักเทศกิจยังมีปัญหาในด้านการจัดการภายใน การสื่อสารเชิงนโยบาย และการบังคับใช้กฎหมาย ความซับซ้อนของโครงสร้างองค์กรและขั้นตอนการทำงานทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมและนโยบายระดับชาติสร้างความท้าทายให้กับปรับตัวของหน่วยงาน ข้อเสนอแนะหลักจากการวิจัยประกอบด้วย การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การพัฒนาความสามารถของบุคลากรผ่านการฝึกอบรม และการนำเครื่องมือบริหารจัดการสมัยใหม่ เช่น การจัดการโดยยึดผลลัพธ์ (Result-Based Management) และการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การวิจัยนี้คาดหวังให้ผลการศึกษาเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร และสามารถประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นและระดับชาติอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การบริหารการพัฒนา, การพัฒนาการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ, สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

¹บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ กรณีสำนักงานเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

²นักศึกษาลัทธิรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³อาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

⁴ประธานกรรมการสอบศึกษาอิสระ

Abstract

The research study titled "Development of Public Sector Administration: A Case Study of the City Law Enforcement Department, Bangkok Metropolitan Administration" aims to examine the development of administrative structures, authority, and missions of the City Law Enforcement Department, Bangkok Metropolitan Administration (BMA). It also analyzes the challenges and obstacles in administrative development and proposes recommendations for improvement. This qualitative study employs document analysis and in-depth interviews with administrators, business sector representatives, and members of the public.

The findings indicate that the administrative development of the City Law Enforcement Department faces issues related to internal management, policy communication, and law enforcement. The complexity of organizational structures and operational procedures causes delays in execution. Additionally, environmental changes and national policy shifts pose challenges for the department's adaptability. Key recommendations include restructuring the organization, enhancing personnel capabilities through training programs, and adopting modern management tools such as Result-Based Management (RBM) and Public Sector Management Quality Award (PMQA) frameworks to improve efficiency.

This research aims to provide actionable insights to enhance the operational processes of the City Law Enforcement Department and can be applied to other public sector organizations to sustainably improve administrative efficiency at both local and national levels .

Keywords : Development of Administration. Administration of development of government agencies. City law Enforcement department of Bangkok Metropolitan Administration.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครมีบทบาทและความสำคัญทั้งในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ ความเป็นรูปแบบพิเศษของกรุงเทพมหานคร ดังเห็นจากการมีพระราชบัญญัติเฉพาะองค์การ นั่นคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 นอกจากนี้รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครยังเป็นระบบชั้นเดียว หมายถึง กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรเดียวที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด

กรุงเทพมหานครได้รับการสถาปนาเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2325 และมีการเปลี่ยนแปลงจากชุมชนขนาดเล็กริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยามาเป็นมหานครที่ครอบคลุมพื้นที่ 1,568.74 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,400,000 คน (พ.ศ. 2567) และมีลักษณะเป็นเมืองเอกนคร หรือเมืองโตเดี่ยว (Primate City) ซึ่งหมายถึง เมืองที่เป็นศูนย์กลางการพัฒนาจนทำให้มีการเติบโตเหนือเมืองอื่น ๆ คาดการณ์ว่ารวมประชากรแฝงของกรุงเทพมหานครมีประชากรราว 10 ล้านคน โดยการขยายตัวอย่างรวดเร็วและความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครอยู่ตลอดเวลา

กรุงเทพมหานครมีหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ 17 สำนัก สำนักของกรุงเทพมหานครถือเป็นหน่วยงานดูแลระดับยุทธศาสตร์ ได้แก่ สำนักคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษา สำนักการโยธา สำนักระบายน้ำ สำนักยุทธศาสตร์และการประเมินผล สำนักการแพทย์ สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สำนักเทศกิจ สำนักอนามัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักการคลัง สำนักพัฒนาสังคม สำนักการจร และขนส่ง สำนักผังเมือง และสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร

สำนักเทศกิจ เป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นองค์กรที่เสริมสร้างให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย มุ่งมั่นจัดระเบียบเมือง ดูแลความปลอดภัยตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน ภารกิจหน้าที่ของสำนักเทศกิจ คือ การควบคุม ดูแลตรวจตรา และบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในอำนาจของกรุงเทพมหานคร กฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร การบังคับคดีในส่วนแพ่ง รวมทั้งปฏิบัติงานด้านการดูแลและให้บริการ และสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร มีการแบ่งส่วนราชการในสังกัดสำนักเทศกิจ ประกอบด้วย กลุ่มงานผู้ตรวจการเทศกิจ กองนิติการและบังคับคดี สำนักงานเลขานุการกองนโยบายและแผนงาน และสำนักงานตรวจและบังคับการ (รวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจ, 2551)

ปัจจุบันภารกิจงานในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีความหลากหลาย และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นภารกิจการควบคุมและบังคับการตามกฎหมาย การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมถึงการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้บริหารมีความสำคัญและจำเป็น

อย่างมากในการสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจตรงกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้และความเข้าใจในรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น สิ่งสำคัญต้องมาจากการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหาร โดยผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในการบริหารเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน โดยจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและจากภายนอก ระบบราชการทำให้หน่วยราชการต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ก็เป็นกลไกที่สำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนให้หน่วยราชการต้องมีการปรับตนเองให้เข้ากับกรเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เองก็ได้พยายามที่จะนำเสนอเครื่องมือและเทคนิคในการบริหารจัดการใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในหน่วยราชการ เพื่อให้เป็นกลไกและแนวทางในการพัฒนาระบบราชการ อย่างไรก็ตามก็เหมือนปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการก็คือ หน่วยราชการจำนวนมากยังขาดความเข้าใจถึงสาเหตุและวัตถุประสงค์สำคัญของการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการใหม่ ๆ มาใช้ ยังไม่เห็นภาพว่าการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ใด รวมทั้งไม่เห็นความเชื่อมโยงระหว่างเครื่องมือทางการบริหารจัดการต่าง ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าการพัฒนาระบบราชการ โดยการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการมาใช้นั้นจะทำให้เกิดภาระแก่หน่วยราชการมากกว่าเป็นการพัฒนาหน่วยราชการ และทำให้การนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการเหล่านี้มาใช้เป็นไปเพื่อตอบสนองต่อนโยบายมากกว่าเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2567) จึงจะทำให้ง่ายต่อการพัฒนามุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการการบริหารจัดการภายในสำนักเทศกิจให้มีคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีการพัฒนาการบริหาร ซึ่งเป็นหลักในการบริหารจัดการองค์กรที่ใช้กันทั้งในภาครัฐ และเอกชน เป็นต้น

ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการบริหารหน่วยงานภาครัฐ กรณีสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาหน่วยงานเทศกิจกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารงานให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่ในหน่วยงานของตนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริหารเชิงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และภารกิจของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาการบริหารของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ ด้วยแบบสัมภาษณ์ สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่นำมาใช้ศึกษาได้จากการสืบค้นแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่อไปนี้
คือ

- 1.1 การพัฒนาการบริหารงานของสำนักเทศกิจเชิงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และภารกิจ
- 1.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร
- 1.3 แนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาการบริหารของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากร และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมด 4 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน 2 คน
ตัวแทนภาคธุรกิจ จำนวน 1 คน และ ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 1 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ

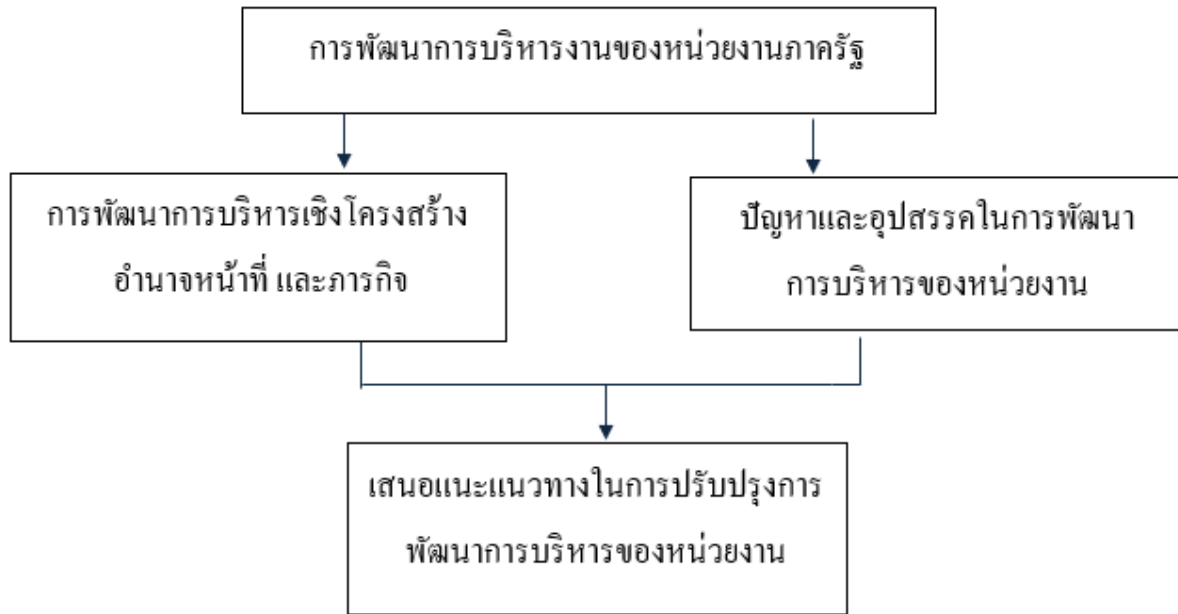
- 3.1 สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร
- 3.2 พื้นที่บริเวณเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
- 3.3 พื้นที่เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาของการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา เรื่อง การพัฒนาการบริหารงานของ
หน่วยงานภาครัฐ กรณี สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร คือ เดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2567

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้แนวคิดการพัฒนาการบริหาร เพื่อใช้เป็นหลักการพัฒนาการบริหารงานในสำนัก-
เทศกิจ กรุงเทพมหานครให้ครอบคลุมทุกมิติ โดยเฉพาะมิติด้านการพัฒนาองค์การ ตามกรอบแนวคิดในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารของหน่วยงานภาครัฐ กรณีสำนักเทคนิค กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในงานวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารการพัฒนา (Development of Administration)

การพัฒนาการบริหาร หมายถึง “การปรับปรุงกลไกส่วนต่างๆ ของการบริหารงาน เพื่อให้สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างรวดเร็ว และประหยัด” จากความหมายนี้ ปัญหาที่ตามมาคืออะไรคือกลไกต่างๆ ของการบริหารงาน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป แต่ก็มีจุดร่วมคือ มุ่งพัฒนาที่คน เงิน วัสดุ และการจัดการ (เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์, 2539 หน้า 101)

อนันต์ เกตุวงศ์ (2537). ได้ให้ความเห็นว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ถือว่า การบริหารการพัฒนามีขอบเขตครอบคลุมไปถึงการเมืองด้วย และบางคนมีแนวคิดกว้างมาก ถึงขนาดที่กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การบริหารการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ไม่ว่าจะกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เป็นไปตามนโยบายและแผนย่อมถือว่าอยู่ใน ขอบเขตของการบริหารการพัฒนาทั้งสิ้น ขอบเขตทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการบริหาร ฉะนั้น การบริหารการพัฒนา จึงย่อมน หมายถึง การบริหารของงานพัฒนา หรือการนำเอาโครงการพัฒนา ด้านต่างๆ ไปดำเนินการให้ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งการพัฒนาการบริหาร หรือการทำให้

การบริหารมีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น และอาจเขียนเป็นรูปสมการดังนี้ Development Administration (การบริหารการพัฒนา) = Administration of Development (การบริหารเพื่อการพัฒนา) + Development of Administration (การพัฒนาการบริหาร) หรือ DA = A of D + D of A

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ

เดิมการบริหารจัดการภาครัฐเป็นลักษณะการบริหารและการจัดการองค์การขนาดใหญ่

อย่างมีแบบแผน หรือเป็นการบริหารและการจัดการแบบระบบราชการที่ Max Weber ได้เสนอแนวคิดเรื่อง การจัดองค์การแบบระบบราชการ หรือ Bureaucracy ไว้ว่าเป็นวิธีการจัดองค์การ ที่สามารถทำให้ การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีอื่น การที่จะให้การบริหารงานของรัฐมีประสิทธิภาพสูงสุด ได้จะต้องมีการจัดระบบการบริหารภายในหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามแบบระบบราชการ ซึ่งการจัดองค์การ แบบระบบราชการตามแนวคิดของ Weber เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในนามของระบบราชการแบบอุดมคติ หรือแบบบริสุทธิ์นั้น (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2542: 53-57) ในสายตาของ Weber นั้น องค์การระบบ ราชการเป็นองค์การที่ดีที่สุด เมื่อเทียบกับองค์การประเภทอื่นในสมัยนั้น เช่น องค์การภายใต้ระบบเจ้าขุนมูลนาย และภายใต้ผู้นำที่มีบารมีส่วนตัวเนื่องด้วยองค์การระบบราชการยึดหลักการบริหารที่อาศัยความมีเหตุมีผล ซึ่งความสามารถที่จะพยากรณ์พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ได้ การไม่คำนึงถึงตัวบุคคลกรใช้หลักความรู้ ความสามารถ (ระบบคุณธรรม) เป็นเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการ ตามตัวบทกฎหมาย ซึ่งในสายตาของเวเบอร์นั้น หากองค์การใดสามารถ นำเอาหลักการเหล่านี้ไปใช้ได้ อย่าง เต็มที่แล้วการบริหารงานในองค์การนั้นก็ประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน (ติน ปรัชญพฤษดิ์, 2527 : น.26-27)

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2544) กล่าวว่า ลูเธอร์ กุลิค และลินดัล เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndal Urwick) เป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการจัดการตามหลักการบริหารได้เสนอหลักการที่เกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งคนที่เป็นผู้บริหารจะต้องมีหน้าที่สำคัญอยู่ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ หรือเรียกสั้นๆ ว่า “POSDCoRB” ซึ่ง ประกอบด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ หน้าที่หรือบทบาทในการกำหนดการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่าจะทำอะไรจะทำอย่างไรจะทำเมื่อไรใครเป็นผู้ทำอะไรใช้งบประมาณเท่าไร
2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดโครงสร้างองค์การที่เกี่ยวกับเรื่องการกำหนดภารกิจหน้าที่ การแบ่งงานกันทำ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การจัดสายการบังคับบัญชา การกำหนดขนาดของการควบคุม การจัดตั้งหน่วยงานหลัก (Line) และ การจัดตั้งหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff)
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือ หน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนกำลังคน การสั่งการ การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น ลดขั้น การโยกย้าย และการให้พ้นจากงาน

4. การสั่งการ (Directing) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามแผนงานหรือตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะสั่งการด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษรก็ได้

5. การประสานงาน (Coordinating) คือ หน้าที่ในการประสานกับหน่วยย่อยต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์การให้ทำงานสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการประสานงานนั้น อาจทำได้โดยการจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองงาน การจัดโครงสร้างองค์การให้มีความชัดเจน การใช้วิธีการงบประมาณ เป็นต้น

6. การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Reporting) คือ การรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้ทุกฝ่ายได้ทราบ เพื่อประโยชน์ในการติดตามการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน

7. การบริหารงบประมาณ (Budgeting) คือ หน้าที่ในการจัดสรร การวางแผน งบประมาณ ให้กับองค์การ และหน่วยย่อยต่าง ๆ ให้มีงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอในการทำงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน และยกระดับการบริหารจัดการ ซึ่งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ โดยการประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอแนะการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐาน การทำงานรองรับการพัฒนาระบบราชการ เป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบ คำรับรองการปฏิบัติราชการใน พ.ศ. 2549 ภายใต้การประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award) ซึ่งประเทศไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่ม ผลิตผลแห่งชาติได้ประยุกต์นำมาจาก MBNQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา) และ TQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยและกำหนดเป็น “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” พ.ศ. 2558 เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ ซึ่งได้รับการยอมรับให้เป็นมาตรฐานสากลโลก มาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเอง

เป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาภาคราชการ, 2557 : น. 5-6)

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน และยกระดับการบริหารจัดการ ซึ่งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ โดยการประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอแนะการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐาน การทำงานรองรับการพัฒนาระบบราชการ เป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบ คำรับรองการปฏิบัติราชการใน พ.ศ. 2549 ภายใต้การประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาภาคราชการ, 2557 : น. 5-6)

4. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

สถาบันพระปกเกล้าซึ่งเป็นหน่วยงานในการส่งเสริมธรรมาภิบาลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยได้เสนอ หลักธรรมาภิบาลโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ (ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ, 2545 : อ้างในสถาบันพระปกเกล้า, 2561) ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Laws) หมายถึง การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล มีความเป็นธรรม มีการปฏิรูปกฎหมายสม่ำเสมอ การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้และได้รับการยอมรับจากประชาชน ประชาชนตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในกรณีต่าง ๆ

2. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึงการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานของทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนรวมถึงความรับผิดชอบต่อการถูกตรวจสอบในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบที่มีเป้าหมายชัดเจน มีการติดตามและประเมินผลการทำงาน และการจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึงการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรณคดีให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรงฤทธิ์ ภูนาฤทธิ์ (2565) การวิจัยเรื่อง “กฎหมายต้นแบบเพื่อการพัฒนาเทศกิจเป็นตำรวจเทศกิจกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการจราจร ปัญหาการกระทำผิดข้อบัญญัติและกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร สร้างความเสียหาย ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนกรุงเทพมหานคร ในขณะที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยตรง ต้องดูแลรับผิดชอบเขตพื้นที่ทั่วราชอาณาจักรแต่มีกำลังพลน้อยและงบประมาณจำกัดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งอาจดูแลไม่ทั่วถึง ทำให้ปัญหาอาชญากรรมและปัญหาการกระทำผิดกฎหมายมีเพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนั้นการพัฒนาเทศกิจให้เป็นตำรวจเทศกิจ กรุงเทพมหานคร เป็นแนวคิดของหลักการกระจายอำนาจของไทยที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้ทำหน้าที่รักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระให้แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีโครงสร้างและขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การจัดระเบียบการจราจรและการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในอำนาจของกรุงเทพมหานคร โดยมีพระราชกฤษฎีกาเป็นกฎหมายต้นแบบของการวิจัยซึ่งจะ

รองรับการจัดตั้งสำนักตำรวจเทศกิจ สังกัดกรุงเทพมหานคร ให้ประกอบด้วย 5 หมวด 28 มาตรา หมวด 1 บททั่วไป หมวด 2 โครงสร้างองค์การตำรวจเทศกิจกรุงเทพมหานคร หมวด 3 คณะกรรมการตำรวจเทศกิจ กรุงเทพมหานคร หมวด 4 ตำรวจเทศกิจกรุงเทพมหานคร หมวด 5 สิทธิประโยชน์ และบทเฉพาะกาลพระราชกฤษฎีกาเป็นกฎหมายต้นแบบของการวิจัยนี้การวิจัยเสนอแนะให้นำร่างพระราชกฤษฎีกานี้ไปเสนอคณะรัฐมนตรีอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 8 ทวิ เพื่อตราเป็นกฎหมายใช้บังคับ

วัชรพล สารทพันธุ์ (2566) การวิจัยเรื่อง "การบริหารการพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา" ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัด ฉะเชิงเทรา ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาในด้านการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การเปลี่ยนแปลงการพัฒนาต้องเกี่ยวข้องกับการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การประหยัดทรัพยากรกระดาษเป็นหนึ่งในการพัฒนาที่ส่งเสริมให้เกิดการใช้ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการลดการใช้กระดาษผ่านการใช้กระดาษหน้าเดียว และการส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ในทุกขั้นตอน เพื่อความประหยัดลดความสิ้นเปลือง และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการใช้ระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ เพื่อให้ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด

ปิยลักษณ์ แก้วสีหา (2566) การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว พบว่ามีการบริหารจัดการองค์การตามโครงสร้างส่วนราชการแต่ยังขาดบุคลากรที่จะ ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน และบุคลากรมีทัศนคติเกี่ยวกับการ ทำงานในรูปแบบเดิม ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ หรือนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2) วิธีการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว พบว่ามีโครงสร้างการบริหารราชการ แบ่งออกเป็น 1 สำนัก 4 กอง และ 1 หน่วย ตั้งในรายละเอียดภาคผนวก ซึ่งสามารถรองรับภารกิจ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม สำหรับข้อค้นพบใหม่ ๆ ที่เป็นการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว คือ การใช้ QR Code สำหรับ การระบุพิกัด สถานที่ก่อสร้างอาคาร สำหรับการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่

ผ่านทาง Application Line ของผู้นำชุมชน สมาชิกสภา อบต. และผู้บริหารท้องถิ่น โดยผู้บริหารท้องถิ่นจะรวบรวมปัญหา และข้อร้องเรียนเพื่อส่งตรงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อให้รวดเร็วให้การแก้ปัญหา และลดการใช้สิทธิพลในท้องถิ่นด้วยหลักการกระจาก (3) พัฒนาการบริหารและการบริการภาครัฐในอนาคต พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วมีแนวโน้มที่จะพัฒนาการบริหารและการบริการภาครัฐโดยยกระดับการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ มีนวัตกรรมทางการบริการที่ทันสมัยมากขึ้น และมีการจัดระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานให้ได้มากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้คำถามที่สร้างขึ้นซึ่งเป็นคำถามแบบเจาะจงในการเก็บข้อมูลจากผู้รู้ในหัวข้อที่ต้องการศึกษา
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง และการค้นคว้าเอกสาร
3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดลำดับข้อมูลที่สำคัญ การสรุป และวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนรายงานสรุป

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

ภาพรวมการพัฒนาโครงสร้างและภารกิจของสำนักเทศกิจ งานวิจัยนี้พบว่าสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการพัฒนาการบริหารเพื่อปรับปรุงระบบงาน โดยการนำแนวคิดและเครื่องมือบริหารสมัยใหม่มาใช้ เช่น การบริหารการพัฒนา (Development of Administration) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ประเด็นปัญหา

ปัญหาและอุปสรรคหลักในการพัฒนาองค์กรประกอบด้วย ข้อจำกัดด้านทรัพยากร ทรัพยากรทั้งบุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยียังไม่เพียงพอสำหรับการรองรับการพัฒนาในหลายด้านความต้านทานการเปลี่ยนแปลง การปรับใช้เครื่องมือใหม่ๆ ถูกขัดขวางจากบุคลากรที่ยังคุ้นเคยกับวิธีการทำงานแบบเดิม ซึ่งเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติ การสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ส่งผลให้เป้าหมายของการพัฒนาไม่ถูกถ่ายทอดไปยังทุกระดับ

ผลสำเร็จ

สำนักเทศกิจได้พัฒนารูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดระเบียบเมือง การควบคุมความปลอดภัย และการบังคับใช้กฎหมาย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากร การนำหลักการธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้เป็นแนวทางช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสและลดข้อครหาของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2. อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาสำนักเทศกิจในบริบทของการเปลี่ยนแปลง พบว่าสำนักเทศกิจได้ปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมและนโยบายสาธารณะ เช่น การตอบสนองต่อปัญหาการจัดระเบียบเมืองและการดูแลความปลอดภัยในเขตเมืองหลวงที่มีประชากรหนาแน่น อย่างไรก็ตาม การพัฒนาดังกล่าวยังต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ

ประการที่ 1 การบริหารเชิงโครงสร้าง การจัดระเบียบองค์กรของสำนักเทศกิจมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากโครงสร้างที่ดีจะเอื้อต่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ การวิจัยชี้ให้เห็นว่าจำเป็นต้องปรับปรุงระบบสายบังคับบัญชาให้มีความกระชับและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร

ประการที่ 2 การนำหลักการธรรมาภิบาลมาใช้ การเน้นการบริหารที่โปร่งใส และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงาน การจัดการทรัพยากรและบุคลากร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการขาดแคลนทรัพยากรและบุคลากรที่มีความสามารถเป็นอุปสรรคสำคัญ แม้ว่าสำนักเทศกิจจะพยายามเพิ่มการฝึกอบรมบุคลากร แต่ยังไม่เพียงพอที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น

ความสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดการพัฒนาการบริหาร (Development of Administration) ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีที่ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงในระบบราชการต้องเริ่มจากการพัฒนาการบริหาร เช่น การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การสร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และการวางแผนยุทธศาสตร์ POSDCoRB การวางแผน (Planning) และการจัดองค์กร (Organizing) เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาสำนักเทศกิจ โดย การประสานงาน (Coordinating) และการสื่อสารข้อมูล (Reporting) ยังคงเป็นจุดที่ต้องปรับปรุง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารและการพัฒนาองค์กร

3.1.1 การเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจ

ควรจัดโปรแกรมอบรมสำหรับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่ เช่น PMQA หรือ Balanced Scorecard เพิ่มการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาองค์กร

3.1.2 การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

เพิ่มการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น การจัดการข้อมูล การติดตามผลการดำเนินงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมและคำนึงถึงความสำคัญของแต่ละโครงการ

3.1.3 การสร้างความยืดหยุ่นและนวัตกรรม

ส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรมในองค์กร เพื่อสร้างวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบการบริหารที่สามารถปรับตัวได้รวดเร็ว เช่น การออกแบบโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การสนับสนุนจากภาครัฐ ภาครัฐควรสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรเพิ่มเติม เพื่อช่วยให้สำนักเทศกิจสามารถดำเนินการตามยุทธศาสตร์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การสร้างความร่วมมือ การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาที่ครอบคลุมและยั่งยืน

แนวทางวิจัยในอนาคต

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่สำนักเทศกิจดำเนินงาน เพื่อประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารงานของสำนักเทศกิจกับหน่วยงานราชการในประเทศอื่นๆ ที่มีลักษณะการบริหารงานคล้ายกัน

การสรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการบริหารในภาครัฐ โดยเฉพาะในบริบทของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงที่ต้องเผชิญกับความท้าทายจากความหนาแน่นของประชากร ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม และความต้องการที่หลากหลายจากประชาชนในพื้นที่

บรรณานุกรม

กวี รัชชชน, กมล อดุลพันธ์, เซตวิทย์ ฤทธิประศาสน์, และสุจิตรา ธนานันท์, (2539). การบริหารการพัฒนา.(พิมพ์ ครั้งที่ 9).กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

ติน ปรัชญพฤทธิ. (2527) ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

ทรงฤทธิ์ ภูนาฤทธิ์ (2565). กฎหมายต้นแบบเพื่อการพัฒนาเทศกาลเป็นตำรวจเทศกาล กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม วารสารสหวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ (2549). หลักธรรมาภิบาล : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติในสังคมไทย กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 102) พ.ศ.2561 (2561, 26 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนพิเศษ 179 ง.

ประทีป นันทะเรื่อน (2553). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศกาลเทศบาลนครเชียงใหม่ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปิยลักษณ์ แก้วสีหา (2566). การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต กลุ่มวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พัต ลวางกูร, วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ, (2566). เอกสารการบรรยาย POL6001 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์[เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

พลาติศัย สิทธิธัญกิจ. *กรุงเทพศึกษา*. กรุงเทพฯ : บันทึกสยาม, 2551.

พิมลจรรยา นามวัฒน์ (2544). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ (พิมพ์ ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เท็กซ์แอนด์ เจอร์นัล.

มลฤดี วงษ์จันทร์ (2566). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกาล สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร.

รวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับงานด้านเทศกาล (2551). กรุงเทพมหานคร.

วัชรพล สารทพันธุ์ (2566). การวิจัยเรื่อง การบริหารการพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต กลุ่มวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555). การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์ เปรียบเทียบตัวชี้วัด. <http://www.wiruch.com/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2542) การบริหารคุณภาพ : การบริหารที่เป็นสากล. เชียงใหม่ ธานีพริ้นติ้ง.

สุธี ขวัญเงิน. (2559). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พริ้นท์ จำกัด.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2523). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่7.กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2557). รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558). รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.

อนันต์ เกตุวงศ์ (2537). การบริหารการพัฒนา ,กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำไพ อิมชาติ (2562). การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในการจัดระเบียบบริหาร-แผนกลยุทธ์ ของฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา