

การพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ

Development of State Officials' Values Toward Public Service of Samut Prakan City Municipality

ชัมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย (Chamaiporn Tanomsridejchai)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

(Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage, Pathum Thani Province)

Email: chamaiporn.ta@vru.ac.th

Received October 19, 2019; **Revised** February 25, 2020; **Accepted** December 20, 2020

Abstract

The objectives of this study were to study problems of state officials' values toward public service of Samut Prakan City Municipality and to explore the development guidelines of state officials' values toward public service of Samut Prakan City Municipality. The State Officials' Value Concept consisting of 5 aspects namely Honesty, Morality, Democracy-based, Principle-oriented, and Discipline was applied as the conceptual framework of this study. This study was designed as quantitative research, using the questionnaire for field data collection from 397 samples residing in the areas of the Samut Prakan City Municipality. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, and standard deviation. The findings of this research revealed that the main problem of state officials' values was the state officials had less value of honesty toward public service. Also, the Samut Prakan City Municipality had no concrete evaluation system. The main development guideline of state officials' values was the state officials should have more value of honesty, dedication, and democracy-based toward public service. All of this should be accomplished by the concrete policy and action plan on state officials' value development as well as the executives' performance as the role model on state officials' value toward public service.

Keywords: State officials' values; public service; Samut Prakan City Municipality

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ และศึกษาแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยใช้แนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านระบบคุณธรรม ด้านหลักประชาธิปไตย ด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล และด้านระเบียบวินัย การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวม 397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลนครสมุทรปราการ ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สำคัญ คือ บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมาไม่มากเท่าที่ควร รวมถึงขาดการประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม ส่วนแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สำคัญคือ บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมา ด้วยความมุ่งมั่นเอาใจใส่และแสดงออกถึงการสนับสนุนการปกครองแบบประชาธิปไตยเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้บริหารเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาค่านิยมดังกล่าวแก่บุคลากร มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงผู้บริหารควรกระทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย

คำสำคัญ: ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ; การให้บริการประชาชน; เทศบาลนครสมุทรปราการ

บทนำ

เทศบาลนครสมุทรปราการ เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดสมุทรปราการ มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะ หรือให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (The Municipal Act B.E. 2496 (1953)) และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 (The Municipal Act B.E. 2496 (1953) and Amendment No.14 B.E. 2562(2019)) รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (The Determining Plan and Procedures in Decentralizations to the Local Administrative Organization B.E. 2542(1999)) ซึ่งกำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ เช่น รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา กิจกรรมอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข การควบคุมสุขลักษณะอนามัย รวมทั้งหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล เป็นต้น ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ซึ่งรวมทั้งเทศบาลนครนั้น จึงครอบคลุมอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ที่ศึกษาครั้งนี้ด้วย

การให้บริการประชาชนถือเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยมีบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ทำหน้าที่ดำเนินงานการให้บริการดังกล่าว ดังนั้น บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐควรต้องมีค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนด้วยเช่นกัน โดย “ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ” ในที่นี้หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ยุติธรรม หรือการ

กระทำต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ยึดถือและนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนสืบทอดกันมาอย่างถาวร หรืออย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง แต่ปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ (Wiruch Wiruchnipawan, 2004)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐของเทศบาลสมุทรปราการ โดยมีปัญหาการวิจัย คือ “เทศบาลนครสมุทรปราการ บริหารจัดการหรือพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” ดังเห็นได้จากกรณีที่เทศบาลนครสมุทรปราการ ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน บางประการ (Prasert Chaikitdenpalai, Interview, 2019) อาทิ 1) ด้านระบบคุณธรรม เช่น บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความมุ่งมั่น อดทน อย่างไม่มากเท่าที่ควร 2) ปัญหาด้านหลักประชาธิปไตย เช่น บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการ ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างไม่มากเท่าที่ควร และ 3) ปัญหาด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล เช่น บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการ ที่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลเพื่อส่วนรวม อย่างไม่มากเท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น

หากปัญหาการวิจัย และปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้านตามข้างต้น ไม่ได้รับการแก้ไขย่อมเกิดผลเสีย ดังนี้ 1) ผลเสียต่อหน่วยงาน หมายถึง เทศบาลนครสมุทรปราการ บริหารจัดการหรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลนคร โดยเฉพาะในเรื่องการค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้มาตรฐานสากล และไม่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่น ประชาชนและสังคมในเรื่องดังกล่าวมากเท่าที่ควร 2) ผลเสียต่อบุคลากรของหน่วยงาน หมายถึง บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยบุคลากรบางส่วนอาจไม่ได้รับการยอมรับ และไม่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน อันเนื่องมาจากเทศบาลนครสมุทรปราการ บริหารจัดการหรือพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือขาดศักยภาพ ซึ่งหมายถึงไม่เหมาะสมหรือไม่มากเท่าที่ควร เช่นนี้ทำให้บุคลากรขาดความมั่นใจ ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และ 3) ผลเสียต่อประชาชนและสังคมในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครสมุทรปราการ คือ ประชาชนได้รับผลจากการบริหารจัดการหรือพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อย่างไม่มีศักยภาพหรือไม่ประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่นนี้ย่อมทำให้ประชาชนและสังคม นอกจากไม่ได้รับการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานแล้ว ยังทำให้ประชาชนและสังคม พอลอยเสียชื่อเสียงจากการที่เทศบาลนครสมุทรปราการ พัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไม่ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลอีกด้วย

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญ และความจำเป็น อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา “การพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ” โดยผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ เช่น นำผลที่ได้ไปใช้ในการเรียน การสอน และการวิจัย รวมทั้งเป็นประโยชน์ด้านปฏิบัติ

เช่น นำแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการจากการศึกษาครั้งนี้ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ และบุคลากร อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น นำไปปรับใช้ในการติดตามและตรวจสอบการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน

ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลนครสมุทรปราการ จำนวน 51,495 คน (The Bureau of Registration Administration, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior, 2019) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน ซึ่งได้จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครสมุทรปราการ

ระยะเวลาที่ศึกษา ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม – กันยายน 2562

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้ศึกษาทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

ความหมายของการให้บริการประชาชน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (Royal Institute, 2013) ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ขณะที่ Prachaya Wesarat (1997) ให้ความหมายการให้บริการประชาชน คือ การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ณ จุดที่สะดวกสำหรับประชาชนได้ ด้าน Dollaya Wuthiwattanakul (2001) ให้ความหมายการบริการอาจเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้ ที่ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร รวมถึงมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่าการให้บริการ

ประชาชน หมายถึงการที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติงาน ช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

ความหมายและแนวคิดของค่านิยมของเจ้าหน้าที่รัฐ

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยคำว่า “ค่านิยม” นั้น มีหน่วยงานและนักวิชาการให้ความหมายอย่างหลากหลาย อาทิ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (Royal Institute, 2013) ให้ความหมาย “ค่านิยม” หมายถึงสิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง ส่วน Uthai Hiranto (1983) ให้ความหมายค่านิยม หมายถึงสิ่งที่บุคคลพอใจหรือเห็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและยอมรับไว้บนความเชื่อหรืออยู่ในความสำนึก เมื่อบุคคลประสบเหตุการณ์ต่าง ๆ ก็จะนำค่านิยมของตนมาใช้วัด หากเหตุการณ์นั้นตรงกับค่านิยมของตน บุคคลจะพึงพอใจและเห็นว่าถูกต้อง แต่ถ้าเหตุการณ์นั้นไม่ตรงหรือขัดแย้งกับค่านิยมของตนก็จะไม่เห็นด้วยและไม่พอใจ ดังนั้น ค่านิยมจึงเป็นเสมือนพื้นฐานการประพฤติปฏิบัติของบุคคลโดยตรง ด้าน Wiruch Wiruchnipawan (2004) ให้ความหมายค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึงระบบความคิด ความเชื่อ หรือการกระทำต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ยึดถือ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำความหมายของ Wiruch Wiruchnipawan (2004) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐสำหรับการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “ความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ พฤติกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ยึดถือ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนสืบทอดกันมาอย่างถาวร หรืออย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง แต่ปรับเปลี่ยน หรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ได้”

การศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐไทย นั้นพบว่ามีความหมายของค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ Wiruch Wiruchnipawan (2004) ซึ่งแบ่งวิวัฒนาการค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ แบ่งออกเป็น 4 ช่วง (ตารางที่ 1) ได้แก่

ตารางที่ 1 วิวัฒนาการของค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ช่วงสมัย	เจ้าหน้าที่ของรัฐ	
	ค่านิยม	การปฏิบัติหน้าที่
1) สมัยสุโขทัยถึงสมัยอยุธยาตอนปลาย	กษัตริย์	มุ่งปฏิบัติหน้าที่รับใช้กษัตริย์ (ผลประโยชน์ด้านจิตใจ)
2) สมัยรัตนโกสินทร์ ถึงสมัยก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475	พระยา	มุ่งปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงยศถาบรรดาศักดิ์ และเกียรติยศชื่อเสียงเป็นหลัก (ผลประโยชน์ด้านจิตใจ)
3) สมัย พ.ศ. 2475 ถึง พ.ศ. 2500	พ่อค้า	มุ่งปฏิบัติหน้าที่โดยแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบทรัพย์สินเงินทองเพื่อตนเอง (ผลประโยชน์ด้านวัตถุ)
4) สมัย พ.ศ. 2501 ถึง พ.ศ. 2546	พ่อค้านักธุรกิจ	มุ่งปฏิบัติหน้าที่โดยแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบทรัพย์สินเงินทองเพื่อตนเอง (ผลประโยชน์ด้านวัตถุ)

และเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐ ซึ่งส่งผลหรือเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ดังนั้น การทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติอย่างแท้จริง (Waraporn Rungreungkolkich, 2004) ในการนี้ Wiruch

Wiruchnipawan (2004) ได้นำเสนอแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต 2) ด้านระบบคุณธรรม 3) ด้านหลักประชาธิปไตย 4) ด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล 5) ด้านความประหยัดและขยัน 6) ด้านการรวมกลุ่ม และ 7) ด้านระเบียบวินัย แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 5 ด้าน เพื่อให้ได้แนวคิดที่กะทัดรัด มีสาระสำคัญที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารุ่นนี้ และต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน” ได้แก่ 1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต 2) ด้านระบบคุณธรรม 3) ด้านหลักประชาธิปไตย 4) ด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล และ 5) ด้านระเบียบวินัย โดยตัดด้านความประหยัดและขยันออก เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความเป็นส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามอาจทราบและเข้าใจไม่มากเท่าที่ควร รวมทั้งตัดด้านการรวมกลุ่มออก เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการเน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนเป็นหลัก

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษารุ่นนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1) รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม หรือการวิจัยสนามจากประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมากด้วยแบบสอบถาม

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลนครสมุทรปราการ จำนวน 51,495 คน (The Bureau of Registration Administration, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior, 2019) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ทั้งนี้ การสุ่มตัวอย่างเช่นนี้ถือว่าการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (Cowles and Nelson, 2015) หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยกลุ่มตัวอย่างมีโอกาสถูกสุ่มเท่า ๆ กัน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกเทศบาลนครสมุทรปราการ เนื่องจากเป็นเทศบาลนครเพียงแห่งเดียวที่ตั้งอยู่ในชุมชนเมือง หรือใจกลางความเจริญ มีศักยภาพ และมีแนวโน้มที่จะบริหารจัดการเพื่อพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนได้สูงกว่าเทศบาลอื่น

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงหรือหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Turner and Carlson, 2003) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เท่ากับ 0.85 และได้ทำการทดสอบจำนวน 50 ชุด เพื่อหาความสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.82

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2-3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 มีนาคม 2562 โดยผู้ศึกษาและผู้ช่วยอีก 3 คน แจกแบบสอบถาม จำนวน 397 ชุด/คน และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ รวม 397 ชุด/คน ($n=397$) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5) วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางสถิติ (Kateri, 2014) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Wetcher-Hendricks, 2011) นอกจากนี้ ยังใช้ภาพประกอบตามความจำเป็น สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนเกณฑ์การอธิบายคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เห็นด้วยมาก (ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33) และเห็นด้วยน้อย (ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66) ตามลำดับ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 397 ชุด/คน ($n=397$) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.40) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 47.60) เป็นหญิง รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.10) มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 20.90) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง รวม 3 ด้าน และระดับน้อย รวม 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต 2) ด้านระบบคุณธรรม 3) ด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล 4) ด้านระเบียบวินัย และ 5) ด้านหลักประชาธิปไตย โดยปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ประเด็นที่ว่า “บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมาอย่างไม่มากเท่าที่ควร” ($\bar{X}=1.84$, S.D.= 0.65) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต			
1.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมาอย่างไม่มากเท่าที่ควร	1.84	0.65	ปานกลาง
1.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมอย่างไม่มากเท่าที่ควร	1.82	0.60	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	1.83	0.56	ปานกลาง

2) ด้านระบบคุณธรรม			
2.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความมุ่งมั่นเอาใจใส่อย่างไม่มากเท่าที่ควร	1.75	0.50	ปานกลาง
2.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความมุ่งมั่นเอาใจใส่อย่างไม่มากเท่าที่ควร	1.73	0.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	1.74	0.40	ปานกลาง
3) ด้านหลักประชาธิปไตย			
3.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างไม่มากเท่าที่ควร	1.65	0.50	น้อย
3.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่แสดงออกถึงการสนับสนุนการปกครองแบบประชาธิปไตยอย่างไม่มากเท่าที่ควร	1.63	0.50	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	1.64	0.40	น้อย
4) ด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล			
4.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลเพื่อส่วนรวมอย่างไม่มากเท่าที่ควร	1.72	0.52	ปานกลาง
4.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการในทิศทางที่ยึดหลักเหตุผลไม่มากเท่าที่ควร	1.64	0.55	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	1.68	0.44	ปานกลาง
5) ด้านระเบียบวินัย			
5.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเป็นระบบไม่มากเท่าที่ควร	1.66	0.52	น้อย
5.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนไม่มากเท่าที่ควร	1.65	0.53	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	1.66	0.42	น้อย

2. แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต 2) ด้านระบบคุณธรรม 3) ด้านหลักประชาธิปไตย 4) ด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล และ 5) ด้านระเบียบวินัย โดยแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ประเด็นที่ว่า “บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมาเพิ่มมากขึ้น” รวมทั้งผู้บริหารเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าว ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 0.53) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน

แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต			
1.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมาเพิ่มมากขึ้น	2.49	0.53	มาก
1.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเพิ่มมากขึ้น	2.44	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47	0.48	มาก
2) ด้านระบบคุณธรรม			
2.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความมุ่งมั่นอดทนเพิ่มมากขึ้น	2.46	0.49	มาก
2.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความมุ่งมั่นเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น	2.47	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.46	0.43	มาก
3) ด้านหลักประชาธิปไตย			
3.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มมากขึ้น	2.45	0.54	มาก
3.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่แสดงออกถึงการสนับสนุนการปกครองแบบประชาธิปไตยเพิ่มมากขึ้น	2.43	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.45	0.50	มาก
4) ด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล			
4.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลเพื่อส่วนรวมเพิ่มมากขึ้น	2.43	0.54	มาก
4.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการในทิศทางที่ยึดหลักเหตุผลไม่มากเท่าที่ควร	2.42	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44	0.50	มาก
5) ด้านระเบียบวินัย			
5.1 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเป็นระบบเพิ่มมากขึ้น	2.43	0.57	มาก
5.2 บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น	2.44	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.43	0.49	มาก

อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยข้างต้น มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดย (1) ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมาอย่างไม่มากเท่าที่ควร ($\bar{X} = 1.84$, S.D.= 0.65) (2) ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความมุ่งมั่นเอาใจใส่อย่างไม่มากเท่าที่ควร ($\bar{X} = 1.75$, S.D.= 0.50) และ (3) ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการที่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลเพื่อส่วนรวมอย่างไม่มากเท่าที่ควร ($\bar{X} = 1.72$, S.D.= 0.52) ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงของเทศบาลนครสมุทรปราการ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ปีงบประมาณ 2562 ที่พบว่า บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ อาจมีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์โดยใช้ตำแหน่งหน้าที่การงาน การรับประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ (Samut Prakan City Municipality, 2019) รวมถึงยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Wiruch Wiruchnipawan (2019) ที่พบว่า ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นคือ ค่านิยมในความซื่อสัตย์ การตรวจสอบได้และความน่าเชื่อถือ เช่นนี้พอเทียบเคียงได้กับพระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2548 ซึ่งให้ความสำคัญกับค่านิยมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ว่า “...ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานของแผ่นดิน จะต้องรู้ตระหนักแก่ในการสละ อันได้แก่ การสละสำคัญสองประการ คือ สละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ยิ่งใหญ่และเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัวประการหนึ่ง กับสละความคิดจิตใจที่ต่ำทรามต่าง ๆ อีกประการหนึ่ง จึงเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของคนทั้งปวง และสามารถดำรงตำแหน่งหน้าที่อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีความเจริญมั่นคงตลอดไป...” (Office of the Civil Service Commission, 2011)

2. แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีความค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดย (1) ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมาเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 2.49$, S.D.= 0.53) (2) ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความมุ่งมั่นเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 2.47$, S.D.= 0.53) และ (3) ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่แสดงออกถึงการสนับสนุนการปกครองแบบประชาธิปไตยเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 2.43$, S.D.= 0.55)

นอกจากนี้ เทศบาลนครสมุทรปราการ เป็นพื้นที่ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม ดังเห็นได้จากมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น จำนวนหมู่บ้านจัดสรรที่เกิดขึ้นใหม่ เหล่านี้ส่งผลต่อแนวคิดของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเฉพาะการตระหนักถึงสิทธิพึงมีพึงได้ของตนในฐานะพลเมือง และความคาดหวังต่อการบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wiruch Wiruchnipawan (2019) ที่พบว่า หน่วยงานของรัฐควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาค่านิยมของการให้บริการประชาชน

อย่างต่อเนื่อง รวมถึงผู้บริหารควรเอาใจใส่และควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ในการไม่สนับสนุนค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เช่นนี้ยังเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2003) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเน้นหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและการมุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Pitnitha Pannasil, Sanya Kenaphoom and Saowalak Kosolkittiampon (2015) ที่เสนอว่า ผู้บริหารท้องถิ่นต้องเป็นนักบริหารมืออาชีพและเป็นแบบอย่างประชาธิปไตย

สรุปผล

1. ปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) คือ บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีค่านิยมในการให้บริการประชาชนโดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมา อย่างไม่มากเท่าที่ควร
2. แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) คือ บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรมีค่านิยมในการให้บริการประชาชน โดยปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างตรงไปตรงมาเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งผู้บริหารเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เทศบาลนครสมุทรปราการ ควรพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการแก่บุคลากร โดยกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน ที่มุ่งสร้างและพัฒนาค่านิยมดังกล่าวอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการติดตามประเมินผลการนำผลการพัฒนาค่านิยมดังกล่าวไปใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร เช่นนี้พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Boston et.al. (1996) ที่เสนอให้มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปตัวเงินมากขึ้นแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหารเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวแก่บุคลากร รวมถึงเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือแก่ประชาชนในการมุ่งมั่นพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรปราการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่นนี้พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Osborne and Glabler (1992) ที่เสนอการปฏิรูประบบราชการ โดยให้หน่วยงานของรัฐควรดำเนินงานในลักษณะการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (A Competitive Government)
3. เทศบาลนครสมุทรปราการ ควรนำแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาค่านิยม นำไปสู่การปฏิบัติจริง รวมถึงพัฒนาขยายผลในอนาคต โดยแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐดังกล่าวควรเรียงตามลำดับ

ความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ระบบคุณธรรม 3) หลักประชาธิปไตย 4) ระเบียบวินัย และ 5) การยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เทศบาลนครสมุทรปราการ บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำวิจัยขยายผลเพื่อค้นหาต่อไป เช่น เหตุใดแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้านการยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล จึงมีความสำคัญหรือมีค่าเฉลี่ยในลำดับท้ายสุด

2. เทศบาลนครสมุทรปราการ บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน ระหว่างเทศบาลนครสมุทรปราการ กับเทศบาลนครในจังหวัดอื่น ๆ ในเขตปริมณฑล เช่น เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครรังสิต ตามแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน ควรประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ระบบคุณธรรม 3) หลักประชาธิปไตย 4) ระเบียบวินัย และ 5) การยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล นอกจากนี้ ผู้บริหารหน่วยงานของรัฐ ควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง รวมถึงควรมุ่งมั่นในการพัฒนาค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างจริงจัง

References

- Boston, J. et al. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. Auckland: Oxford University Press.
- Cowles, E. L., & Nelson, E. (2015). *An Introduction to Survey Research*. New York: Business Expert Press, LLC.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of Psychological Testing* (5th ed.). New York: Harper and Row Publishers Inc.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Hiranto, U. (1983). *Definition of Sociology and Antopology*. Bangkok: Odeon Store.
- Kateri, M. (2014). *Contingency Table Analysis Methods and Implementation Using R*. New York: Springer Science and Business Media.
- Office of the Civil Service Commission. (2011). *The Royal Guidance of His Majesty the King Bhumibol Adulyadej Bestowed upon the Civil Service's Day, B.E. 2540-2552 (1997-2009)*. Bangkok: Office of the Civil Service Commission.
- Osborne, D., & Glabier, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Pannasil, P., Kenaphoom, S., & Kosolkittiampon, S. (2015). The Role of Local Executive in the 21st Century. *Journal of MCU Peace Studies*, 3(2), 146-161.
- Royal Institute. (2013). *Royal Institute Dictionary B.E. 2554*. Bangkok: Royal Institute.
- Rungreungkolkich, W. (2004). Public Administration and Civil Servants' Performance in *Concepts, Theories, and Principles of Public Administration Unit 8-15*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Printing House.
- Samut Prakan City Municipality. (2019). *Report on Risks Assessment Regarding Conflict of Interests, Fiscal Year 2019*. Retrieved July 25, 2019, from <http://www.samutprakancity.go.th/2563/36/02.pdf>
- The Bureau of Registration Administration, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior. (2019). *Population and Housing Statistics, Nationwide and in Province, as of December 2018*. Retrieved March 1, 2019, from http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php

The Determining Plan and Procedures in Decentralizations to the Local Administrative Organization
B.E. 2542(1999) The Royal Thai Government Gazette, 116(114).

The Municipal Act B.E. 2496(1953) The Royal Thai Government Gazette, 4(222).

The Municipal Act B.E. 2496(1953) and Amendment No.14 B.E. 2562(2019) The Royal Thai
Government Gazette, 136(50).

Turner, R. C., & Carlson, L. (2003). Indexes of Item–Objective Congruence for Multidimensional
Items. *International Journal of Testing*, 3(2), 163–171.

Wesarat, P. (1997). *Public Service: Not Hard to Do*. Bangkok: The Bureaucratic Reform Committee,
Office of the Prime Minister.

Wetcher–Hendricks, D. (2011). *Analyzing Quantitative Data: An Introduction for Social Researchers*.
New Jersey: John Wiley & Sons.

Wiruchnipawan, W. (2004). *The Thai Government Official's Values under the Administrative
Reform Era*. Bangkok: Four Pace.

Wiruchnipawan, W. (2019). Values of State Officials Enhancing the People Services for the Digital
Era Administration of the Bangkok Metropolitan Administration. *Al–Nur Journal of Graduate
School, Fatoni University*, 14(27), 219–237.

Wuthiwiwattanakul, D. (2001). *Job Satisfaction and Performance of Operating Staff of Government
Savings Bank, Phahonyothin Office*. Master's Degree (Business Administration). Kasetsart
University.

Yamane, T. (2012). *Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana:
Literary Licensing, LLC.

Interview

Chaikitdennapalai, P. (2019). Former Member of the House of Representatives, Samut Prakan
Province. Interview, January 20, 2019.