



แนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน
GUIDELINES FOR THE MANAGEMENT OF HOUSEHOLD HAZARDOUS WASTE OF
KLONGSAN DISTRICT OFFICE



สถาพร สิงหะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

แนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

GUIDELINES FOR THE MANAGEMENT OF HOUSEHOLD HAZARDOUS WASTE OF
KLONGSAN DISTRICT OFFICE



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
(Public Administration)

Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

แนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน

ของ

สถาพร สิงหะ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.กัลยา แซ่อึ้ง)

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนิสา ช่อแก้ว)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชญาณ์ นักพ็อน)

ชื่อเรื่อง	แนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน
ผู้วิจัย	สถาพร สิงหะ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. กัลยา แซ่อึ้ง

การวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อ (1) ศึกษาสภาพพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ สมรรถนะองค์กร สมรรถนะบุคคล และทรัพยากรการบริหารของสำนักงานเขตคลองสาน และ (2) ศึกษาแนวทางการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนาโดยใช้วิธีการเชิงปริมาณด้วยการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตคลองสาน โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบายจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสานมีความชัดเจนอย่างมาก ทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์ แนวทางการดำเนินงานและเป้าหมายการปฏิบัติงาน อีกทั้งสำนักงานเขตคลองสานมีสมรรถนะองค์กรและสมรรถนะบุคคลของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีการจัดสรรทรัพยากรบริหารที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามนโยบาย (2) ในการนำนโยบายจัดการขยะอันตรายไปปฏิบัติ สำนักงานเขตคลองสานมีความชัดเจนในการดำเนินงานในด้านการวางแผนและด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตรายมากที่สุด โดยสำนักงานเขตคลองสานมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ นำเอานโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของกรุงเทพมหานคร มาวางแผนจัดระบบงาน กำหนดแผนดำเนินการ เป้าหมาย ระยะเวลา และพิจารณาไปถึงวางแผนการประเมินผล และสำนักงานเขตคลองสานดำเนินการเก็บรวบรวมขยะอันตรายตามเกณฑ์ที่กำหนดทั้งด้านปริมาณ และความเหมาะสมของสถานที่พักรวบรวมขยะอันตราย จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน ที่สำคัญคือ (1) ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (2) ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการกำจัดขยะอันตรายอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (3) สำนักงานเขตคลองควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภายในองค์กร รวมถึงการบริหารจัดการในแต่ฝ่าย แต่ละแผนกให้มีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น และควรรักษาระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยใช้โครงการนี้เป็นโครงการต้นแบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานในโครงการอื่น ๆ ของหน่วยงานต่อไป (4) กรุงเทพมหานครควรทำให้นโยบายการจัดการขยะอันตรายเป็นนโยบายที่มีความต่อเนื่อง (5) หน่วยงานทั้งที่เป็นส่วนกลาง และส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานย่อยในระดับปฏิบัติควรจัดสรรทรัพยากรการบริหาร พัฒนาสมรรถนะองค์กรและสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจ หรือนโยบายที่มอบหมายทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ และ (6) ในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายควรเน้นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน

คำสำคัญ : ขยะอันตราย, เขตคลองสาน, การจัดการ

Title	GUIDELINES FOR THE MANAGEMENT OF HOUSEHOLD HAZARDOUS WASTE OF KLONGSAN DISTRICT OFFICE
Author	SATHAPHON SINGHA
Degree	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Lecturer Dr. Kanlaya Saeoung

The aim of this research is conducted as follows: (1) to study the basic state of the organization, i.e., organizational competence, human competence and the administrative resources of the Klongsan District Office, and (2) to study the hazardous waste management guidelines of the Klongsan District Office. This descriptive research used the quantitative method by studying the opinions of the Klongsan District Office staff. A total of 170 people were randomly sampled using descriptive statistics such as frequency, percentage, and standard deviation. The results of the research revealed the following: (1) the hazardous waste management policy of the Klongsan District Office was apparent and setting objectives for operational guidelines and operational goals. In addition, the Klongsan District Office had a high level of organizational and the human competency of the staff. Adequate management personnel were allocated and appropriate for the implementation of the policy; (2) in terms of implementing hazardous waste management policy, the Klongsan District Office had the most clarity in planning and collecting hazardous waste. The Klong San District Office also had systematic planning in terms of the policies and objectives of these policies in Bangkok and planning, the Klong San District Office collected hazardous waste according to the specified criteria in terms of quantity and the suitability of hazardous waste collection facilities, based on the research results. The important recommendations for operational guidelines are as follows: (1) allowing staff to express opinions as a guideline for developing a more efficient work system; (2) training should be provided on the disposal of hazardous waste regularly in order to enhance the working skills for the staff; (3) the Klong District Office should pay attention to the management in the organization, including the fact that the management services in each department were more flexible and should maintain a standard of performance and use this project as a model to develop operational potential in future projects; and (4) the Bangkok Metropolitan Administration should make the hazardous waste management policy a continuity policy; and (5) both central agencies. Furthermore, local and sub-departments at the operational level should allocate administrative resources, to develop organizational competence and personnel competency by mission. Alternatively, the policies assigned in terms of quantity and quality; and (6) in implementing hazardous waste management should focus on educating the public.

Keyword : Hazardous waste, Klongsan District Office, Management

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร. กัลยา แซ่อึ้ง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้วิชาความรู้ ข้อคิด และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยรวม ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ. ดร. สุนิสา ช่อแก้ว ประธานควบคุมการสอบ และ ผศ. ดร. ปรีชญาณ์ นักพ่อน กรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้กรุณาให้ข้อคิด คำแนะนำ ในการทำให้สารนิพนธ์นี้มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสานทุกท่านที่ช่วยให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จนงานวิจัยสำเร็จลงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่า ผลงานการวิจัยในครั้งนี้จะมีประโยชน์ จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ ให้แก่เหล่าคณาจารย์ บิดามารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่เป็น กำลังใจและให้การสนับสนุนในด้านการศึกษาให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว

สถาพร สิงหะ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบาย	9
2.3 แนวคิดทรัพยากรในการบริหาร (4M).....	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคลและองค์การ	16
2.5 นโยบายการจัดการขยะและขยะอันตราย	25
2.6 ข้อมูลทั่วไปของเขตคลองสานกรุงเทพมหานคร	34
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	36
2.9 สมมติฐานการวิจัย.....	38
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	39
3.1 การออกแบบการวิจัย	39
3.2 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	39
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	40
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4 ผลการศึกษา	42
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.2 ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานครและ สภาพพื้นฐานขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ.....	44
4.3 แนวทางการจัดการขยะอันตรายในชุมชนพื้นที่เขตคลองสาน	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	56
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	69
ประวัติผู้เขียน.....	74

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ปริมาณมูลฝอยอันตรายที่จัดเก็บได้ปี 2557 - 2561	31
ตาราง 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตาราง 3 ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ	44
ตาราง 4 สมรรถนะของหน่วยงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ	45
ตาราง 5 ด้านทรัพยากรการบริหาร	46
ตาราง 6 สมรรถนะบุคคล/คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน	47
ตาราง 7 สรุปภาพรวมความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของ กรุงเทพมหานครและสภาพพื้นฐานของสำนักงานเขตคลองสานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	49
ตาราง 8 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ ด้านการวางแผน ดำเนินการ	50
ตาราง 9 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ ด้านการ ประชาสัมพันธ์	51
ตาราง 10 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติด้านการตั้งจุด รองรับขยะอันตราย	52
ตาราง 11 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ ด้านการเก็บ รวบรวมขยะอันตราย	53
ตาราง 12 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ ด้านส่งเสริมการ มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะอันตราย	54
ตาราง 13 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติในภาพรวม	55

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ไม่พบรายการสารบัญภาพ



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันขยะถือเป็นปัญหาที่มีความสำคัญมาก ประเทศต่าง ๆ ให้ความสนใจกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัญหาขยะเกิดจากจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ รวมถึงการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากชาวต่างชาติ ซึ่งส่งผลให้ปริมาณการบริโภคที่มากขึ้น ประกอบกับพฤติกรรมกาทิ้งขยะโดยไม่มีการคัดแยกประเภท ประชาชนทิ้งขยะทุกประเภทลงในถังขยะใบเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกประเภทขยะ จนเป็นความเคยชิน ประกอบกับการบริหารจัดการต่าง ๆ ของภาครัฐ ความสามารถของกระบวนการในการเก็บขนและจัดการขยะไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ ตามมามากมาย เช่น ความสกปรก มูลฝอยที่ตกค้างส่งกลิ่นเหม็น รบกวนผู้พักอาศัยในชุมชนและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค มูลฝอยประเภทเศษอาหารหรือมูลฝอยประเภทอินทรีย์วัตถุเป็นสาเหตุทำให้น้ำเน่าเสีย เนื่องจากจุลินทรีย์ใช้ออกซิเจนในการย่อยสลาย ทำให้ออกซิเจนในน้ำลดลง ประกอบกับในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้ประชาชนมีอุปกรณ์เครื่องใช้ในชีวิตประจำวันที่มีความทันสมัย การทำกิจกรรมต่าง ๆ การใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ทำให้เกิดจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช้แล้วหรือมีภาชนะบรรจุภัณฑ์ที่เลิกใช้แล้ว ผลิตภัณฑ์ที่เสื่อมสภาพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นขยะอันตราย เช่น ถ่านไฟฉาย หลอดไฟ ซึ่งมีสารโลหะหนักเป็นส่วนประกอบ เมื่อเกิดการปนเปื้อนลงสู่ดินและแหล่งน้ำจะส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์

ขยะแบ่งออกเป็น 4 ประเภท (สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย กรมควบคุมมลพิษ, 2550) ได้แก่

- 1) ขยะย่อยสลายได้ คือ ขยะอินทรีย์ต่าง ๆ เช่น เศษผัก เศษอาหาร ใบไม้ เป็นต้น
- 2) ขยะรีไซเคิล คือ วัสดุเหลือใช้หรือบรรจุภัณฑ์ ซึ่งสามารถนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น กระดาษ พลาสติก โลหะต่าง ๆ แก้ว เป็นต้น
- 3) ขยะทั่วไป คือ ขยะที่มีลักษณะที่ย่อยสลายยาก และไม่คุ้มค่าสำหรับการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เช่น ห่อพลาสติกใส่ขนม ถูพลาสติกหรือโฟมบรรจุอาหาร เป็นต้น

4) ขยะอันตราย คือ ขยะมูลฝอยที่ปนเปื้อนหรือมีองค์ประกอบของวัตถุต่อไปนี้ คือ วัตถุระเบิดได้ วัตถุไวไฟ วัตถุมีพิษ วัตถุที่ทำให้เกิดโรค วัตถุแก๊สมันตรังสี วัตถุกัดกร่อน วัตถุที่ก่อให้เกิดการระคายเคือง วัตถุอย่างอื่นที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคล สัตว์ พืช เช่น หลอดไฟประเภทต่าง ๆ ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ ภาชนะที่ใช้บรรจุสารเคมีกักจัดแมลง หรือวัชพืชต่าง ๆ กระป๋องสเปรย์บรรจุสารเคมีหรือสีต่าง ๆ เป็นต้น

ปัญหาขยะมูลฝอยก่อให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ เช่น

1. มลพิษทางอากาศ เกิดจากการเผาขยะในที่โล่ง ทำให้เกิดควันและสารพิษต่าง ๆ ในอากาศ

2. มลพิษทางน้ำ เมื่อฝนตกลงมา ขยะกองอยู่บนพื้นไหลลงสู่แหล่งน้ำ ทำให้เกิดน้ำเสียเน่าเหม็น รวมถึงสารพิษหรือโลหะหนักต่าง ๆ ถูกชะล้างหรือปนเปื้อนลงสู่แหล่งน้ำ เป็นอันตรายต่อระบบนิเวศ

3. เป็นแหล่งพาหะนำโรค เกิดจากกองขยะหรือปล่อยปละละเลยทำให้มีขยะมูลฝอยเหลือทิ้งค้างไว้ในชุมชน เกิดแหล่งเพาะพันธุ์ของพาหะนำโรคติดต่อต่าง ๆ เช่น หนู แมลงสาบ และแมลงวัน เป็นต้น ซึ่งเป็นส่งผลเสียต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

4. ทศนิยมภาพไม่สวยงาม กองขยะก่อให้เกิดภาพไม่สวยงามแก่บริเวณที่อยู่โดยรอบ

จากสรุปสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2561 (กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2562) พบว่า ประเทศไทยมีขยะมูลฝอยเกิดขึ้นประมาณ 27.8 ล้านตัน ของเสียอันตรายจากชุมชน มีปริมาณ 638,000 ตัน โดยร้อยละ 65 เป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าและสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องซักผ้า โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น และร้อยละ 35 เป็นของเสียอันตรายจากชุมชนประเภทอื่น ๆ เช่น ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ หลอดไฟ ภาชนะบรรจุยาฆ่าแมลง สารกำจัดศัตรูพืช กระป๋องสเปรย์ โดยมีของเสียอันตรายจากชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง เพียงร้อยละ 13 หรือประมาณ 83,600 ตัน ปัญหาการจัดการของเสียอันตรายชุมชน เนื่องจากยังไม่มีระบบคัดแยก เก็บและขนส่งของเสียอันตรายชุมชน หลายพื้นที่ไม่มีสถานที่รวบรวมของเสียอันตรายชุมชน เพื่อรอส่งไปกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ รวมไปถึงประชาชนขาดจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมในการแยกของเสียอันตรายชุมชน ทำให้ของเสียอันตรายชุมชนถูกทิ้งปนกับขยะมูลฝอยทั่วไป ขาดกฎหมายในการคัดแยกของเสียอันตรายออกจากขยะทั่วไป รวมถึงกฎหมายที่จะนำมากำกับดูแลให้ภาคเอกชนรับผิดชอบในการจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

การแก้ปัญหาในการจัดการขยะอันตรายที่ยั่งยืน คือ การสร้างรูปแบบการจัดการขยะอันตรายที่มีความเหมาะสม มีกฎระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ร่วมกับการสร้างวินัยของประชาชน ตั้งแต่ระดับครัวเรือนและชุมชน มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ การจัดระบบการเก็บรวบรวมและขนส่งให้รองรับขยะแบบแยกประเภท และการนำขยะบางส่วนมารีไซเคิลหรือกำจัดได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย โดยแนวคิดในการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ประกอบด้วย ลดการเกิดขยะมูลฝอยหรือของเสียอันตรายที่แหล่งกำเนิด การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำและใช้ประโยชน์ใหม่ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการผลิต ลดการเกิดขยะมูลฝอย ขยะมูลฝอยที่ได้จากการคัดแยกจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ใหม่ ส่วนที่เหลือจะนำไปกำจัดโดยวิธีการที่ถูกหลักวิชาการ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการจัดการขยะอันตราย โดยให้บริการเก็บขนขยะอันตรายจากชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร แยกต่างหากจากขยะทั่วไป เมื่อปี 2540 โดยชนิดของขยะอันตรายจากบ้านเรือนที่กรุงเทพมหานครดำเนินการจัดเก็บ ได้แก่ ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ หลอดไฟ กระป๋องสเปรย์ เครื่องสำอางหมดอายุ ยารักษาโรคที่หมดอายุ ภาชนะบรรจุน้ำยาทำความสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์ น้ำมันเครื่อง รวมทั้งภาชนะบรรจุสารฆ่าแมลง สารกำจัดวัชพืช สารฆ่าแมลง ภาชนะใส่ปุ๋ยเคมี และซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

สำหรับการจัดการขยะอันตรายอย่างเป็นระบบ อยู่ภายใต้แผนใหญ่ของรัฐบาล คือ แผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ (พ.ศ. 2559 – 2564) มีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและขยะอันตรายแบบบูรณาการของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

ภายใต้แผนแม่บทดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยได้จัดทำแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและเพื่อให้สามารถจัดการขยะมูลฝอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน “จังหวัดสะอาด” ประจำปี พ.ศ. 2561 โดยกำหนดให้จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ตั้งจุดรวบรวมขยะอันตรายชุมชนอย่างน้อย 1 จุดต่อชุมชน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ในปี 2561

ในการนี้ กรุงเทพมหานคร ได้รับนโยบายและแผนงานดังกล่าวมาปฏิบัติ โดยในปัจจุบัน ตั้งจุดรวบรวมขยะอันตรายในพื้นที่ 50 เขตแล้ว จำนวน 2,065 แห่งสำหรับการจัดเก็บขยะอันตราย กรุงเทพมหานคร ได้มีนโยบายให้ดำเนินการจัดเก็บ ทุกวันที่ 1 และ 15 ของเดือน ขยะอันตรายจาก บ้านเรือนที่จัดเก็บ ได้ทั้งหมดจะถูกส่งไปรวบรวม ณ สถานที่เก็บรวบรวมภายในสถานีขนถ่ายมูล ฝอยของกรุงเทพมหานคร จากนั้นส่งไปกำจัดอย่างถูกต้องโดยผู้รับเหมานำไปกำจัดของ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตาม เพื่อส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครนำนโยบายและแผนงาน การจัดการขยะอันตรายไปปฏิบัติ และเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับสำนักงานเขตได้ปฏิบัติงานด้านการ จัดการมูลฝอยอันตรายอย่างเป็นรูปธรรม ในปีงบประมาณ 2561 สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนิน “โครงการส่งเสริมการคัดแยกมูลฝอยอันตรายจากชุมชน” โดยจัด ประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะอันตรายดีเด่น เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสำนักงานเขต อื่น ๆ ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการรณรงค์ให้ทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญในการคัดแยก ขยะอันตรายออกจากขยะทั่วไป

ในการประกวดสำนักงานเขตตามโครงการดังกล่าว ผลการตรวจประเมินทั้ง 50 เขต คณะกรรมการตัดสินการประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะอันตรายดีเด่น และคณะทำงาน ตรวจประเมินสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะอันตรายดีเด่น ได้พิจารณาคัดเลือกสำนักงานเขตที่ มีการจัดการขยะอันตรายดีเด่น ผลปรากฏว่า สำนักงานเขตคลองสานได้รับรางวัลชนะเลิศ การ แยกขยะอันตรายดีเด่นของกรุงเทพมหานคร

จากสภาพปัญหาขยะอันตราย และการจัดการขยะอันตรายดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการ ศึกษาการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน ซึ่งเป็นสำนักงานเขตที่ได้รับ รางวัลชนะเลิศสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะอันตรายดีเด่น ทั้งนี้ เพื่อสะท้อนแนวทางการ ดำเนินงานของสำนักงานเขตให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางใน การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายให้เป็นไปตามนโยบายการจัดการขยะ อันตราย รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดการขยะอันตรายต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

สำนักงานเขตคลองสานมีแนวทางการจัดการขยะอันตรายในชุมชนอย่างไรบ้าง ให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จนได้รับรางวัลชนะเลิศสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะอันตรายดีเด่น

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานของสำนักงานเขตคลองสาน
2. เพื่อศึกษาแนวทางสู่ความสำเร็จในการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาสมรรถนะการทางของสำนักงานเขตคลองสาน ประกอบด้วย การศึกษาถึงสมรรถนะองค์การ สมรรถนะบุคลากร และทรัพยากรการบริหาร และศึกษาการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย จำนวน 202 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ศึกษาการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสานที่ได้ดำเนินการตาม “โครงการส่งเสริมการคัดแยกมูลฝอยอันตรายจากชุมชน” ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยใช้ระยะเวลาในการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2564 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ขยะอันตราย หมายความว่า มูลฝอยที่เป็นพิษหรือมีส่วนประกอบของวัตถุที่เป็นอันตรายต่อบุคคล สัตว์ พืช เช่น หลอดไฟประเภทต่าง ๆ หลอดฟลูออเรสเซนต์ ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ ภาชนะที่บรรจุสารกำจัดแมลงหรือวัชพืช กระป๋องสเปรย์บรรจุสีหรือสารเคมีต่าง ๆ เป็นต้น

การดำเนินการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอันจะทำให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

การดำเนินการจัดการขยะอันตราย หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติตามขั้นตอน ในการจัดการขยะอันตราย ประกอบด้วย การวางแผนดำเนินการ การประชาสัมพันธ์ การตั้งจุดรองรับขยะอันตราย รวบรวมขยะอันตรายจากชุมชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่เขตคลองสาน รวมถึงการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง คือการปรับสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติเพื่อรองรับภารกิจด้วย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบการดำเนินงานของสำนักงานเขตคลองสาน และสมรรถนะองค์การโดยรวมของสำนักงานเขตคลองสานในการนำนโยบายการจัดการขยะอันตรายไปปฏิบัติเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล
2. ทำให้รู้สภาพที่แท้จริงในการนำนโยบายการจัดการขยะอันตรายไปปฏิบัติของสำนักงานเขตคลองสาน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนานโยบายต่อไป
3. เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงพัฒนาและกำหนดแนวทางการทำงานการดำเนินการของสำนักงานเขตคลองสาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องแนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบาย
3. แนวคิดทรัพยากรในการบริหาร (4M)
4. แนวคิดสมรรถนะบุคคล และองค์การ
5. นโยบายการจัดการขยะอันตรายและขยะอันตราย
6. ข้อมูลทั่วไปของเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย
9. สมมติฐานการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.1.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น

Dye (1984) ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่ภาครัฐเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ

Sharkansky (1970) ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่ภาครัฐทำขึ้น เช่น การจัดการศึกษา การจัดสวัสดิการ การให้บริการสาธารณะ รวมทั้งข้อกำหนดและระเบียบ ตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การควบคุมราคาสินค้าอุปโภคบริโภค การรักษาความสงบเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

Prewith และ Verba (1983) ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ คือ คำมั่นสัญญาในระยะยาวในการดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นแบบแผนของรัฐบาล โดยมุ่งถึงสิ่งที่รัฐบาลปฏิบัติ

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2550) ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ คือ การนำความรู้ ความคิด ที่มีเหตุผลและตั้งใจเพื่อนำไปแก้ไขปัญหา เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อการปฏิบัติของรัฐบาล เป็นการกำหนดแนวทางในอนาคต เน้นเป้าหมาย วัตถุประสงค์ เงื่อนไข ผลลัพธ์ และเป็นความพยายามที่จะกระทำเพื่อให้บรรลุผลประโยชน์สาธารณะ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2539) ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ คือ นโยบายที่ถูกกำหนดขึ้นโดยรัฐบาล ซึ่งอาจจะเป็นการตัดสินใจของรัฐบาลในการจัดสรรสิ่งต่าง ๆ ในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ของรัฐบาล รวมถึงผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นที่เกิดขึ้นตามมาจากการดำเนินงานของรัฐบาล

สรุป นโยบายเป็นสิ่งที่รัฐ หรือองค์กรของรัฐไม่ว่าจะในระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่นกระทำหรือไม่กระทำ โดยมีวัตถุประสงค์เป็นกิจกรรมต่าง ๆ เป็นความพยายามที่จะกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายคือผลประโยชน์สาธารณะ

1.2 การนำนโยบายไปปฏิบัติ

คำว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” (Policy Implementation) นักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้ เช่น

Pressman และ Wildavsky (1973) ให้ความหมายว่า “กระบวนการของปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่มีการกำหนดไว้ก่อนหน้านี้แล้วกับการกระทำหรือปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น คือ ความสามารถในการจัดการและประสานสิ่งที่จะกระทำให้บังเกิดผลเพื่อให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำเป็นไปตามที่มุ่งหวังเอาไว้”

Van Horn และ Van Meter (1976) ให้ความหมายว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง “การดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ได้ตัดสินใจกระทำไว้ก่อนหน้านี้แล้ว”

Mazmanian และ Sabatier (1989) ให้ความหมายว่า “การนำเอานโยบายพื้นฐานทั่วไปมาดำเนินการให้ลุล่วงไป นโยบายพื้นฐานอาจอยู่ในรูปของกฎหมาย คำสั่งของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี หรือคำพิพากษาของศาล”

วรเดช จันทรศร (2554) ให้ความหมายว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องของการศึกษาว่า องค์กรที่รับผิดชอบสามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่แค่นั้น เพียงใด กล่าวคือในส่วนนี้ จะเป็นเรื่องที่นักวิเคราะห์นโยบายสาธารณะมุ่งให้ความสนใจไปที่ปัญหา หรือสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จ และความล้มเหลวของการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการให้ลึกซึ้งและถ่องแท้ยิ่งขึ้น”

จุมพล หนิมพานิช (2547) ให้ความหมายว่า “การบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่มบุคคล สมรรถนะ และความร่วมมือของพนักงานภาครัฐภาคเอกชน สภาพแวดล้อมของระบบ และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของนโยบาย”

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2551) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่กฎหมายผ่านสภา หรือนโยบายได้รับการอนุมัติ เป็นกิจกรรมของการนำนโยบายที่อยู่ในรูปของกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ คำสั่ง หรือในรูปแบบอื่น ๆ ไปปฏิบัติ

โดยสรุป การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้นโยบายที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบาย

2.2.1 ความชัดเจนของนโยบาย

Rein (1983) ได้กล่าวว่า ความชัดเจนของนโยบายเป็นส่วนที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถจำแนกองค์ประกอบสำคัญของนโยบายออกเป็น 2 ประการ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความสอดคล้องของนโยบายต่อสภาพปัญหา การกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับสภาพปัญหานั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีมาใช้ในการวิเคราะห์อย่างถูกต้อง โดยการกำหนดสาเหตุและแนวทางแก้ปัญหาอันจะนำไปสู่แนวทางที่จะช่วยให้แก้ปัญหานั้นตรงประเด็นและมีความถูกต้องมากที่สุด การกำหนดนโยบายแต่ละครั้งจึงจำเป็นต้องมีระยะเวลาที่เพียงพอในการดูความสอดคล้องของปัญหาและความสามารถในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้จริง

2.1.2 ความชัดเจนด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมาย นโยบายจะต้องมีความชัดเจนในด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติในระดับพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายได้ ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

2.1.2.1 มีการจัดลำดับวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน

2.1.2.2 มีทรัพยากรที่เพียงพอให้กับทีมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและติดตามงานในพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายได้ตามวัตถุประสงค์

2.1.2.3 การกำหนดมอบหมายงานให้กับหน่วยงาน โดยจะต้องมีความพร้อมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.1.2.4 มีการแบ่งงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

2.1.2.5 มีการกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของนโยบาย

2.1.2.6 เปิดโอกาสให้กลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายได้เข้าไปมีบทบาทในการประเมินผลกลุ่มเป้าหมายนโยบาย และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วย

2.2.2 ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 ประการ ได้แก่

2.2.1 การพึ่งพิงระหว่างหน่วยงาน (Interdependence) (Katz and Kahn, 1978, อ้างถึงใน ปนิสา วงศ์เหลา, 2539) ได้กล่าวว่า การพึ่งพิงระหว่างหน่วยงาน เกิดจากแนวคิดทฤษฎีในเรื่องขององค์การระบบเปิด (Open System) ซึ่งเน้นว่าหน่วยงานจะต้องมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้องค์การต้องมีการพึ่งพิงกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับความอยู่รอดของหน่วยงาน ซึ่ง ไอเคนและเฮจ (Aiken and Hage, 1968, อ้างถึงใน ปนิสา วงศ์เหลา, 2539) ได้กล่าวถึงการพึ่งพิงระหว่างหน่วยงาน พิจารณาได้ 4 รูปแบบ คือ

2.2.1.1 การพึ่งพิงด้านงบประมาณ

2.2.1.2 การพึ่งพิงด้านบุคลากร

2.2.1.3 การแลกเปลี่ยนโดยส่งกลุ่มประชากรเป้าหมายที่เป็นคนไข้หรือผู้รับบริการให้กันระหว่างหน่วยงาน

2.2.1.4 การมีนโยบายที่ทำร่วมกัน

การพึ่งพิงระหว่างหน่วยงานเช่นนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่าการพึ่งพิงซึ่งกันและกัน นั่นก็คือ หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งจะมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้เป้าหมายของนโยบายบรรลุผลได้ต่อไป

2.2.2 การประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Coordination) เน้นถึงความร่วมมือของหน่วยงานในการดำเนินการร่วมกัน จะขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไปไม่ได้ โดยค่อนข้างจะมุ่งในเชิงพฤติกรรมมากกว่าจะมุ่งที่ผลลัพธ์ จากการศึกษาของลิทวาคและฮิลตัน (Litwak and Hylton, 1962, อ้างถึงใน ปนิสา วงศ์เหลา, 2539) พบว่า การประสานงานกันระหว่างหน่วยงานมีรากฐานมาจาก 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

- 2.2.2.1 ระดับการพึ่งพิงระหว่างหน่วยงานว่ามีหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
- 2.2.2.2 ระดับความตระหนักรู้ในปัญหาของหน่วยงาน
- 2.2.2.3 การกำหนดมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน

2.2.2.4 จำนวนของหน่วยงาน

2.2.3 การสนับสนุนจากหน่วยงานระดับเหนือ Rein (1983) การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานระดับเหนือ จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความราบรื่นมากขึ้น เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ ทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ แต่บางครั้งหน่วยงานระดับเหนืออาจไม่ได้ให้การสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเพียงพอ อันเนื่องมาจากความขัดแย้งเรื่องอำนาจและผลประโยชน์ นำไปสู่ความล้มเหลวของนโยบายได้ในที่สุด

สรุป ปัจจัยด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.2.3 ลักษณะผู้ปฏิบัติ

ผู้ปฏิบัติเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งในที่นี้ คือ ความรู้ ความสามารถ ความตั้งใจจริง และการปรับตัวของผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติตามทัศนะของ ไบรอันท์ และไวท์ (Bryant & White, 1982) นั้น จะปฏิบัติงานอยู่ในระดับพื้นที่ใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมายนโยบายมากที่สุด ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

- 2.3.1 ทรัพยากรไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ
- 2.3.2 ต้องเผชิญกับความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อบริการของภาครัฐที่มีมากขึ้นเรื่อย ๆ
- 2.3.3 เป้าหมายของหน่วยงานที่สังกัดนั้นอาจจะมีหลายอย่างหรืออาจไม่มีความชัดเจน ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน
- 2.3.4 การปฏิบัติงานบางครั้ง แม้จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ แต่วัดออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ยาก

2.3.5 ความร่วมมือของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานจริง มักจะเกิดขึ้นได้ยาก ผู้ปฏิบัติต้องเผชิญกับเงื่อนไขหลายประการ คือ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะของหน่วยงาน และตัวของผู้ปฏิบัติงานเอง ต้องอาศัยคุณสมบัติทั้ง 3 ประการ คือ ความรู้ความสามารถ ความตั้งใจจริง การปรับตัวอย่างเหมาะสม ดังนี้

1) ด้านความรู้ความสามารถที่ผู้ปฏิบัติพึงมี ประกอบด้วย 8 ประการ (Lippitt, 1958, อ้างถึงใน อาคม ใจแก้ว, 2533) คือ

1.1) ความสามารถและทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามหรือการสังเกตในขณะที่ปฏิบัติงานของบุคคลในแต่ละกลุ่ม

1.2) ความรู้ด้านทฤษฎี และการประยุกต์ คือ มีความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีต่าง ๆ ไปใช้

1.3) ความรู้ด้านจริยธรรม จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในด้านจริยธรรม และค่านิยมของสังคมด้วย

1.4) ความสามารถในการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา

1.5) ความสามารถในการปฏิบัติ มีการเชื่อมโยงความรู้ในด้านวิชาการ มาสู่การปฏิบัติงานจริง

1.6) ความรู้ความเข้าใจด้านมนุษย์และสังคม

1.7) ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานท่ามกลางกลุ่มบุคคลหลาย ๆ ลักษณะ

1.8) ความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ถ้าผู้รับผิดชอบในระดับปฏิบัติมีความเข้าใจที่แตกต่างกัน อาจจะโดยทัศนคติหรือความคิดใด ๆ ก็ตาม ย่อมจะทำให้เกิดผล 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความเข้าใจในนโยบายที่แตกต่างกันระหว่างผู้ปฏิบัติ จนทำให้สับสนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ประการที่ 2 ผู้ปฏิบัติจะปฏิบัติงานไปตามความพอใจของตน

ประการที่ 3 ความล้มเหลวของนโยบายจะเกิดขึ้น

2) ความตั้งใจ พิจารณาได้จากพฤติกรรมการทำงาน เช่น

2.1) การปฏิบัติงานโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ตั้งใจในการให้บริการ

2.2) การไม่มีอคติต่อประชาชน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การปรับตัวของผู้ปฏิบัติ ลิปสกี (Lipsky, 1980, อ้างถึงใน อาคม ใจแก้ว, 2533) ได้กล่าวว่า การปรับตัวของผู้ปฏิบัติ นั้น จะต้องมิดังนี้

3.1 ผู้ปฏิบัติจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ตลอดเวลา

3.2 การให้บริการในลักษณะต่าง ๆ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ยืดหยุ่นตามสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป

3.3 การสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านหน่วยงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานนโยบาย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยสามประการ คือ 1) ความรู้ความสามารถ 2) ความตั้งใจ และ 3) การปรับตัวของผู้ปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย

2.2.4 ความเพียงพอของทรัพยากร

ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรให้ประสบผลสำเร็จ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เป็นปัจจัยสนับสนุน เวลาที่เหมาะสม และจะต้องมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีอำนาจที่จำเป็นจะต้องใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่นและความรวดเร็ว ดังต่อไปนี้

2.4.1 ปัจจัยด้านงบประมาณ เป็นหัวใจของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เนื่องจากมีผลกระทบที่สำคัญ คือ เป็นปัจจัยที่เสริมให้นโยบายบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ข้าราชการในระดับปฏิบัติมีแนวโน้มที่จะทำตามแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบาย เนื่องจากแต่ละคนได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณ ซาบาร์เทียร์ และแมสมาเนียน (Sabatier and Mazmanian, 1981, อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาฯ, 2538) ได้กล่าวว่า นโยบายจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องมีการสนับสนุนทางการเงินเพียงพอ แต่ก็ต้องระมัดระวังในเรื่องของการแสวงหาผลประโยชน์จากการใช้จ่ายงบประมาณของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนั้น งบประมาณจึงเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของแต่ละบุคคลที่เข้ามามีส่วนรับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ตลอดจนความราบรื่นที่เกิดขึ้นในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งขึ้นอยู่กับงบประมาณเป็นสำคัญ

2.4.2 จำนวนบุคลากร หรือทีมงาน มีเพียงพอหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ เอ็ดเวิร์ดส์ (Edwards, อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาส, 2538) กล่าวว่า จำนวนบุคลากรที่จะนำเอานโยบายไปปฏิบัติ ตามปกติจะต้องเพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งหากขาดแคลนกำลังคนดังกล่าว จะส่งผลโดยตรงในด้านประสิทธิภาพของงานและการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด

2.4.3 ปัจจัยทางด้านบริการ เอ็ดเวิร์ดส์ (Edwards, อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาส, 2538) กล่าวว่า การขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ทำการ ที่ดิน เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้อำนวยความสะดวกอื่นๆ สามารถส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย ได้ เช่นเดียวกันกับการขาดแคลนงบประมาณและบุคลากร

สรุป ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากร 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ จำนวนบุคลากร และด้านการบริการ มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.5 การมีส่วนร่วมของประชาชน

คีนิงจ ศรีบัวเอี่ยม (2545) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหาร รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ผ่านการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมถึงการควบคุมโดยตรงจากประชาชน

ถวิลวดี บุรีกุล (2551) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสแสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตน รวมถึงการที่ภาครัฐนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจด้วย

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การร่วมตัดสินใจ การปฏิบัติ การติดตามและประเมินผลนโยบายสาธารณะ

2.3 แนวคิดทรัพยากรในการบริหาร (4M)

ทรัพยากรในการบริหาร (Resources) แบ่งเป็น 4 ประเภท หรือเรียกย่อ ๆ ว่า 4M คือ

3.1 บุคลากร (Man) ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งจะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านอื่น ๆ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญหรือชำนาญ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จึงถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ สร้างคนให้มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการทำงานหรือเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 งบประมาณ (Money) งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานในหน่วยงานราชการอาจมีทั้งเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐและเงินนอกงบประมาณซึ่งหน่วยงานได้จากการรับบริจาค การจัดกิจกรรมหารายได้ ซึ่งต้องมีการกำหนดแนวทางการบริหาร การใช้จ่ายเงินอย่างประหยัด และคุ้มค่า ให้มีต้นทุนน้อยที่สุดและให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งการบริหารการเงินเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ ทำให้องค์กรมีงบประมาณไปดำเนินการในด้านอื่น ๆ ต่อไป

3.3 วัสดุอุปกรณ์ (Material) ได้แก่ วัสดุสิ่งของต่าง ๆ ในการบริหารงาน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการบริหารต้องมีแนวทางการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานได้ในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น บุคลากรจะต้องมีความรู้และความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีการดูแลบำรุงรักษาและมีการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้

3.4 การจัดการ (Management) เป็นกระบวนการบริหารจัดการให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานที่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการวิเคราะห์เพื่อหากลยุทธ์และแนวทางในการบริหารงานให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคลและองค์การ

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

David C. McClelland นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ริเริ่มแนวคิดและการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะและได้พัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพในการศึกษาว่าผู้ที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีทัศนคติและลักษณะนิสัยอย่างไร McClelland พบว่าปัญหาของผลการทดสอบความถนัดของแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก สะท้อนให้เห็นว่าการวัดผลจากความถนัดของบุคคลไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่ง McClelland ได้เก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีลักษณะโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่น ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบวัดความถนัด และทำให้แนวคิดสมรรถนะได้รับความสนใจจนถึงทุกวันนี้

โมเดลภูเขาน้ำแข็งแห่งสมรรถนะ หรือ แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงสมรรถนะความแตกต่างระหว่างบุคคลว่าสามารถเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่สามารถสังเกตเห็นและสามารถพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ประกอบด้วยองค์ความรู้ และทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ของแต่ละบุคคล และส่วนใหญ่สิ่งที่ไม่มองเห็นได้ยากมักจะอยู่ใต้น้ำ เช่น แรงจูงใจหรือแรงขับภายในที่นำไปสู่เป้าหมาย ภาพลักษณ์ภายใน อุปนิสัย และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม โดยส่วนที่อยู่ใต้น้ำจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ค่อนข้างยาก

2.4.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

McClelland (1973) แบ่งองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะออกเป็น 5 ส่วน คือ

2.4.2.1 องค์ความรู้ คือ ความรู้เฉพาะเรื่องหรือเฉพาะด้านที่บุคคลจำเป็นต้องรู้ ซึ่งเกิดจากการศึกษาเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ

2.4.2.2 ทักษะ คือ สิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นความสามารถที่ได้รับการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญเฉพาะตัว และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากพรสวรรค์ และจากการเรียนรู้และฝึกฝนเป็นประจำ

2.4.2.3 บทบาททางสังคม คือ สิ่งที่บุคคลต้องการที่จะสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมได้เห็นว่าตัวเขามีบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การเป็นผู้นำ

2.4.2.4 ภาพพจน์หรือภาพลักษณ์ภายในเกี่ยวกับตัวเอง ภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคลอื่นมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น ผู้เชี่ยวชาญ การเป็นผู้นำ

2.4.2.5 แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน สิ่งที่ดีดึงดูดและกระตุ้นให้เกิดคนคนนั้นพึงใจ จะกระทำ หรือแสดงออกถึงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือความสำเร็จ

2.4.3 ความหมายของสมรรถนะ

McClelland (1973) ให้ความหมายว่า “คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบได้ดี เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้”

Boyatzis (1982) ให้ความหมายว่า คุณลักษณะพื้นฐานของบุคคล ประกอบด้วย องค์ความรู้ แรงจูงใจ ลักษณะอุปนิสัย ทักษะและความสามารถ หรือบทบาททางสังคม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์ตามที่เป้าหมายกำหนดไว้

Boam และ Sparrow (1992) ให้ความหมายว่า “สมรรถนะ” หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่จำเป็นต้องมีหรือต้องใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบประสบความสำเร็จ

Spencer และ Spencer (1993) ให้ความหมายว่า “สมรรถนะ” คือ คุณลักษณะพื้นฐานที่อยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย อุดมโนทัศน์ ความรู้และทักษะ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ผลักดันหรือเป็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผลที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพราะในการทำงานเรามีความจำเป็นที่จะต้องรู้และเข้าใจข้อมูลว่าจะทำงานนั้นอย่างไร และควรแสดงพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไร จึงจะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้แต่ละองค์กรได้รับทราบถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรของตนเองว่าเป็นเช่นไร

ณรงควิทย์ แสนทอง (2546) ให้ความหมายว่า “สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกของแต่ละบุคคลที่สะท้อนถึงการมีความรู้หรือความสามารถ ทักษะ ทักษะคติ และอุปนิสัย หรือกลุ่มขององค์ความรู้ ซึ่งทักษะ และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ของบุคคลที่ได้แสดงออกมา ซึ่งสามารถวัดและสังเกตได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) ให้ความหมายว่า “สมรรถนะ” ว่าเป็น คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นจากการมีความรู้ มีทักษะและความสามารถหรือคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร”

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มาจากส่วนที่มองเห็นและมองไม่เห็นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญคือ ความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมถึงคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ในองค์กร

2.4.4 ประเภทของสมรรถนะ

อารมณ ภูวพิณ (2547) ได้อธิบายการจัดแบ่งสมรรถนะ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่แสดงพฤติกรรมออกมาแล้วสะท้อนให้เห็นถึงการมีความรู้ มีทักษะ และทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยต่างๆ ของคนในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความสามารถประเภทนี้ สามารถช่วยสนับสนุนภารกิจของให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ความสามารถหลักซึ่งถูกกำหนดขึ้นจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ พันธกิจ เป้าหมายหลักหรือนโยบายขององค์กร

2) ความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลในการบริหารหรือจัดการ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันออกไปตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งทางการบริหาร งานที่รับผิดชอบ เช่น การเป็นผู้บริหารหรือผู้นำ การจัดการและแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ การวางแผนงาน วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การสอนและการพัฒนาทีมงาน ความคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น

3) ความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการทำงานที่สะท้อนให้เห็นถึงการมีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่มีความเฉพาะของแต่ละงาน หน้าที่การทำงานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมแตกต่างกัน

ณรงควิทย์ แสนทอง (2547) ได้อธิบายการแบ่งสมรรถนะ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) สมรรถนะเฉพาะตัวบุคคล หมายถึง บุคลิกของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงองค์ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และลักษณะนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ที่จะมีส่วนทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2) สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึง ลักษณะของบุคลิกที่สะท้อนให้เห็นถึงองค์ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3) สมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะบุคลิกของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงองค์ความรู้ ทักษะความสามารถ ค่านิยมหรือทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีลักษณะความสามารถในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้ดีโดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป เช่น ความสามารถในการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬา เป็นต้น

ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์ (2548) ได้จัดแบ่งประเภทของ Competency ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) Core Competency หมายถึง คุณสมบัติขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่ทุกตำแหน่งงานขององค์กรที่จำเป็นต้องมี หรืออาจพูดอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น "คุณสมบัติร่วม" ของทุกคนในองค์กรที่จะต้อง Core Competency ขององค์กรหนึ่งอาจจะไม่เหมือนกับอีกองค์กรหนึ่งก็ได้ และ Core Competency คือ ส่วนหนึ่งของ "วัฒนธรรมองค์กร" หรือ Competency Culture นั่นเอง

2) Competency อื่นที่ไม่ใช่ Core Competency หรือ Non-Core Competency เป็นคุณสมบัติที่องค์กรต้องการสำหรับแต่ละตำแหน่งงาน ได้แก่ Job/Functional/Technical Competency, Personal/Individual Competency, Managerial/Leadership Competency

สมรรถนะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสมรรถนะขององค์กรมีองค์ประกอบที่สำคัญหลายอย่างและเป็นปรากฏการณ์ที่ค่อนข้างซับซ้อน (นิสดารค์ เวชยานนท์, 2553) ดังนั้น ในหัวข้อนี้จะนำเสนอความหมายและความเป็นมาของสมรรถนะองค์กร แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะองค์กร ขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์กร องค์ประกอบของสมรรถนะองค์กร และประเภทของสมรรถนะองค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.4.5 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะองค์การ

ตัวสมรรถนะ (capabilities) เปรียบเสมือนพลังที่ช่วยในการปิดช่องว่างระหว่างความตั้งใจ (intent) กับผลลัพธ์ (Output) ดังนั้นความหมายของคำว่าสมรรถนะจึงเปรียบเสมือนก้อนน้ำแข็งที่ลอยอยู่ท่ามกลางก้อนน้ำแข็งอื่น ๆ ในมหาสมุทร และยากที่จะแยกออกจากก้อนอื่น ๆ (Dosi, Nelson, และ Winter, 2000) โดยความหมายของสมรรถนะองค์การ มีการใช้คำศัพท์ที่หลากหลาย แต่มีความหมายที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งในทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ เมื่อกล่าวถึงความสามารถขององค์การในการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้นั้น นิยมใช้คำว่า “distinctive competence” โดย Andrews (1971) ให้ความหมายคำว่า “distinctive competence” ว่าไม่ได้เป็นเพียงความสามารถที่องค์การสามารถทำได้เท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งที่องค์การสามารถทำได้ดีกว่าคนอื่นด้วย ส่วน Selznick (1957) กล่าวว่า distinctive competence เป็นความสามารถเฉพาะและมีความหมายที่ใกล้เคียงกับความตั้งใจหรือพันธกิจขององค์การ (strategic intent) เช่นเดียวกับ Hamel และ Prahalad (1989) ที่ใช้คำว่า “distinctive competence” โดยให้ความหมายว่าเป็นเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ ซึ่งมีความหมายเดียวกันกับคำว่าสมรรถนะองค์การ (organization competency) นั่นเอง

ต่อมา Hamel และ Prahalad (1990) ได้เขียนบทความเรื่อง “The core competence of the corporation” ในปี ค.ศ. 1990 โดยได้นำเสนอคำว่า “core competence” ในการนิยามความหมายของสมรรถนะองค์การ โดยอธิบายว่า เป็นการประสานความร่วมมือกันระหว่างทักษะความสามารถและเทคโนโลยีที่เกิดจากการสะสมความรู้ในองค์การซึ่งทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นสิ่งที่ลอกเลียนได้ยาก ส่วน Kogut และ Zander (1992) ใช้คำว่า “combination capabilities” เพื่อจำกัดความสมรรถนะองค์การ โดยให้ความหมายว่าเป็นการบูรณาการความสามารถ โดยนำเอาความสามารถที่สะสมอยู่ในองค์การมาปรับเปลี่ยนให้เป็นสมรรถนะใหม่ด้วยการประยุกต์รวมกับความรู้อื่น ๆ ทำให้เกิดเป็นสมรรถนะใหม่ขององค์การ และ Teece, Pisano, และ Shuen (1997) ใช้คำว่า “dynamic capabilities” ในการอธิบายความหมายของสมรรถนะองค์การ ว่าเป็นความสามารถขององค์การในการสร้างหรือบูรณาการพลังความสามารถทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า ความสามารถขององค์การที่โดดเด่นต้องอาศัยการวิจัยและพัฒนา แล้วนำผลจากการวิจัยและพัฒนานั้นไปทดลองใช้เพื่อค้นหาจุดบกพร่องและปรับปรุงใหม่ แต่หากองค์การใดไม่นำผลการวิจัยมาใช้หรือพัฒนางานอื่น ๆ ในองค์การก็ไม่อาจทำให้เกิดความสามารถที่โดดเด่นได้ ต่อมา Rigby (1998) ได้ทำการศึกษาให้ บริษัท Bain and Company ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการโดยทำการสำรวจ บริษัทจำนวน 708 บริษัททั่วโลก ในปี ค.ศ. 1998 พบว่าสมรรถนะหลัก (core competency) เป็นเครื่องมือบริหารที่ บริษัท นิยมนำมาใช้ในการปรับปรุงการจัดการขององค์การ โดย

ได้รับความพึงพอใจสูงเป็นลำดับที่ 3 และในปี ค.ศ. 2005 อยู่ในลำดับที่ 6 จากจำนวนเครื่องมือทางการบริหารจำนวน 25 รายการ

สรุปได้ว่าสมรรถนะองค์การ หมายถึง ความสามารถเฉพาะขององค์การที่สร้างหรือบูรณาการมาจากองค์ความรู้ต่างๆที่สะสมอยู่ในองค์การและภายนอกองค์การ ซึ่งทำให้องค์การนั้นๆ มีความสามารถในการดำเนินงานที่โดดเด่นและได้รับประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด

2.4.6 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะองค์การ

แนวคิดในการพัฒนาสมรรถนะองค์การสามารถทำความเข้าใจได้จาก “ตัวแบบสมรรถนะเชิงมองภาพรวม (competency-based perspective: CBP)” เนื่องจากเป็นตัวแบบที่มีการรวบรวมอิทธิพลทางความคิดในทฤษฎีต่าง ๆ ที่มีผลต่อการสร้างสมรรถนะในการแข่งขันขององค์การไว้อย่างหลากหลาย เริ่มต้นจากแนวคิดของ Selznick (1957), Penrose (1959) และ Andrews (1971) ที่แสดงให้เห็นว่า การสะสมความรู้ภายในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่ง และเป็นต้นแบบที่ทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับฐานทรัพยากร (the resource-based view) ของนักวิชาการอย่าง Wernerfelt (1984), Dierickx และ Cool (1989), Grant (1991, 1996): Barney และ Wright (1998) ซึ่งทำให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ผ่านกรอบของการปรับเปลี่ยนองค์การให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (the evolutionary perspective) ของ Nelson และ Winter (1982) หรือผ่านแนวคิดของ Teece, Pisano และ Shuen (1997) ซึ่งได้ทำการศึกษาความสามารถเชิงพลวัต (the dynamic capacity theory) ที่กล่าวว่า ความสามารถเชิงพลวัตจะช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ การบูรณาการ และการจัดรูปแบบสมรรถนะเพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ตัวแบบสมรรถนะเชิงมองภาพรวม (CBP) ยังได้รับการสนับสนุนจาก Hamel และ Prahalad (1990; 1994), Foss (1993) และ Sanchez, Heene, และ Thomas (1996) ที่กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาสมรรถนะองค์การ โดยสรุปไว้ว่าองค์การที่มีสมรรถนะที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์มีความจำเป็นที่จะต้องมองว่า องค์การเป็นที่สะสมขององค์ความรู้ (the knowledge-based theory) ซึ่งมีนักวิชาการอย่าง Kogut และ Zander (1992) และ Nonaka และ Takeuchi (1995) ได้ทำการศึกษาไว้ ดังนั้นจึงพอจะกล่าวได้ว่าการพัฒนาสมรรถนะองค์การตามตัวแบบสมรรถนะเชิงมองภาพรวม (CBP) องค์การมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการสะสมความรู้เป็นพื้นฐานมาก่อน

จากแนวคิดในการพัฒนาสมรรถนะองค์การหรือการพัฒนาสมรรถนะหลัก (core competencies development) ขององค์การข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะองค์การก็คือ การสะสมความรู้ภายในองค์การ (organizational learning) เพราะหากไม่มีการสะสมความรู้แล้ว การพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์การ (core competencies) ก็จะเป็นไปไม่ได้ยาก โดยในการสะสมความรู้ นั้น “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เนื่องจากความรู้จะถูกสะสมในตัว

บุคคลเป็นลำดับแรก ซึ่งเทคโนโลยีหรือองค์การไม่สามารถที่จะมีความรู้ขึ้นมาเองได้ ดังนั้นสมรรถนะหลักขององค์การ (core competencies) จึงเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่คนนำเอามาทำให้เกิดเป็นความสามารถนั่นเอง (นิสดารักษ์เวทยานนท์, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับ Hamel และ Prahalad (1994) ที่กล่าวว่าการที่องค์การจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันหรือเป็นองค์การที่ประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องเกิดจากความสามารถที่องค์การสะสมไว้ ซึ่งการสะสมความรู้ขององค์การเปรียบได้กับรากไม้ เมื่อองค์การมีการสะสมองค์ความรู้ไว้มาก รากไม้ก็จะแข็งแรง ส่งผลให้มีลำต้นที่มั่นคงซึ่งเปรียบเสมือนกับผลิตภัณฑ์หลัก (core product) ทำให้องค์การสามารถเจริญเติบโต แผ่กิ่งก้านและออกดอกผลหรือประสิทธิผลจากการปฏิบัติงาน

ในส่วนของการเรียนรู้ขององค์การ Argyris (1990) ได้อธิบายว่า การเรียนรู้ขององค์การเกิดขึ้นเมื่อ 1) องค์การต้องการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ และ 2) เมื่อองค์การพบว่าเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ซึ่ง Argyris (1990) ได้จำแนกลักษณะการเรียนรู้ขององค์การออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

1) การเรียนรู้แบบ single loop คือ เมื่อมีการกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานไว้ จึงลงมือปฏิบัติและทบทวนผลความสำเร็จของงาน แล้วดำเนินการแก้ไขเมื่อจำเป็น ซึ่งมีความเหมาะสมกับงานที่ทำเป็นประจำหรืองานที่ต้องทำซ้ำ ๆ

2) การเรียนรู้แบบ double loop คือ เมื่อกระบวนการทำงานมีตัวแปรเข้ามาเพื่อพิจารณาให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ องค์การจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติทำให้เกิดการเรียนรู้แบบ double loop ซึ่งมีค่าซึ่งมีความเหมาะสมกับงานที่ไม่ได้กำหนดตายตัว

เมื่อเกิดกระบวนการการเรียนรู้แล้ว ต่อมาก็คือ การเก็บสะสมความรู้ขององค์กรโดย Neugaard, 1994, อ้างถึงใน เวชยานนท์ (2553) ได้เสนอรูปแบบของการสะสมความรู้ภายในองค์กร ออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

- 1) การเรียนรู้ระดับบุคคล เป็นกระบวนการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ
- 2) การเรียนรู้ในการแก้ปัญหา เป็นการเรียนรู้จากกระบวนการการแก้ปัญหานั้น ๆ
- 3) การเรียนรู้ในมิติของการจัดการและองค์กร เป็นกระบวนการที่มีการวางแผน และควบคุมอย่างเป็นทางการ โดยมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้
- 4) การเรียนรู้ที่กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ดังนั้นสรุปได้ว่าการเรียนรู้ขององค์กรเป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงระบบที่ทำงานร่วมกันด้วยกลไกที่สร้างขึ้นสำหรับแต่ละบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยมีการสร้างหน่วยความจำเป็นขององค์กร ซึ่งองค์กรไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติให้เกิดการเรียนรู้ แต่เป็นกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรที่นำไปปฏิบัติจึงนำไปสู่การเรียนรู้ โดยองค์กรสร้างเงื่อนไขและอำนวยความสะดวกให้

นอกจากนี้จากคำจำกัดความของคำว่า “core competencies” ที่ Hamel และ Prahalad (1990; 1994) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึงการบูรณาการของความรู้และทักษะที่เกิดขึ้นในองค์กร (collective learning in organization) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ โดยต้องมีการสื่อสารทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งบุคลากรทุกคนในองค์กรต้องเห็นชอบและยอมรับลักษณะการทำงานข้ามสายงาน เพราะการบูรณาการความรู้จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหลายระดับชั้นในองค์กร ซึ่งต้องมีการเรียนรู้ ยอมรับ และปรับเปลี่ยนจนทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และความรู้ที่เป็นสมรรถนะหลักขององค์กร (core competencies) นี้ยังเป็นทรัพยากรที่ใช้ได้อย่างไม่มีวันหมด แต่จะกลับเพิ่มขึ้นหากมีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยที่สำคัญต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร ซึ่งในประเด็นสุดท้ายนี้ สอดคล้องกับความเห็นของ Ansoff (1965) ที่ได้เสนอให้ผู้บริหารขององค์กรต่าง ๆ รวบรวมสมรรถนะของพนักงาน (individual competency) ที่มีอยู่ในองค์กรและจัดเป็นกลุ่มซึ่งเรียกว่า “ตารางสมรรถนะ (grid of competencies)” เช่นเดียวกันกับ Learned, Christensen, Andrews, และ Guth (1969) ที่ได้เสนอแนะให้องค์กรต่าง ๆ ค้นหาสมรรถนะหลักของตนเองเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน และในต่อมา Porter (1980) ได้เสนอแนวคิดที่เรียกว่า “Five Force analysis” เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปวิเคราะห์และเข้าใจถึงสภาพปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กรของตนเองแล้วนำไปพัฒนาเป็นสมรรถนะหลักขององค์กร และ Wheelwright และ Hayes (1985) ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารองค์กรว่า ผู้บริหารควรตัดสินใจในการพัฒนาศักยภาพและ

สมรรถนะหลักขององค์การก่อน แล้วจึงสร้างกลยุทธ์บนพื้นฐานของสมรรถนะหลักขององค์การ ซึ่งสมรรถนะหลักขององค์การที่ค้นพบจะทำให้องค์การมีความแข็งแกร่ง มีความโดดเด่นเหนือคู่แข่ง และเป็นสิ่งที่ลอกเลียนได้ยาก เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มองไม่เห็น (Invisible assets)

จากแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะองค์การของนักวิชาการแต่ละท่านข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างสมรรถนะองค์การมี 4 ประการ ได้แก่

1. การมีทัศนคติร่วมกัน (share mindset) คือ การที่บุคลากรและกลุ่มบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์การ มีแนวคิดและทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถช่วยให้องค์การบรรลุถึงการมีสมรรถนะได้ โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างทัศนคติร่วมกันมี 2 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ข้อมูล กล่าวคือ ยิ่งคนได้รับข้อมูลเดียวกันเท่าไร โอกาสที่จะมีทัศนคติร่วมกันก็มีมากขึ้น และ

1.2 พฤติกรรม กล่าวคือ การแสดงพฤติกรรมใด ๆ ออกมาเป็นประจำ ก็จะช่วยตอกย้ำความเป็นกลุ่มก้อนเดียวกันมากยิ่งขึ้น

2. การจัดการและการปฏิบัติการด้านบุคคลากร (management and human resource practices) ระบบการบริหารคนที่จะช่วยให้องค์การได้คนที่มีความสามารถเข้ามาภายในองค์การ นอกจากนี้การมีระบบจ่ายค่าตอบแทนและระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็จะช่วยพัฒนาสมรรถนะบุคคลเพิ่มขึ้น รวมทั้งการออกแบบงานและการสื่อสารภายในองค์การก็จะช่วยทำให้สมรรถนะขององค์การมีความแข็งแกร่ง และในการที่องค์การจะพัฒนาสมรรถนะบุคคลให้มาเป็นสมรรถนะองค์การได้นั้น จำเป็นต้องมีการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการสรรหา (selection) ความสามารถ

2.2 ด้านการพัฒนา (development) ความสามารถ

2.3 ด้านการประเมินผล (appraisal)

2.4 ด้านการให้รางวัล (reward)

2.5 ด้านการออกแบบองค์การ (organization design)

2.6 ด้านการสื่อสาร (communication)

3. การมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง (capacity of change) ความสามารถเหล่านี้เกิดจากบุคคลากรในองค์การที่ได้รับการมอบอำนาจ เช่น ตำแหน่งผู้จัดการ เป็นต้น มีหน้าที่ในการวิเคราะห์และบริหารการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการพัฒนาความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอน คือ

3.1 การระบุสภาพปัจจุบันขององค์การ (current state of the system)

3.2 การสร้างแผนรองรับ (plan for change)

3.3 การปฏิบัติตามแผน (transition management changing)

3.4 การได้รับผลลัพธ์ (desired outcomes result)

โดยตัวชี้วัดความสามารถในการเปลี่ยนแปลงสามารถพิจารณาได้จากการลดลงของเวลาในการดำเนินการขั้นตอนตอนต่าง ๆ

4. ภาวะผู้นำ (leadership) สมรรถนะองค์การจะถูกผลักดันจากภาวะผู้นำ ซึ่งควรถูกสร้างขึ้นในทุกระดับภายในองค์การ และจากวิสัยทัศน์ในทุกระดับขององค์การ โดยจะสังเกตได้ว่า ในปัจจุบันวิสัยทัศน์ (Vision) ได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญมากในการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติจึงเป็นภาระหน้าที่หนึ่งของผู้นำ

2.5 นโยบายการจัดการขยะและขยะอันตราย

กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้จัดทำแผนแม่บทด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษจากขยะและของเสียอันตรายของประเทศไทย ซึ่งเป็นแผนระยะ 20 ปี ระหว่าง ปี พ.ศ. 2561-2580 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการขยะและของเสียที่เป็นอันตรายที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของประเทศ และเสริมสร้างความร่วมมือของประชาชนและทุกภาคส่วนของสังคมในการจัดการขยะและของเสียที่เป็นอันตรายของประเทศ ครอบคลุมประเภทของขยะจำนวน 4 ประเภท ได้แก่ ขยะมูลฝอยชุมชน ของเสียที่เป็นอันตรายชุมชน มูลฝอยติดเชื้อ และของเสียจากระบบอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 3 มาตรการที่สำคัญคือ 1) มาตรการแรก เป็นการป้องกันและลดมลพิษที่เกิดขึ้นจากขยะและของเสียอันตราย 2) มาตรการที่สอง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการมลพิษที่เกิดขึ้นจากการบำบัด กำจัดขยะและของเสียอันตราย และ มาตรการสุดท้าย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและจัดการมลพิษที่เกิดขึ้นจากขยะและของเสียอันตราย

2.5.1 การจัดการขยะมูลฝอยชุมชน

2.5.1.1 ส่งเสริมการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทาง

1) รณรงค์สร้างองค์ความรู้และความเข้าใจ และสร้างจิตสำนึกสาธารณะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะและช่วยกันคัดแยกมูลฝอยในครัวเรือน เพื่อให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ และมีการจัดการมูลฝอยจากแหล่งกำเนิด

2) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2561 เห็นชอบโครงการ “ทำความดี ด้วยหัวใจ ลดภัยสิ่งแวดล้อม” ให้นโยบายการราชการเป็นต้นแบบและร่วมรณรงค์หรือเชิญชวนให้ภาคเอกชนและประชาชน ช่วยกันลดและการคัดแยกขยะมูลฝอย ลดการรับ ลดการให้ ลดการใช้ งดพลาสติกหิ้ว และงดการใช้โฟมบรรจุอาหาร นอกจากนี้พื้นที่อุทยานแห่งชาติ สวนสัตว์ ยังมีการเข้าร่วมดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวและมีการจัดการขยะบ่อสุทะเลในพื้นที่จังหวัดชายทะเลจำนวน 24 จังหวัด อีกด้วย

3) ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการรณรงค์ลดขยะ เช่น จัดทำโครงการวันงดรับพลาสติกสำหรับห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อชั้นนำ

2.5.1.2 สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดการขยะมูลฝอยแบบรวมศูนย์ (Cluster) มีการลด คัดแยกขยะตั้งแต่ระดับครัวเรือน มีการเก็บขนแบบแยกประเภท และนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง รวมทั้งให้คำแนะนำในการสร้างสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย การดูแลและปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกต้อง

2.5.1.3 ติดตามและตรวจสอบ รวมถึงให้คำแนะนำสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยของหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่ประสบปัญหา พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อปรับปรุงแก้ไข

2.5.1.4 ออกประกาศแนวทางและหลักเกณฑ์ในการจัดการขยะมูลฝอย เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการบริหารและจัดการขยะมูลฝอยให้เหมาะสมกับพื้นที่ของตนเอง

1) หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเหมาะสมของพื้นที่การออกแบบก่อสร้าง และการจัดการสถานที่ฝังกลบมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาล สถานที่กำจัดมูลฝอยโดยเตาเผา สถานที่หมักปุ๋ยจากมูลฝอย และสถานีขนถ่ายขยะมูลฝอย

2) หลักเกณฑ์การออกแบบและก่อสร้างสถานที่คัดแยกและแปรรูปขยะมูลฝอยชุมชนเพื่อผลิตเป็นเชื้อเพลิง

3) แนวทางการพิจารณาคัดเลือกรูปแบบเทคโนโลยีการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) แนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยด้วยเตาเผาอย่างมีประสิทธิภาพ

5) คุณลักษณะที่เหมาะสมเบื้องต้นสำหรับเชื้อเพลิงขยะจากขยะมูลฝอยชุมชน

2.5.1.5 การจัดการขยะพลาสติกเน้นการจัดการขยะแบบ โดยเฉพาะขยะพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single Use Plastic) เศษพลาสติกที่มีการนำเข้าไปเพื่อการใช้เคลือบเป็นวัตถุดิบในโรงงานอุตสาหกรรม

1) จัดทำ (ร่าง) Roadmap การจัดการขยะพลาสติก (พ.ศ. 2562-2570) มีเป้าหมาย

(1) ขยะผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์พลาสติก เข้าสู่ระบบการนำกลับมาใช้ประโยชน์ร้อยละ 100 ภายในปี 2570

(2) ลด/เลิกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ที่ผลิตมาจากพลาสติกหรือมีการใช้วัสดุทดแทนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 7 ประเภท

(ก) พลาสติกหุ้มฝาขวดน้ำดื่ม (cap seal) เลิกใช้ภายในปี 2562

(ข) ผลิตภัณฑ์พลาสติกที่มีส่วนผสมของสารประเภทออกโซ่ (Oxo) เลิกใช้ภายในปี 2562

(ค) ไมโครบีดจากพลาสติก (Microbead) เลิกใช้ภายในปี 2562

(ง) ถุงพลาสติกหิ้วขนาดเล็กกว่าความหนา <36 ไมครอน เลิกใช้ภายในปี 2565

(จ) กล่องโฟมบรรจุอาหาร เลิกใช้ภายในปี 2565

(ฉ) แก้วพลาสติก (แบบบางใช้ครั้งเดียว) ขนาดความหนา <300 ไมครอน เลิกใช้ภายในปี 2565

(ช) หลอดพลาสติก เลิกใช้ภายในปี 2565

2) ควบคุมการนำเข้าเศษพลาสติก

(1) ยกเลิกการนำเข้าเศษพลาสติกจากต่างประเทศไม่เกิน 2 ปี (ปี 2562 - 2563) เพื่อสนับสนุนให้มีการใช้เศษพลาสติกภายในประเทศแทน

(2) เพิ่มความเข้มงวดการบังคับใช้ระเบียบกฎหมาย การติดตามและตรวจสอบ รวมถึงการกำกับดูแลเส้นทางในการนำเข้า

2.5.1.6 การจัดการขยะทะเล ลดปริมาณขยะลงทะเลจากกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มเรือประมงพาณิชย์ เรือประมงพื้นบ้าน ชุมชนชายฝั่ง และผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยว/นักท่องเที่ยว ปี 2561 เริ่มดำเนินการใน 10 พื้นที่จังหวัดชายฝั่งทะเล คือ 1) กลุ่มชุมชนชายฝั่ง: พื้นที่หาดแสงจันทร์ ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองจังหวัดระยอง 2) กลุ่มเรือประมงพาณิชย์: สมาคมเรือประมงสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 3) กลุ่มเรือประมงพื้นบ้าน: พื้นที่ปากแม่น้ำท่าจีน และปากแม่น้ำแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงคราม 4) กลุ่มผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยว: พื้นที่หาดเจ้าสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 5) กลุ่มชุมชนชายฝั่ง: พื้นที่ตลาดชุมชนบ้านแหลมโพธิ์ ตำบลพุมเรียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 6) กลุ่มชุมชนชายฝั่ง: พื้นที่หมู่ที่ 1 บ้านอ่าวทราย ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 7) กลุ่มเรือประมงพื้นบ้าน: ท่าเทียบจอดเรือประมงพื้นบ้าน ตำบลปะนาเระ อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี 8) กลุ่มชุมชนชายฝั่ง: หมู่เกาะไข่ ตำบลพุนใน อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา 9) กลุ่มผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยว: เกาะเฮ ตำบลราไวย์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต และ 10) กลุ่มชุมชนชายฝั่ง: เกาะมุกด์ ตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

กรมควบคุมมลพิษ (2559) ได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ ซึ่งเป็นแผนระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559 - 2564) เพื่อนำมากรอบแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ นำไปใช้ในการจัดทำแผนหรือแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายในภาพรวมระดับจังหวัด ละร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย มีกรอบแนวคิดและมาตรการ ดังนี้

การลดขยะมูลฝอยที่ต้นทาง ประกอบด้วย ลดการใช้น้อยลง การนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ ตามหลักการ 3Rs (Reduce, Reuse, Recycle) โดยมีการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการขยะมูลฝอยตั้งแต่ในครัวเรือน สถานศึกษา และสถานประกอบการ เพื่อลดปริมาณการเพิ่มขึ้นของขยะมูลฝอยและของเสียที่เป็นอันตราย ส่งเสริมการคัดแยกและนำขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ให้มากที่สุด ส่งเสริมการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การเลือกผลิตภัณฑ์ที่เลือกใช้วัสดุที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีอายุในการใช้งานยาวนานขึ้น สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้

การกำจัดขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายแบบศูนย์รวม และการนำมาใช้ประโยชน์ โดยแปรรูปผลิตพลังงาน หรือปุ๋ยอินทรีย์ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเก็บรวบรวม ขนส่ง และกำจัดขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง จัดให้มีศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวม (Cluster) จัดให้มีสถานที่รวบรวมและจัดการของเสียอันตรายของชุมชน เน้นการจัดการและการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร เพื่อลดผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น ระบบคัดแยก ระบบหมักปุ๋ย การใช้เตาเผา การฝังกลบ การนำขยะมูลฝอยมาแปรรูปเป็นพลังงาน เช่น นำมาเป็นเชื้อเพลิงเพื่อผลิตไฟฟ้า การผลิตก๊าซชีวภาพ (Biogas) เป็นต้น โดยสนับสนุนภาคเอกชนลงทุนหรือเข้าร่วมลงทุนในระบบจัดการขยะมูลฝอย การพัฒนา และการปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย และความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการตามหลักการมีส่วนร่วม คือความรับผิดชอบของทุกภาคส่วนของสังคมในการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียที่เป็นอันตราย โดยสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในทุกภาคส่วน และมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการตั้งแต่การลดปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยจากครัวเรือน สถานศึกษา รวมถึงสถานประกอบการต่างๆ การคัดแยกขยะมูลฝอยและของเสียที่เป็นอันตราย จนถึงการจัดขั้นสุดท้าย พัฒนานองค์ความรู้และเทคโนโลยีในการการบำบัดหรือกำจัดขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย รวมถึงการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ทำมาจากวัสดุทดแทนวัสดุที่กำจัดยาก พัฒนาหลักสูตรการเรียนและการสอนเพื่อสนับสนุนการจัดการขยะมูลฝอยในสถานศึกษาทั้งในและนอกระบบ พัฒนาและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจในการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายโดยใช้กลไกทางเศรษฐศาสตร์ และกลไกในระบบสังคม รวมถึงสร้างตัวชี้วัดร่วม (Joint KPI) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ร่วมกัน

2.5.2 การจัดการของเสียอันตรายชุมชน

2.5.2.1 วางระบบจัดการของเสียที่เป็นอันตรายจากชุมชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีจุดรวบรวมของเสียอันตรายในแต่ละชุมชน และส่งมายังจุดรวบรวมของเสียอันตรายในภาพรวมระดับจังหวัด และเร่งดำเนินการการออกกฎระเบียบการคัดแยกระหว่างของเสียอันตรายจากชุมชนกับขยะทั่วไปออกจากกัน

2.5.2.2 จัดทำร่างพระราชบัญญัติการจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บ รวบรวม คัดแยก ถอดชิ้นส่วน และกำจัดซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนควบคู่ไปกับหลักการขยายความรับผิดชอบของผู้ผลิต (Extended Producer Responsibility : EPR) ด้วยการกำหนดให้ผู้ผลิตเรียกคืนซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปจัดการอย่างถูกต้อง เพื่อลดผลกระทบที่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน ปัจจุบันร่างพระราชบัญญัติการจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2561

2.5.2.3 ควบคุม และดำเนินการสถานที่คัดแยกซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เปิดดำเนินการอย่างไม่ถูกต้อง กรณีตัวอย่างการจัดการซากผลิตภัณฑ์ที่อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี เป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการโดยเร่งขนย้ายขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่สะสมในพื้นที่บ่อกำจัดขยะ ไปกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ พร้อมทั้งปลูกพืชที่สามารถดูดซับมลพิษจากดินและแหล่งน้ำ เพื่อฟื้นฟูปัญหามลพิษจากซากผลิตภัณฑ์ตลอดจนกำหนดมาตรการเพื่อหยุดการนำขยะอันตรายหรือขยะอิเล็กทรอนิกส์มากำจัดรวมกับขยะชุมชน

2.5.2.4 การจัดการการนำเข้าขยะอิเล็กทรอนิกส์จากต่างประเทศ โดยยกเลิกการนำเข้าขยะอิเล็กทรอนิกส์จากต่างประเทศไม่เกินสองปี (ปี 2562 - 2563) ยกเลิกการนำเข้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านการใช้งานแล้ว ยกเว้นที่มีความจำเป็น มีมาตรการในการตรวจสอบการนำเข้าที่เข้มงวดรวมถึงการบังคับใช้กฎหมายในการติดตามตรวจสอบ กำกับดูแลการนำเข้า รวมถึงผู้ที่ประกอบกิจการโรงงานคัดแยกและรีไซเคิลขยะให้เป็นไปตามมาตรการกำหนด

2.5.3 การจัดการมูลฝอยอันตรายจากชุมชนของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครให้บริการเก็บขนมูลฝอยอันตรายจากชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร แยกต่างหากจากมูลฝอยทั่วไป เมื่อปี 2540 โดยชนิดของมูลฝอยอันตรายจากบ้านเรือนที่กรุงเทพมหานครดำเนินการจัดเก็บ ได้แก่ ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ หลอดไฟ กระป๋องสเปรย์ เครื่องสำอางหมดอายุ ยารักษาโรคที่หมดอายุ ภาชนะบรรจุน้ำยาทำความสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์ น้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรก น้ำยารักษาเนื้อไม้ น้ำยาขัดเงา น้ำยาขัดโลหะ สีทาบ้าน กาว ทินเนอร์ และแลคเกอร์ รวมทั้งภาชนะบรรจุสารฆ่าแมลง สารกำจัดวัชพืชและแมลง ภาชนะใส่ปุ๋ยเคมี และซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ในปีงบประมาณ 2561 กรุงเทพมหานครจัดเก็บมูลฝอยอันตรายจากบ้านเรือนได้ 80.43 ตันหรือเฉลี่ย 2.69 ตัน/วัน โดยปริมาณมูลฝอยอันตรายที่จัดเก็บได้ปี 2557 - 2561 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 ปริมาณมูลฝอยอันตรายที่จัดเก็บได้ปี 2557 - 2561

ปี งบประมาณ	ปริมาณมูลฝอยอันตรายที่จัดเก็บได้ (ตัน)					เฉลี่ย (ตัน/วัน)
	หลอดไฟ	แบตเตอรี่/ ถ่านไฟฉาย	ภาชนะ บรรจุ ภัณฑ์/อื่น ๆ	ซากผลิตภัณฑ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์	รวม	
2557	228.5	119.7	266.4	-	614.60	1.68
2558	302.1	81.1	328.0	-	711.20	1.95
2559	294.8	102.0	306.9	124.5	828.20	2.27
2560	311.39	143.78	399.15	138.72	993.04	2.72
2561	280.28	131.20	418.77	150.17	980.43	2.69

ที่มา : สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร

ระบบการจัดการมูลฝอยอันตรายจากชุมชน

1) การจัดเก็บและการรวบรวม โดยจัดให้มีภาชนะรองรับมูลฝอยอันตรายเป็นการเฉพาะ ได้แก่ ถังชุดแยกประเภทมูลฝอย และถังรองรับมูลฝอยอันตรายสีส้ม ที่แจกจ่ายให้กับสำนักงานเขตเพื่อใช้สำหรับรองรับมูลฝอยอันตรายตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม

2) การเก็บขนมูลฝอยอันตรายจากชุมชน โดยใช้รถจัดเก็บมูลฝอยทั่วไป จัดเก็บมูลฝอยอันตรายที่ประชาชนแยกทิ้งทุกวัน ซึ่งมีช่องแยกเก็บมูลฝอยอันตรายด้านหน้าตัวรถ หรือใช้รถเก็บขนมูลฝอยอันตรายเฉพาะจัดเก็บทุกวันอาทิตย์หรือตามที่นัดหมาย

3) การเก็บกักและกำจัดมูลฝอยอันตราย มูลฝอยอันตรายจากชุมชนที่จัดเก็บได้ทั้งหมด จะถูกส่งไปเก็บกัก ณ สถานีขนถ่ายมูลฝอยซึ่งตั้งอยู่ภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์กำจัดมูลฝอยอ่อนนุช ศูนย์กำจัดมูลฝอยหนองแขม และศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม และนำไปกำจัดโดยวิธีฝังกลบอย่างปลอดภัย (Secured Landfill) โดยกรุงเทพมหานครจ้างเหมาบริษัทที่ได้รับอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมเป็นผู้กำจัดต่อไป

3. ความร่วมมือร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดการมูลฝอยอันตราย

3.1 โครงการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการเก็บรวบรวมของเสียอันตรายจากชุมชน ซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (กรมควบคุมมลพิษ, 2561)

กรมควบคุมมลพิษ กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 11 หน่วยงาน ประกอบด้วย บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด บริษัท เอกชัย ดิสรวิวัฒน์ ซิสเทม จำกัด บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์มาร์เก็ต จำกัด (มหาชน) บริษัท สยามพิวรรธน์ จำกัด บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท สยามแมคโคร จำกัด (มหาชน) บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และสมาคมศูนย์การค้าไทย ดำเนินโครงการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการเก็บรวบรวมของเสียอันตรายจากชุมชนประเภทต่าง ๆ ด้วยการตั้งจุด Drop off ที่ศูนย์การค้าห้างสรรพสินค้า หรือร้านสะดวกซื้อ ที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 190 จุด

3.2 แผนปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน “จังหวัดสะอาด” ประจำปี พ.ศ. 2561 กำหนดให้ อปท. ทั่วประเทศ ตั้งจุดรวบรวมขยะอันตรายชุมชนอย่างน้อย 1 จุดต่อชุมชนเป้าหมายร้อยละ 100 ในปี 2561 โดยปัจจุบันตั้งจุดรวบรวมขยะอันตรายในพื้นที่ 50 เขตแล้ว จำนวน 2,065 แห่ง

3.3 โครงการสถานีบริการน้ำมันรวบรวมขยะอันตรายในสถานีบริการน้ำมันเชลล์ กรุงเทพมหานคร ได้ลงนามข้อตกลงความร่วมมือโครงการสถานีบริการน้ำมันรวบรวมขยะอันตรายกับบริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด โดยตั้งจุดรับขยะอันตรายชุมชน พร้อมจุดรับขยะแยกประเภท ในสถานีบริการน้ำมันเชลล์ในเขตกรุงเทพมหานครทุกแห่ง รวม 106 แห่ง พร้อมประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ความเข้าใจประชาชน และผู้มาใช้บริการให้มีความรู้เกี่ยวกับประเภทขยะอันตราย การทิ้งขยะอันตราย และการทิ้งขยะให้ถูกต้อง ซึ่งกรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานเขต

ได้สนับสนุนถึงขยะแยกประเภท 4 ประเภท 1 ชุดต่อ 1 สถานี พร้อมมอบหมายเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการจัดเก็บขยะอันตราย เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกหลักสุขาภิบาล

2.5.4 การประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการมูลฝอยอันตรายดีเด่น

กรุงเทพมหานครได้ดำเนินโครงการส่งเสริมการคัดแยกมูลฝอยอันตรายจากชุมชน โดยในการดำเนินโครงการฯ กำหนดให้มีการจัดประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการมูลฝอยอันตรายดีเด่น เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยอันตรายอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสำนักงานเขตอื่น ๆ ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการรณรงค์ให้ทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญในการคัดแยกมูลฝอยอันตรายออกจากมูลฝอยทั่วไป เพื่อร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการมูลฝอยอันตรายดีเด่น จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) การวางแผนการดำเนินการ 2) การประชาสัมพันธ์ 3) การตั้งจุดรองรับมูลฝอยอันตราย 4) การเก็บรวบรวมมูลฝอยอันตรายของสำนักงานเขต และ 5) การส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดการมูลฝอยอันตราย

หลักเกณฑ์การประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการมูลฝอยอันตรายดีเด่น

1. การวางแผนการดำเนินการ ประกอบด้วย

- การประชุมเพื่อมอบนโยบายและแนวทางการจัดการมูลฝอยอันตรายของสำนักงานเขต
- การจัดทำแผน หรือตารางการปฏิบัติงานการจัดเก็บมูลฝอยอันตรายครอบคลุมทุกชุมชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่
- การจัดทำประกาศสำนักงานเขต กำหนดวัน เวลา และสถานที่จัดเก็บมูลฝอยอันตรายในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

2. การประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์/มุมความรู้ การจัดการมูลฝอยอันตรายแก่เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปที่สำนักงานเขต
- การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจการจัดการมูลฝอยอันตรายในโรงเรียน ชุมชน ตลาด สถานประกอบการ หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบ

3. การตั้งจุดรองรับมูลฝอยอันตราย ประกอบด้วย

- การตั้งจุดรองรับมูลฝอยอันตรายที่สำนักงานเขต เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่และประชาชนนำมูลฝอยอันตรายมาทิ้ง

- การตั้งจุดรวบรวมมูลฝอยอันตรายในชุมชนตามระเบียบ
กรุงเทพมหานคร

- ความรู้ ความเข้าใจการจัดการมูลฝอยอันตรายของประชาชนในชุมชน

4. การเก็บรวบรวมมูลฝอยอันตรายของสำนักงานเขต ประกอบด้วย

- ปริมาณมูลฝอยอันตรายที่จัดเก็บได้เทียบกับเป้าหมาย

- ความเหมาะสมของสถานที่พักรวมมูลฝอยอันตรายของสำนักงานเขต

5. การส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและทุกภาค
ส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดการมูลฝอยอันตราย ประกอบด้วย

- การดำเนินกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีการคัดแยกมูล
ฝอยอันตราย

- ศูนย์เรียนรู้ของสำนักงานเขต มีการส่งเสริมการจัดการมูลฝอยอันตราย

- ความร่วมมือกับภาคเอกชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินงาน
ด้านการจัดการมูลฝอยอันตราย

2.6 ข้อมูลทั่วไปของเขตคลองสานกรุงเทพมหานคร

เขตคลองสานเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาทางด้านฝั่งธนบุรี โดยเริ่มตั้งแต่
ถนนประชาธิปไตยไปถึงบริเวณซอยวัฒนา ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน ตามแนวคลองบางลำไย

เขตคลองสานมีพื้นที่ทั้งหมด 6.87 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดแม่น้ำเจ้าพระยา (ฝั่งตรงข้ามเขตสัมพันธวงศ์)
ทิศใต้	จรดแนวคลองบางลำไย เชื่อมเขตธนบุรี
ทิศตะวันออก	จรดแม่น้ำเจ้าพระยา (ฝั่งตรงข้ามเขตสัมพันธวงศ์และเขตบางรัก)
ทิศตะวันตก	จรดถนนประชาธิปไตย เชื่อมเขตธนบุรี

เขตคลองสานแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 4 แขวง ดังนี้

แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา มีพื้นที่ 1.16 ตารางกิโลเมตร

แขวงคลองสาน มีพื้นที่ 1.49 ตารางกิโลเมตร

แขวงคลองตันไทร มีพื้นที่ 1.75 ตารางกิโลเมตร

แขวงบางลำภูล่าง มีพื้นที่ 2.47 ตารางกิโลเมตร

รวมพื้นที่ทั้งสิ้น 6.87 ตารางกิโลเมตร

ข้อมูลทั่วไป

ชุมชนในพื้นที่เขตคลองสาน มีทั้งหมด 42 ชุมชน
 จำนวนถนนในพื้นที่เขตคลองสาน มีทั้งหมด 12 สาย
 จำนวนคลองในพื้นที่เขตคลองสาน มีทั้งหมด 37 คลอง
 สถานีสูบน้ำ จำนวน 2 แห่ง
 ประตูระบายน้ำ จำนวน 13 แห่ง
 สะพานข้ามคลอง จำนวน 25 แห่ง
 สะพานลอยคนเดินข้ามถนน จำนวน 15 แห่ง
 สวนสาธารณะในพื้นที่เขตคลองสาน จำนวน 117 ไร่ 80.28 ตารางวา

ข้อมูลจำนวนประชากร

ชาย	หญิง	รวมจำนวนประชากร
33606	38565	72171

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณรัตน์ หวังดี (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลในการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ควรให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถานศึกษา หน่วยงานภาครัฐทั้งระดับอำเภอและจังหวัด ในการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในการจัดการขยะให้มากขึ้น หรือสนับสนุนงบประมาณสำหรับการสร้างเตาเผาขยะ หลุมฝังขยะที่ปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกและหาแนวทางเพื่อให้ประชาชนร่วมกันคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพื่อลดต้นทุนและเวลาในการกำจัดขยะ พร้อมทั้งมีโครงการที่สนับสนุนการนำมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่

พรทิพย์ บุญเพ็ง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) การลดปริมาณขยะจากแหล่งกำเนิดมากที่สุด (2) ด้านการคัดแยกขยะในครัวเรือน และ (3) ด้านการกำจัดขยะจากครัวเรือน

กิตติ มีศิริ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการขยะมูลฝอย โดยชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนเขตไพเราะ 3,4,5 เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้นำชุมชนทำงานร่วมกับชุมชนได้เป็นอย่างดี เป็นผู้นำที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีระบบการจัดการที่ดี นำความรู้และภูมิปัญญามาใช้จัดการปัญหาอย่างสอดคล้องกับสภาพของชุมชน การร่วมแรงร่วมใจในการจัดการปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นภายในชุมชน

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของนโยบายสาธารณะมาปรับใช้ในงานวิจัยนี้ โดยพิจารณาว่า นโยบายสาธารณะเป็นการกระทำ/กิจกรรมของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเป็นประโยชน์สาธารณะ นโยบายการจัดการขยะและขยะอันตราย ปრაกฏทั้งที่เป็นนโยบายจากส่วนกลาง และส่วนท้องถิ่น นโยบายจากส่วนกลางอยู่ในรูปของ “แผนแม่บทด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษจากขยะและของเสียอันตราย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขณะที่ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575) แผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยสำนักสิ่งแวดล้อม และแผนปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน “จังหวัดสะอาด” ของกรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่น

ส่วนการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการจัดการในทางปฏิบัติที่จะทำให้ นโยบายใด ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ การที่สำนักงานเขตคลองสานดำเนินการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายจึงเป็นการนำนโยบายจัดการขยะและขยะอันตรายไปปฏิบัติ

ในการศึกษาแนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติและดำเนินการตามนโยบายได้เป็นอย่างดีนั้น ผู้วิจัยต้องการสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างนโยบายที่กำหนดขึ้น กับสภาพพื้นฐานขององค์การในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า และการดำเนินงานตามนโยบายว่าเป็นอย่างไร โดยตัวนโยบายจะพิจารณาถึงความชัดเจนของวัตถุประสงค์นโยบายซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญเป็นจุดตั้งต้นสำหรับผู้รับนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งแนวคิดนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของนโยบายสาธารณะและวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาความชัดเจนของนโยบายนี้ใน 2 ระดับ คือ

- 1) ความชัดเจนของวัตถุประสงค์นโยบายจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานคร และ
- 2) ความชัดเจนในวัตถุประสงค์และหลักเกณฑ์การประเมินของโครงการประกวด

การศึกษาสภาพพื้นฐานขององค์การเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นอันเป็นเหมือนวัตถุดิบ หรือปัจจัยนำเข้าตั้งต้นขององค์การ ประกอบด้วยสมรรถนะบุคคล สมรรถนะองค์การ และทรัพยากรการบริหาร ซึ่งผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม สำหรับสมรรถนะบุคคล เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่อยู่ในตัวบุคคล ได้แก่ ความเข้าใจในนโยบาย ความรู้เฉพาะทาง เจตคติหรือความมุ่งมั่นตั้งใจ พฤติกรรมความรับผิดชอบ และการพัฒนางาน และแนวคิดทรัพยากรการบริหาร ซึ่งเป็นเหมือนปัจจัยนำเข้าดำเนินงานของกรุงเทพมหานครการนำนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนสมรรถนะองค์การ คือคุณลักษณะพื้นฐานขององค์การที่จะทำให้องค์การบรรลุพันธกิจ ซึ่งในงานวิจัยนี้ศึกษา 2 องค์ประกอบ คือ ความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหาร และโครงสร้างองค์การที่ชัดเจนและเป็นองค์การที่มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ส่วนสุดท้ายของการศึกษาสภาพพื้นฐานขององค์การคือ การศึกษาทรัพยากรการบริหาร ซึ่งการวิจัยนี้ศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับการจัดสรรบุคลากร การจัดสรรงบประมาณ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และการจัดการวางระบบงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทรัพยากรการบริหาร

สำหรับการศึกษาแนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตราย ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยสำนักงานเขตคลองสานนั้น ผู้วิจัยอาศัยเอกสารโครงการประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการมูลฝอยอันตรายดีเด่น ซึ่งได้แบ่งหลักเกณฑ์การประกวดตามองค์ประกอบการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) การวางแผนการดำเนินการ 2) การประชาสัมพันธ์ 3) การตั้งจุดรองรับมูลฝอยอันตราย 4) การเก็บรวบรวมมูลฝอยอันตรายในชุมชน 5) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมด นำมาสู่กรอบการวิจัย ดังนี้

- **ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ**

- ความชัดเจนของวัตถุประสงค์นโยบาย
- ความชัดเจนของวัตถุประสงค์นโยบายและเกณฑ์การประเมินของโครงการ

- **สมรรถนะหน่วยงาน**

- ความสามารถของผู้บริหาร
- ภาวะผู้นำ
- องค์การมีโครงสร้าง สายการบังคับบัญชาเหมาะสม
- องค์การในระบบเปิด

- **สมรรถนะบุคคล**

- ความเข้าใจในนโยบาย
- ความรู้ความเข้าใจเฉพาะทาง
- เจตคติหรือความมุ่งมั่นตั้งใจ
- พฤติกรรมความรับผิดชอบ
- การพัฒนางาน

- **ทรัพยากรการบริหาร**

- บุคลากร - งบประมาณ
- วัสดุอุปกรณ์ - การจัดการ

- **การดำเนินการจัดการขยะอันตราย**

- การวางแผนดำเนินการ
- การประชาสัมพันธ์
- การตั้งจุดรองรับขยะอันตราย
- การจัดเก็บขยะอันตรายในชุมชน
- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.9 สมมติฐานการวิจัย

สมรรถนะการทำงาน ประกอบด้วย ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ สมรรถนะองค์การ สมรรถนะบุคลากร และทรัพยากรการบริหาร ของสำนักงานเขตคลองสานที่ดี ทำให้การดำเนินการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสานประสบความสำเร็จ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางและเป็นกรอบในการศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสานตามนโยบายการจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานคร มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การออกแบบการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานของสำนักงานเขตคลองสาน และศึกษาแนวทางสู่ความสำเร็จในการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการเก็บรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ข้าราชการและหัวหน้าคณงานพนักงานขับรถและพนักงานทำความสะอาดของฝ่ายรักษาและสวนสาธารณะ จำนวน 202 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสาน จำนวน 202 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากการแทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{202}{1 + 202(0.05)^2}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ จำนวนทั้งสิ้น 134.219 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 คน

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษารายได้อำชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานคร สมรรถนะองค์การ สมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขต คลองสานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และทรัพยากรการบริหาร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลักษณะแบบสอบถามใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่มากที่สุดมากปานกลา่งน้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือมากที่สุดมีระดับคะแนนเท่ากับ 5

เห็นด้วยหรือมาก มีระดับคะแนนเท่ากับ 4

ปานกลางหรือไม่แน่ใจ มีระดับคะแนนเท่ากับ 3

ไม่เห็นด้วยหรือน้อย มีระดับคะแนนเท่ากับ 2

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือน้อยที่สุด มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนหรือค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบและเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows และนำเสนอผลงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอข้อมูลทั่วไป โดยใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายข้อมูลทั่วไป ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานครและสมรรถนะของสำนักงานเขตคลองสาน ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ต่อไป



บทที่ 4
ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	164	96.5
หญิง	6	3.5
อายุ		
18 ถึง 30 ปี	33	19.4
31 ถึง 40 ปี	43	25.3
41 ถึง 50 ปี	40	23.5
51 ปีขึ้นไป	54	31.8
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	73	42.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	61	35.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส.	34	20.0
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.2
สถานะของตำแหน่ง		
ข้าราชการ	2	1.2
พนักงานราชการ	7	4.1
ลูกจ้าง	161	94.7
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	27	15.9
5-10 ปี	29	17.1
11-20 ปี	67	39.4
21 ปีขึ้นไป	47	27.6

จากตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่จำนวน 170 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 และเป็นเพศหญิงจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ส่วนอายุของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ด้านระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือรับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ ปวส. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ด้านสถานะตำแหน่งพบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ พนักงานราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และด้านอายุการทำงานพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 11-20 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาคือ มีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 อายุการทำงาน 5-10 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอายุต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

4.2 ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานคร และสภาพพื้นฐานขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

ตาราง 3 ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ

ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของ นโยบายและโครงการ	ระดับความคิดเห็น					ค่า เฉลี่ย	SD	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. นโยบายการกำจัดขยะอันตราย ของกรุงเทพมหานครมี วัตถุประสงค์ชัดเจน	105 (61.8)	34 (20.0)	28 (16.5)	3 (1.8)	-	4.42	.826	1
2. นโยบายมีแผนงานดำเนินการ การจัดการขยะอันตรายที่ชัดเจน	90 (52.9)	50 (29.4)	23 (13.5)	6 (3.5)	1 (0.6)	4.31	.877	2
3. นโยบายการกำจัดขยะอันตราย ของกรุงเทพมหานคร ดำเนินการได้ อย่างตรงจุดและสามารถแก้ไข ปัญหาขยะอันตรายได้	94 (55.3)	38 (22.4)	30 (17.6)	5 (2.9)	3 (1.8)	4.26	.970	3
4. โครงการส่งเสริมการคัดแยก มูลฝอยอันตรายจากชุมชนมี วัตถุประสงค์ชัดเจน	79 (46.5)	50 (29.4)	33 (19.4)	6 (3.5)	2 (1.2)	4.16	.940	5
5. โครงการส่งเสริมการคัดแยก มูลฝอยอันตรายจากชุมชนมีแนว ทางการดำเนินงานที่ชัดเจน	86 (50.6)	42 (24.7)	34 (20.0)	6 (3.5)	2 (1.2)	4.20	.958	4
ภาพรวมความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ						4.27	.791	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า วัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการมีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (SD = 0.791) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า เรื่องที่มีความชัดเจนมากที่สุดคือ นโยบายการกำจัดขยะอันตรายของกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.42, SD = 0.826) รองลงมาคือ นโยบายมีแผนงานดำเนินการจัดการขยะอันตรายที่ชัดเจน มีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31, SD = 0.877) นโยบายการกำจัดขยะอันตรายของกรุงเทพมหานคร ดำเนินการได้อย่างตรงจุดและสามารถ

แก้ไขปัญหาขยะอันตรายได้ มีความชัดเจนอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.26, SD = 0.970) โครงการส่งเสริมการคัดแยกมูลฝอยอันตรายจากชุมชนมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความชัดเจนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20, SD = 0.958) และโครงการส่งเสริมการคัดแยกมูลฝอยอันตรายจากชุมชนมีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีความชัดเจนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16, SD = 0.940) ตามลำดับ

ตาราง 4 สมรรถนะของหน่วยงานในการนํานโยบายไปปฏิบัติ

สมรรถนะ/คุณสมบัติของหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(ความสามารถของผู้บริหาร)	88	34	39	9	-	4.09	0.956	3
1. ผู้บริหารของเขตกำหนดหน้าที่ขอบเขตงานและการจัดทำแผนปฏิบัติงานครอบคลุมทุกหน่วยงาน	(51.8)	(20.0)	(22.9)	(5.3)				
(ความสามารถของผู้บริหาร)	70	56	36	5	3	4.10	1.039	2
2. ผู้บริหารของเขตกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	(41.2)	(32.9)	(21.2)	(2.9)	(1.8)			
(ภาวะผู้นำ)	88	34	36	9	3	4.08	1.063	4
3. ฝ่ายบริหารของเขตให้ความช่วยเหลือในการทำงานโดยได้เป็น มีการกระตุ้น จูงใจ ชี้นำการทำงาน	(51.8)	(20.0)	(21.2)	(5.3)	(1.8)			
(โครงสร้างองค์การเหมาะสม)	68	62	29	9	2	4.06	1.051	5
4. สายการบังคับบัญชาในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดมีความเหมาะสม	(40.0)	(36.5)	(17.1)	(5.3)	(1.2)			
(องค์การระบบเปิด)	90	36	24	18	2	4.12	1.046	1
5. เขตมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานของกรุงเทพฯ และหน่วยงานภายนอก	(52.9)	(21.2)	(114.1)	(10.6)	(1.2)			
ภาพรวมสมรรถนะ/คุณสมบัติของหน่วยงาน						4.13	.882	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะ/คุณสมบัติของหน่วยงาน พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานในด้านสมรรถนะ/คุณสมบัติของหน่วยงานมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.882) เมื่อพิจารณาทีละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความมีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีสมรรถนะการทำงานมากที่สุดคือ การเป็นองค์การระบบเปิด (เขตมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานของกรุงเทพฯ และหน่วยงานภายนอก) (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 1.046) รองลงมาคือ ความสามารถของผู้บริหาร ในการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.10, SD = 4.10) ความสามารถของผู้บริหารในการกำหนดหน้าที่ขอบเขตงานและการจัดทำแผนปฏิบัติงานครอบคลุมทุกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.09, SD = 0.956) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (ผู้บริหารของเขตให้ความช่วยเหลือในการทำงาน มีการกระตุ้น จูงใจ ชี้้นำการทำงานเข้าใจในการทำงาน) (ค่าเฉลี่ย = 4.08, SD = 1.063) และ การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม (สายการบังคับบัญชาในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดมีความเหมาะสม) (ค่าเฉลี่ย = 4.06, SD = 1.051) ตามลำดับ

ตาราง 5 ด้านทรัพยากรการบริหาร

ด้านทรัพยากร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีกระบวนการวางแผนและจัดการระบบการดำเนินงานที่เหมาะสม	71 (41.8)	55 (32.4)	34 (20.0)	8 (4.7)	2 (1.2)	4.09	.954	2
2. สำนักงานเขตมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอในการจัดการขยะอันตราย	83 (48.8)	37 (21.8)	38 (22.4)	9 (5.3)	3 (1.8)	4.11	1.038	1
3. สำนักงานเขตมีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานจัดการขยะอันตรายเพียงพอ	80 (47.1)	41 (24.1)	35 (20.6)	10 (5.9)	4 (2.4)	4.08	1.060	3
4. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นในการจัดการขยะอันตรายเพียงพอและพร้อมในการปฏิบัติงาน	78 (45.9)	42 (24.7)	37 (21.8)	9 (5.3)	4 (2.4)	4.06	1.050	4
ภาพรวมด้านทรัพยากรการบริหาร						4.09	.932	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานในด้านทรัพยากรมีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (SD = 0.932) เมื่อพิจารณาทีละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความชัดเจนมากที่สุดคือ สำนักงานเขตมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอในการจัดการขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.11, SD = 1.038) รองลงมาคือมีกระบวนการวางแผนและจัดการระบบการดำเนินงานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.09, SD = 0.954) สำนักงานเขตมีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานจัดการขยะอันตรายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.08, SD = 1.060) และมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นในการจัดการขยะอันตรายเพียงพอ และพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.06, SD = 1.050) ตามลำดับ

ตาราง 6 สมรรถนะบุคคล/คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน

คุณสมบัติของผู้นโยบาย ไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น					ค่า เฉลี่ย	SD	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(ความเข้าใจในนโยบาย)	79	49	32	8	2	4.15	.965	1
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในนโยบายการกำจัดขยะอันตรายของกรุงเทพมหานคร	(46.5)	(28.8)	(18.8)	(4.7)	(1.2)			
(ความรู้ความเข้าใจเฉพาะทาง)	79	49	30	8	4	4.12	1.016	3
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการกำจัดขยะอันตรายที่ถูกต้อง	(46.5)	(28.8)	(17.6)	(4.7)	(2.4)			
(เจตคติความตั้งใจในงาน)	76	51	37	4	2	4.15	.921	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านกำจัดขยะอันตรายมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	(44.7)	(30.0)	(21.8)	(2.4)	(1.2)			

คุณสมบัติของผู้นำนโยบาย ไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น					ค่า เฉลี่ย	SD	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
(พฤติกรรมพัฒนางาน)	78	43	35	12	2	4.08	1.026	4
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านกำ จัดขยะอันตรายมีการพัฒนาระบบการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่าง สม่ำเสมอ	(45.9)	(25.3)	(20.6)	(7.1)	(1.2)			
(พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อ)	80	49	29	9	3	4.14	.999	2
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการ กำจัดขยะอันตรายมีความ รับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานด้าน การจัดการขยะอันตราย	(47.1)	(28.8)	(17.1)	(5.3)	(1.8)			
ภาพรวมสมรรถนะบุคคล/คุณสมบัติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ						4.13	.889	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานด้านสมรรถนะ/คุณสมบัติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสมรรถนะ/คุณสมบัติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.889) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ คุณสมบัติ ความเข้าใจในนโยบาย (ค่าเฉลี่ย = 4.15, SD = 0.965) และเจตคติความตั้งใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.15, SD = 0.921) คุณสมบัติ การมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อ (ค่าเฉลี่ย = 4.14, SD = 0.999) คุณสมบัติความรู้ความเข้าใจในวิธีการกำจัดขยะอันตรายที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 1.016) และ คุณสมบัติ การมีพฤติกรรมพัฒนาระบบการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.08, SD = 1.026) ตามลำดับ

ตาราง 7 สรุปภาพรวมความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของ กรุงเทพมหานครและสภาพพื้นฐานของสำนักงานเขตคลองสานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการ จัดการขยะอันตรายและสภาพพื้นฐานของ สำนักงานเขตฯ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ลำดับที่
1. ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและ โครงการ	4.27	.791	1
2. สมรรถนะ/คุณสมบัติของหน่วยงาน	4.13	.882	2
3. สมรรถนะ/คุณสมบัติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ	4.13	.889	2
4. ทรัพยากรการบริหาร	4.09	.932	3
ภาพรวมทุกด้าน	4.16	.824	

หมายเหตุ

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานครและสมรรถนะของสำนักงานเขตคลองสานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายและสภาพพื้นฐานของสำนักงานเขตฯ มีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (SD = 0.824) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความชัดเจนมากที่สุดคือ ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27, SD = 0.791) รองลงมาคือ ด้านคุณสมบัติของหน่วยงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13, SD = 0.882) ซึ่งมีความใกล้เคียงกับด้านคุณสมบัติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 4.13, SD = 0.889) และด้านทรัพยากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09, SD = 0.932) ตามลำดับ

4.3 แนวทางการจัดการขยะอันตรายในชุมชนพื้นที่เขตคลองสาน

ตาราง 8 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ
ด้านการวางแผนดำเนินการ

ด้านการวางแผนดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สำนักงานเขตคลองสานมีการวางแผนและจัดระบบการดำเนินงานในการจัดเก็บและกำจัดขยะอันตรายตามนโยบายของ กทม.	89 (52.4)	48 (28.2)	28 (16.5)	3 (1.8)	2 (1.2)	4.29	.887	1
2. สำนักงานเขตคลองสานมีการกำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ	83 (48.8)	48 (28.2)	27 (15.9)	10 (5.9)	2 (1.2)	4.18	.981	2
3. สำนักงานเขตคลองสานมีการติดตามและประเมินผลและได้มีการนำผลมาทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนอยู่เสมอ	78 (45.9)	47 (27.6)	38 (22.4)	2 (1.2)	5 (2.9)	4.12	.992	3
ภาพรวมด้านการวางแผนดำเนินการ						4.20	.876	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติด้านการวางแผนดำเนินการ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการดำเนินงานด้านการวางแผนดำเนินการ มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (SD = 0.876) เมื่อพิจารณาทีละประเด็นพบว่า แนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนในการดำเนินงานมากที่สุดคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการวางแผนและจัดระบบการดำเนินงานในการจัดเก็บและกำจัดขยะอันตรายตามนโยบายของ กทม. มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29, SD = 0.887) รองลงมาคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการกำหนดเป้าหมาย

แผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ มีความชัดเจนในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18, SD = 0.981) และสำนักงานเขตคลองสานมีการติดตาม และประเมินผลและได้มีการนำผลมาทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนอยู่เสมอ มีความชัดเจน ในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 0.992) ตามลำดับ

ตาราง 9 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ
ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สำนักงานเขตคลองสานมีการประชาสัมพันธ์ความรู้การจัดการขยะอันตราย ให้แก่ประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ	84 (49.4)	42 (24.7)	34 (20.0)	8 (4.7)	2 (1.2)	4.16	.983	2
2. สำนักงานเขตคลองสานมีการประชาสัมพันธ์จุดรองรับขยะอันตราย ให้แก่ประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ	92 (54.1)	32 (18.8)	39 (22.9)	5 (2.9)	2 (1.2)	4.22	.976	1
3. สำนักงานเขตคลองสานมีการตั้งจุดประชาสัมพันธ์ในชุมชน	70 (41.2)	54 (31.8)	35 (20.6)	11 (6.5)	-	4.08	.936	3
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์						4.15	0.873	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = 0.873) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า แนวทางการดำเนินงานที่มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการประชาสัมพันธ์จุดรองรับขยะอันตรายให้แก่ประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22, SD = 0.976) รองลงมาคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการประชาสัมพันธ์ความรู้การจัดการขยะอันตราย ให้แก่ประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย = 4.19, SD = 0.983) และสำนักงานเขตคลองสานมีการตั้งจุดประชาสัมพันธ์ในชุมชน มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, SD = 0.936) ตามลำดับ

ตาราง 10 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตราย

ด้านการตั้งจุดรองรับขยะ อันตราย	ระดับความคิดเห็น					ค่า เฉลี่ย	SD	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. สำนักงานเขตคลองสานมีการ จัดให้มีภาชนะรองรับขยะ อันตรายเป็นการเฉพาะ	73 (42.9)	56 (32.9)	36 (21.2)	3 (1.8)	2 (1.2)	4.15	.895	1
2. สำนักงานเขตคลองสานมีการ ตั้งจุดรองรับขยะอันตรายในแต่ ละชุมชน อย่างน้อยชุมชนละ 1 จุด	73 (42.9)	54 (31.8)	33 (19.4)	7 (4.1)	3 (1.8)	4.10	.971	3
3. สำนักงานเขตคลองสานมีการ กำหนดจุดรองรับและจำนวนจุด รองรับขยะอันตรายได้เหมาะสม และเพียงพอ	84 (49.4)	39 (22.9)	35 (20.6)	6 (3.5)	6 (3.5)	4.11	1.074	2
ภาพรวมด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตราย						4.12	0.903	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตราย พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการดำเนินงานด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตรายมีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.903) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความชัดเจนในแนวทางการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความชัดเจนมากที่สุดคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการจัดให้มีภาชนะรองรับขยะอันตรายเป็นการเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย = 4.15, SD = 0.895) รองลงมาคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการกำหนดจุดรองรับและจำนวนจุดรองรับขยะอันตรายได้เหมาะสมและเพียงพอ

(ค่าเฉลี่ย = 4.11, SD = 1.074) และสำนักงานเขตคลองสานมีการตั้งจุดรองรับขยะอันตรายในแต่ละชุมชน อย่างน้อยชุมชนละ 1 จุด (ค่าเฉลี่ย = 4.10, SD = 0.971) ตามลำดับ

ตาราง 11 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ
ด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตราย

ด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตราย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สำนักงานเขตคลองสานมีการเก็บรวบรวมขยะอันตรายโดยรถจัดเก็บที่มีช่องแยกขยะอันตรายออกจากขยะทั่วไป	78 (45.9)	51 (30.0)	33 (19.4)	6 (3.5)	2 (1.2)	4.16	.938	3
2. สำนักงานเขตคลองสานมีการจัดเก็บขยะอันตรายจากชุมชนได้ตรงตามวันที่ได้กำหนดไว้	85 (50.0)	42 (24.7)	37 (21.8)	4 (2.4)	2 (1.2)	4.20	.940	2
3. สำนักงานเขตคลองสานมีการเก็บรวบรวมขยะอันตรายของสำนักงานเขต ทำได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	94 (55.3)	34 (20.0)	32 (18.8)	7 (4.1)	3 (1.8)	4.23	1.009	1
ภาพรวมด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตราย						4.20	0.886	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตรายพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการดำเนินงานด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตรายมีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (SD = 0.886) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า แนวทางการดำเนินงานที่มีความชัดเจนในการดำเนินงานมากที่สุดคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการเก็บรวบรวมขยะอันตรายของสำนักงานเขต ทำได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.23, SD = 1.009) รองลงมาคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการจัดเก็บขยะอันตรายจากชุมชนได้ตรงตามวันที่ได้กำหนดไว้มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20, SD = 0.940) และสำนักงานเขตคลองสานมีการเก็บรวบรวมขยะอันตรายโดยรถจัดเก็บที่มีช่องแยกขยะอันตรายออกจากขยะทั่วไปมีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16, SD = 0.938) ตามลำดับ

ตาราง 12 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ
ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะอันตราย

ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการจัดการขยะอันตราย	ระดับความคิดเห็น					ค่า เฉลี่ย	SD	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. สำนักงานเขตคลองสานมีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดการมูล ฝอยอันตราย	79 (46.5)	48 (28.2)	32 (18.8)	6 (3.5)	5 (2.9)	4.12	1.025	2
2. ก่อนดำเนินการ สำนักงานเขต คลองสานได้มีการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนและได้ชี้แจงทำความเข้าใจ ให้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวม จะได้รับ	82 (48.2)	38 (22.4)	41 (24.1)	6 (3.5)	3 (1.8)	4.12	1.008	2
3. สำนักงานเขตคลองสานมีการตอบ คำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการ หลังจากมีการร้องขอจากประชาชน	88 (51.8)	40 (23.5)	31 (18.2)	9 (5.3)	2 (1.2)	4.19	.993	1
ภาพรวมด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะอันตราย						4.14	0.924	

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะอันตราย พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะอันตรายมีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (SD = 0.924) เมื่อพิจารณา ทีละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความชัดเจนในแนวทางการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความชัดเจนมากที่สุดคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการหลังจากมีการร้องขอจากประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.19, SD = 0.993) รองลงมาคือ ก่อนดำเนินการสำนักงานเขตคลองสานได้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและได้ชี้แจงทำความเข้าใจให้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 1.008) และสำนักงานเขตคลองสานมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดการขยะมูลฝอยอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 1.025) ตามลำดับ

ตาราง 13 แนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติในภาพรวม

แนวทางการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ลำดับที่
1. ด้านการวางแผนดำเนินการ	4.20	.876	1
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.15	.873	2
3. ด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตราย	4.12	.903	4
4. ด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตราย	4.20	.886	1
5. ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.14	.924	3
ในการจัดการขยะอันตราย			
ภาพรวมแนวทางการดำเนินงาน	4.16	.843	

หมายเหตุ

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าภาพรวมของแนวทางการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะอันตรายมีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (SD = 0.843) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความชัดเจนในแนวทางการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความชัดเจนมากที่สุด คือ ด้านการวางแผนดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย = 4.20, SD = 0.876) รองลงมา คือ ด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.20, SD = 0.886) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.15, SD = 0.873) ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.14, SD = 0.924) และด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 0.903) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน สืบเนื่องมาจากกรุงเทพมหานครได้ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครนโยบายและแผนงานการจัดการขยะอันตรายไปปฏิบัติ ในการนี้สำนักงานสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานครได้ดำเนิน “โครงการส่งเสริมการคัดแยกมูลฝอยอันตรายจากชุมชน” และได้จัดประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะอันตรายดีเด่น เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับสำนักงานเขตอื่น หรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป จากการดำเนินโครงการดังกล่าวปรากฏว่าสำนักงานเขตคลองสานได้รับรางวัลชนะเลิศ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าในเชิงองค์การและการบริหารนั้น หน่วยงานคือตัวสำนักงานเขตมีสภาพพื้นฐานอย่างไร และมีแนวทางการดำเนินงานอย่างไร นำไปสู่วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษานี้ 2 ประการ คือ (1) ศึกษาสภาพพื้นฐานขององค์การ ได้แก่ สมรรถนะองค์การ สมรรถนะบุคคล และทรัพยากรการบริหาร และ (2) ศึกษาแนวทางการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน โดยการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน ในการนำเสนอในบทนี้ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาการนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสานตามวัตถุประสงค์การวิจัย สรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพพื้นฐานขององค์การ ได้แก่ สมรรถนะองค์การ สมรรถนะบุคคล และทรัพยากรการบริหาร พบข้อมูลดังนี้

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่จำนวน 170 คนพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จบการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษาปัจจุบันทำงานในตำแหน่งลูกจ้าง มีอายุงานในการทำงานมาแล้วประมาณ 11-20 ปี

5.1.1.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานครและสภาพพื้นฐานขององค์การพบว่า ภาพรวมความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายและสมรรถนะของสำนักงานฯ มีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27, SD = 0.791) แปลความหมายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายการจัดการขยะอันตรายของกรุงเทพมหานครและวัตถุประสงค์ของโครงการส่งเสริมการคัดแยกมูลฝอยอันตรายจากชุมชนมีความชัดเจนอย่างมาก เมื่อพิจารณาที่ละประเด็น พบว่า เรื่องที่มีความชัดเจนมากที่สุดคือ นโยบายการกำจัดขยะอันตรายของกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.42, SD = 0.826) รองลงมาคือ นโยบายของกรุงเทพมหานครมีแผนงานดำเนินการจัดการขยะอันตรายที่ชัดเจน มีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31, SD = 0.877) และประเด็นที่มีความชัดเจนน้อยที่สุดคือ โครงการส่งเสริมการคัดแยกมูลฝอยอันตรายจากชุมชนมีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16, SD = 0.940) ตามลำดับ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพพื้นฐานขององค์การ ในด้านสมรรถนะหรือคุณสมบัติของหน่วยงาน พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดในคุณลักษณะขององค์การแบบเปิดซึ่งเน้นการประสานร่วมมือระหว่างหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 52.9 (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 1.046) รองลงมาคือคุณสมบัติของตัวผู้บริหารคือความสามารถของผู้บริหาร (ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานที่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน และมีภาวะผู้นำ (ผู้บริหารเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือ กระตุ้นและชี้นำแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติ) ร้อยละ 51.8 (ค่าเฉลี่ย = 4.10, SD = 4.10) โดยคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ตัวองค์กรที่มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย = 4.06, SD = 1.051) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น พบว่าในภาพรวมด้านสมรรถนะขององค์การ หรือคุณสมบัติของหน่วยงานนั้นมีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13, SD = 0.882)

ด้านสมรรถนะบุคคลหรือคุณสมบัติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13, SD = 0.889) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะในทุกประเด็นอยู่ในระดับสูง โดยประเด็นคุณลักษณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีในระดับสูงที่สุดคือ คุณลักษณะ ความเข้าใจในนโยบาย และคุณลักษณะ ความตั้งใจในงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.15, SD = 0.921) รองลงมาคือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม คือมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.14, SD = 0.999) ตามด้วยคุณลักษณะด้านความรู้ความเข้าใจในวิธีการกำจัดขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 1.016) โดยที่คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมการพัฒนากระบวนการงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.08, SD = 1.026)

สภาพพื้นฐานขององค์กร ด้านทรัพยากรการบริหาร พบว่าในภาพรวมมีความเพียงพอต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09, SD = 0.932) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความเพียงพอต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความเพียงพอมากที่สุดคือ ด้านงบประมาณที่เพียงพอในการจัดการขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.11, SD = 1.038) รองลงมาคือ ด้านการจัดการระบบ (ค่าเฉลี่ย = 4.06, SD = 1.050) ด้านบุคลากรมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.08, SD = 1.060) และประเด็นที่มีความเพียงพอในการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นในการจัดการขยะอันตรายเพียงพอ และพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.06, SD = 1.050)

5.1.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในการนำนโยบายกำจัดขยะอันตรายไปปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมสำนักงานเขตคลองสานมีการดำเนินงานหลักทั้งด้านการวางแผนดำเนินการ ด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตราย ด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตราย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16, SD = 0.843) โดยด้านที่มีความชัดเจนมากที่สุดเมื่อเรียงตามระดับความคิดเห็นคือ

ด้านการวางแผนดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย = 4.20, SD = 0.876) เมื่อพิจารณาทีละประเด็นพบว่า สำนักงานเขตคลองสานมีการวางแผนและจัดระบบการดำเนินงานในการจัดเก็บและกำจัดขยะอันตรายตามนโยบายของ กทม. มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29, SD = 0.887) รองลงมาคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการกำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ มีความชัดเจนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18, SD = 0.981) และสำนักงานเขตคลองสานมีการติดตามและประเมินผล

และได้มีการนำผลมาทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 0.992) ตามลำดับ

ด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.20, SD = 0.886) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า สำนักงานเขตคลองสานมีการเก็บรวบรวมขยะอันตรายของสำนักงานเขต ทำได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.23, SD = 1.009) รองลงมาคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการจัดเก็บขยะอันตรายจากชุมชนได้ตรงตามวันที่ได้กำหนดไว้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20, SD = 0.940) และสำนักงานเขตคลองสานมีการเก็บขนขยะอันตรายโดยรถจัดเก็บที่มีช่องแยกขยะอันตรายออกจากขยะทั่วไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16, SD = 0.938) ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.15, SD = 0.873) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า สำนักงานเขตคลองสานมีการประชาสัมพันธ์จุดรองรับขยะอันตรายให้แก่ประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22, SD = 0.976) รองลงมาคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการประชาสัมพันธ์ความรู้การจัดการขยะอันตราย ให้แก่ประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19, SD = 0.983) และสำนักงานเขตคลองสานมีการตั้งจุดประชาสัมพันธ์ในชุมชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, SD = 0.936) ตามลำดับ

ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.14, SD = 0.924) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีการดำเนินงานมากที่สุดคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการหลังจากมีการร้องขอจากประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.19, SD = 0.993) รองลงมาคือ ก่อนดำเนินการ สำนักงานเขตคลองสานได้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและได้ชี้แจงทำความเข้าใจให้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 1.008) และสำนักงานเขตคลองสานมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดการมูลฝอยอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 1.025) ตามลำดับ

ด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตราย (ค่าเฉลี่ย = 4.12, SD = 0.903) เมื่อพิจารณาทีละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความชัดเจนระดับมากที่สุดคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการจัดให้มีภาชนะรองรับขยะอันตรายเป็นการเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย = 4.15, SD = 0.895) รองลงมาคือ สำนักงานเขตคลองสานมีการกำหนดจุดรองรับและจำนวนจุดรองรับขยะอันตรายได้เหมาะสมและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.11, SD = 1.074) และ

สำนักงานเขตคลองสานมีการตั้งจุดรองรับขยะอันตรายในแต่ละชุมชน อย่างน้อยชุมชนละ 1 จุด (ค่าเฉลี่ย = 4.10, SD = 0.971) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาแนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน ภายใต้การศึกษาสภาพการณ์ใน 3 ประเด็นใหญ่ คือ ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ สภาพพื้นฐานขององค์กร และแนวทางการดำเนินงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการ จากผลการศึกษาพบว่า ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและโครงการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้สำนักงานเขตคลองสานประสบความสำเร็จการจัดการขยะอันตรายในชุมชน กล่าวคือ โครงการนี้สำเร็จได้เพราะส่วนหนึ่งมาจากการที่องค์กรมีการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการกำจัดขยะอันตรายในกรุงเทพมหานครที่ชัดเจน มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ตรงจุดสามารถแก้ไขปัญหาขยะอันตรายที่เกิดขึ้นได้ อาทิเช่น การนำนโยบายของส่วนกลางที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศตั้งจุดรวบรวมขยะอันตรายอย่างน้อยชุมชนละ 1 จุด มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงาน โดยกำหนดให้ตั้งจุดรวบรวมขยะอันตรายในทุกชุมชน อย่างน้อยชุมชนละ 1 จุด รวมถึงการกำหนดนโยบายการให้ความรู้ และส่งเสริมให้คนในชุมชนคัดแยกขยะมูลฝอยประเภทต่าง ๆ ก่อนทิ้ง เป็นต้น ซึ่งแนวทางกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ทางสำนักงานเขตคลองสานจัดทำขึ้นนั้นสอดคล้องกับ 1 ใน 5 ข้อ ของหลักเกณฑ์การประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการมูลฝอยอันตรายดีเด่น คือ ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการ ทำให้หน่วยปฏิบัติรู้ทั้งสิ่งที่ต้องทำ และผลลัพธ์ของการลงมือทำ ดังนั้นตัวนโยบายนี้จะเป็นจุดตั้งต้นที่จะทำให้หน่วยงานระดับปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติในพื้นที่กับกลุ่มเป้าหมายได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของมาร์ติน เรน ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบาย โดยยกให้ประเด็นเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรก

5.2.2 สภาพพื้นฐานขององค์การ ด้านสมรรถนะองค์การ จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมของสมรรถนะองค์การโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 4.13) คือเห็นว่าหน่วยงานคือสำนักงานเขตคลองสานมีสมรรถนะองค์การสูงทั้งในด้านความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหาร และด้านโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน และเป็นองค์การที่มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น สภาพพื้นฐานดังกล่าวเป็นความสามารถขององค์การในการสร้างหรือบูรณาการพลังความสามารถทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การเพื่อรับมือกับการมอบหมายงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและสามารถดำเนินงานได้บรรลุประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สภาพพื้นฐานด้านสมรรถนะองค์การนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของมาร์ติน เชน ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยด้านลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยเห็นว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น หนีไม่พ้นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับองค์การ หรือตัวหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบาย ลักษณะและความสามารถขององค์การเป็นประเด็นหรือปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สำหรับสภาพพื้นฐานขององค์การ ด้านสมรรถนะบุคคลผู้ปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 4.13) คือเห็นว่าบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตคลองสานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะอันตรายเป็นบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง โดยสมรรถนะบุคคล ประกอบด้วย ความเข้าใจในงาน ความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับการจัดการขยะอันตราย ความมุ่งมั่นตั้งใจ พฤติกรรมความรับผิดชอบ และการพัฒนา งาน สมรรถนะบุคคล คือความสามารถ หรือคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นทักษะ ความรู้ ความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทำให้รู้ว่าในงานหนึ่ง ๆ นั้นเราต้องรู้ อะไร ต้องทำงานนั้นอย่างไร และที่สำคัญคือต้องทำอะไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ ซึ่งความสามารถหรือคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ สภาพพื้นฐานดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของไบรอันท์และไวท์ ซึ่งเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยพิจารณาไปที่ความรู้ ความสามารถ ความตั้งใจจริงของผู้ปฏิบัติงาน

สภาพพื้นฐานขององค์การในประเด็นสุดท้ายคือ ทรัพยากรการบริหาร จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมของทรัพยากรการบริหารในระดับมาก แปลความหมายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทรัพยากรการบริหารที่ใช้ในการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสานมีอย่างเพียงพอและเหมาะสม สามารถอธิบายผลได้ว่า นอกจากตัวคุณลักษณะองค์การ และบุคคลจะเป็นพื้นฐานหรือปัจจัยตั้งต้นของการดำเนินการแล้ว การบริหารตัวทรัพยากรก็เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารกำลังคน การบริหารเงิน การบริหารวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงาน และการจัดการควบคุมระบบ สภาพพื้นฐานเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารนี้สอดคล้องกับแนวคิดของมาร์ติน เชน รวมถึง ซาบาร์เทียร์ และแมสมาเนียน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร คือการจัดสรรทรัพยากรทั้งงบประมาณ จำนวนบุคลากร กล่าวคือ งบประมาณที่เพียงพอเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นการทำงานของแต่ละบุคคลที่เข้ามารับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติ และก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ขณะที่จำนวนบุคคลกรที่จะดำเนินงานหากมีไม่เพียงพอจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

5.2.3 การดำเนินการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

การดำเนินการด้านการวางแผนการดำเนินการ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.20) แปลความหมายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักงานเขตคลองสานมีการดำเนินการด้านการวางแผน คือมีการประชุมวางแผนจัดระบบงานให้เป็นไปตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังเห็นด้วยว่าสำนักงานเขตคลองสานดำเนินการกำหนดแผนการ เป้าหมายของแผนการ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้ อีกทั้งยังมีการวางแผนไปถึงการติดตามและประเมินผล การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ให้หน่วยงานระดับปฏิบัติต้องดำเนินการ คือให้จัดทำแผนและตารางการปฏิบัติงาน แต่จากการดำเนินการด้านการวางแผนของสำนักงานเขตคลองสานจะเห็นได้ว่า สำนักงานเขตคลองสานดำเนินการวางแผนอย่างเป็นระบบ คือไม่ใช่เพียงการทำตารางปฏิบัติงาน แต่เป็นการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยถอดนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของกรุงเทพมหานคร กำหนดมาเป็นการวางแผนจัดระบบงาน กำหนดแผนดำเนินการ กำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาแล้วเสร็จ และพิจารณาไปถึงวางแผนการประเมินผล ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้เป็นเสมือนแผนที่และเข็มทิศในการดำเนินงาน

การดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตคลองสาน สามารถอธิบายผลได้ดังนี้จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.15) แปลความหมายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักงานเขตคลองสานมีการดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้งการตั้งจุดประชาสัมพันธ์ในชุมชนเพื่อสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่เขตรับทราบถึงอันตรายของขยะอันตรายที่จัดการไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์ถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะอันตรายอย่างถูกวิธี สอดคล้องกับแนวทางที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ คือให้มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำมุมความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะอันตรายแก่ประชาชน อีกทั้งให้ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยอันตรายในสถานที่สำคัญภายในชุมชน แต่ที่น่าสนใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตคลองสานคือ หน่วยงานได้ประชาสัมพันธ์ถึงจุดตั้งถังรองรับขยะอันตรายให้กับประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ (มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือ 4.22) เพื่อให้ครอบคลุมถึงประชาชนอย่างทั่วถึง การดำเนินการดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญทำให้ประชาชนได้รับทราบว่า มีจุดรองรับการทิ้งขยะอันตรายว่าอยู่ที่จุดใดในชุมชน เมื่อคัดแยกแล้วจะได้มาทิ้งได้ถูกจุด ทำให้ขยะอันตรายเข้าสู่ระบบการจัดเก็บของเขต และเข้าสู่การจัดการทำลายตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้

การดำเนินการด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน สามารถอธิบายผลได้ดังนี้ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.12) แปลความหมายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักงานเขตคลองสานมีการดำเนินการด้านการตั้งจุดรองรับขยะอันตรายลงไปในระดับชุมชนอย่างน้อย ชุมชนละ 1 จุด โดยสำนักงานเขตคลองสานได้ดำเนินการจัดให้มีภาชนะรองรับขยะอันตรายแยกออกจากขยะทั่วไปเป็นการเฉพาะ และดำเนินการจัดวางไว้ในจุดรับขยะอันตรายภายในชุมชน โดยเลือกกำหนดจุดรองรับเป็นสถานที่สำคัญของชุมชน เช่น โรงเรียน ตลาด สถานประกอบการ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวทางที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ คือ ให้ตั้งจุดรวบรวมขยะอันตรายไว้ในชุมชนอย่างน้อยชุมชนละ 1 จุด ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการคัดแยกและทิ้งขยะอันตรายได้ถูกที่ และทำให้การจัดเก็บขยะอันตรายได้มากขึ้น และเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.20) แปลความหมายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักงานเขตคลองสานมีการดำเนินการด้านการเก็บรวบรวมขยะอันตราย โดยสำนักงานเขตคลองสานมีการจัดเก็บขยะอันตรายจากชุมชนได้ตรงตามวันที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งสำนักงานเขตคลองสานมีการเก็บขนขยะอันตรายโดยรถจัดเก็บที่มีช่องแยกขยะอันตรายออกจากขยะทั่วไป และที่สำคัญคือสำนักงานเขตคลองสานดำเนินการเก็บรวบรวมขยะอันตรายตามเกณฑ์ที่กำหนดทั้งด้านปริมาณและความเหมาะสมของสถานที่พักรวมขยะอันตราย คือบริเวณเชิงสะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารประกอบ พบว่า สำนักงานเขตคลองสานมีการจัดทำแบบรายงานการจัดเก็บมูลฝอยอันตราย (แบบรายงาน SWM 2) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณการจัดเก็บขยะอันตรายของแต่ละเดือน ตลอดจนปีงบประมาณ (ปีงบประมาณ 2562) ภายใต้เป้าหมายปริมาณขยะอันตรายที่ต้องจัดเก็บร้อยละ 5 ของปริมาณขยะที่จัดเก็บทั้งหมด คิดเป็นปริมาณขยะอันตรายที่ต้องจัดเก็บตามเป้าหมายคือ 12.02 ตันต่อปี โดยที่จากผลการดำเนินงานในแบบรายงานดังกล่าวพบว่า สำนักงานเขตคลองสานสามารถจัดเก็บขยะอันตรายได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือจัดเก็บได้ 16.02 ตันในปีงบประมาณ 2562 การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้

การดำเนินการด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ของสำนักงานเขตคลองสาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.14) แปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักงานเขตคลองสานมีการดำเนินการด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม โดยสำนักงานเขตคลองสานได้ดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดการขยะอันตราย โดยก่อนดำเนินการ สำนักงานเขตคลองสานได้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและได้ชี้แจงทำความเข้าใจให้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับ และมีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการหลังจากมีการร้องขอจากประชาชน นอกจากนี้จากข้อมูลเอกสารและการสอบถามเพิ่มเติมกับผู้บริหารของสำนักงานเขตพบว่า สำนักงานเขตคลองสานได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากประชาชน ชุมชน ภาคเอกชน และหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันจัดการขยะอันตรายภายในชุมชน สอดคล้องกับแนวทางที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ คือให้ดำเนินกิจกรรม

ที่ส่งเสริมให้ประชาชนคัดแยกขยะอันตราย จัดตั้งศูนย์เรียนรู้ของสำนักงานเขต และขอความร่วมมือกับภาคเอกชนในการดำเนินการ

แนวทางการจัดการขยะอันตรายในชุมชนพื้นที่เขตคลองสาน จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของแนวทางการจัดการกับขยะอันตรายในชุมชนพื้นที่เขตคลองสานนั้น ถือว่ามีแนวทางในการบริหารจัดการที่ชัดเจนมาก (ระดับความชัดเจนของแนวทางการปฏิบัติงาน 4.16) โดยมี 3 ประเด็นที่มีความชัดเจนและมีโดดเด่นในการดำเนินการมากที่สุด คือ

1) สำนักงานเขตคลองสานมีการวางแผนการดำเนินงานในการจัดเก็บและกำจัดขยะที่ได้ตามนโยบายของ กทม. ทั้งนี้ทางสำนักงานเขตพื้นที่คลองสานได้เห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาขยะอันตราย จึงได้ดำเนินการวางแผนอย่างเป็นระบบ คือไม่ใช่เพียงการทำตารางปฏิบัติงาน แต่เป็นการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยถอดนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของกรุงเทพมหานคร กำหนดมาเป็นการวางแผนจัดระบบงาน กำหนดแผนดำเนินการ กำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาแล้วเสร็จ และพิจารณาไปถึงวางแผนการประเมินผล ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้เป็นเสมือนแผนที่และเข็มทิศในการดำเนินงาน

2) สำนักงานเขตคลองสานมีการประชาสัมพันธ์จัดอบรมขยะอันตรายให้แก่ประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทางสำนักงานเขตคลองสานได้ทำการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับทราบถึงอันตรายของขยะอันตรายที่จัดการไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์ถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะอันตรายอย่างถูกวิธี สอดคล้องกับแนวทางที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ คือให้มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำมุมความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะอันตรายแก่ประชาชน อีกทั้งให้ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยอันตรายในสถานที่สำคัญภายในชุมชน และเพื่อให้ครอบคลุมถึงประชาชนอย่างทั่วถึง การดำเนินการดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญทำให้ประชาชนได้รับทราบว่า มีจุดรองรับการทิ้งขยะอันตรายว่าอยู่ที่จุดใดในชุมชน เมื่อคัดแยกแล้วจะได้มาทิ้งได้ถูกจุด ทำให้ขยะอันตรายเข้าสู่ระบบการจัดเก็บของเขต และเข้าสู่การจัดการทำลายตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้

3) สำนักงานเขตคลองสานมีการเก็บรวบรวมขยะอันตรายในแต่ละชุมชนได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งด้านปริมาณ และความเหมาะสมของสถานที่พักรวมขยะอันตราย คือ บริเวณเชิงสะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารประกอบ พบว่าสำนักงานเขตคลองสานมีการจัดทำแบบรายงานการจัดเก็บมูลฝอยอันตราย (แบบรายงาน SWM 2) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณการจัดเก็บขยะอันตรายของแต่ละเดือน ตลอดปีงบประมาณ (ปีงบประมาณ 2562) ภายใต้เป้าหมายปริมาณขยะอันตรายที่ต้องจัดเก็บร้อยละ 5 ของปริมาณขยะที่จัดเก็บทั้งหมด คิดเป็นปริมาณขยะอันตรายที่ต้องจัดเก็บตามเป้าหมายคือ 12.02 ตันต่อปี โดยที่จากผลการดำเนินงานในแบบรายงานดังกล่าวพบว่า สำนักงานเขตคลองสานสามารถจัดเก็บขยะอันตรายได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือจัดเก็บได้ 16.02 ตันในปีงบประมาณ 2562 การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้

จากแนวทางการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตคลองสานในประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นสอดคล้องกับอีก 4 ข้อ ที่เป็นหลักเกณฑ์การประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายดีเด่น คือ การประชาสัมพันธ์ การตั้งจุดรองรับมูลฝอยอันตราย การเก็บรวบรวมมูลฝอยอันตรายของสำนักงานเขต และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งจากเกณฑ์ข้อกำหนดต่าง ๆ นั้น ทางสำนักงานเขตคลองสานสามารถปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นในทุก ๆ ด้าน ได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้สำนักงานเขตพื้นที่คลองสานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานจนได้รับรางวัลชนะเลิศสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะอันตรายดีเด่น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน ทั้งการศึกษาศาภาพพื้นฐานขององค์กร และแนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลดีเด่นจากการประกวดสำนักงานเขตที่มีการจัดการขยะอันตราย ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคือบุคคลที่ต้องไปเก็บขยะในแต่ละชุมชน ย่อมสังเกตเห็นปัญหาในการจัดการขยะในแต่ละชุมชน และเป็นผู้มีประสบการณ์ตรงในการจัดเก็บและทำลายขยะ ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง และป้องกันปัญหาที่ไม่คาดคิดที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

5.3.1.2 ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการกำจัดขยะอันตรายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิเช่น การให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการจัดการกับขยะติดเชื้อที่มีเพิ่มมากขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น หน้ากากอนามัย อุปกรณ์ตรวจเช็คหาเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นต้น ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และเข้าใจในการจัดการขยะกลุ่มนี้แล้วก็จะสามารถทำงานได้ปลอดภัยและไม่เป็นการแพร่เชื้อโดยไม่เจตนาได้

5.3.1.3 ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภายในองค์กร รวมถึงการบริหารจัดการในแต่ละฝ่าย แต่ละแผนก ให้มีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น อาจสังเกตได้จากภาระงานของแต่ละคนว่ามีการทำงานหรือรับผิดชอบงานมากกว่า 1 งานในเวลาเดียวกัน หรือไม่ รวมถึงงานบางงานอาจต้องใช้กำลังคนมากกว่า 1 คน ในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

5.3.1.4 โครงการการจัดการขยะอันตรายของสำนักงานเขตคลองสานที่ประสบความสำเร็จจนได้รับรางวัลชนะเลิศมานี้ ส่วนหนึ่งมาจากการให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของนโยบายโครงการ ที่ต้องมีความชัดเจนทั้งในเรื่องของนโยบาย แผนการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ซึ่งส่วนนี้ทางสำนักงานเขตคลองสานสามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดีเยี่ยม ดังนั้นทางสำนักงานฯ ควรรักษาระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยใช้โครงการนี้เป็นโครงการต้นแบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานในโครงการอื่น ๆ ของหน่วยงานต่อไป

5.3.1.5 หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลางควรกำหนดนโยบายการจัดการขยะอันตรายที่ชัดเจนทั้งด้านเนื้อหาการดำเนินงาน และเป้าหมายที่ต้องบรรลุถึง เพื่อให้หน่วยงานในระดับปฏิบัติได้รับทราบที่ต้องดำเนินการในเรื่องใดบ้าง และต้องได้ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมใด

5.3.1.6 หน่วยงานทั้งที่เป็นส่วนกลาง และส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานย่อยในระดับปฏิบัติควรจัดสรรทรัพยากรการบริหาร พัฒนาสมรรถนะองค์การและสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจ หรือนโยบายที่มอบหมายทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ

5.3.1.7 ควรทำให้นโยบายการจัดการขยะอันตรายเป็นนโยบายที่มีความต่อเนื่อง

5.3.1.8 ในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายควรเน้นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ให้ร่วมมือกันจัดการขยะอันตรายอย่างเป็นระบบ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานจัดการขยะอันตราย ในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาลึกลงไปในรายละเอียด ในลักษณะของการถอดบทเรียนจากกรณีศึกษาที่มีความโดดเด่น หรือมีลักษณะการดำเนินงานเฉพาะตัวอันน่าเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้เรียนรู้ หรือนำมาปรับใช้เป็นแนวทางของหน่วยงานตนต่อไป โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ พรรณนาเรื่องราว ประสบการณ์การดำเนินงานในหลากหลายมุมมอง ทั้งมุมมองของผู้บริหารระดับบน ผู้บริหารระดับล่าง และผู้ปฏิบัติงาน

5.3.2.2 เนื่องจากหน่วยงานรัฐไม่อาจจัดการขยะอันตรายได้เพียงลำพังแม้จะระดมทรัพยากรไปจัดเก็บ หรือคัดแยกด้วยตนเองก็ตาม ความสำเร็จของนโยบายจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของหลายฝ่าย โดยเฉพาะความร่วมมือจากประชาชนหรือหน่วยครัวเรือน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับเครือข่าย การสร้างเครือข่าย และการจัดการเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการขยะอันตราย

บรรณานุกรม

- Andrews, K. (1971). *The concept of strategic strategy*. Homewood: Down Jones-Irwin.
- Ansoff, H. I. (1965). *Corporate Strategy: An Analytic Approach to Business Policy for Growth and Expansion*. New Jersey: Prentice Hall.
- Boam, R., และ Sparrow, P. (1992). *Designing and achieving competency*. London: McGraw-Hill.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Bryant & White. (1982). *Political Analysis: Technique and Practice*: Belmont Calif Wadsworth.
- Dosi, G., Nelson, R. R., และ Winter, S. (2000). *The Nature and Dynamics of Organizational Capabilities*. England: Oxford University.
- Dye, T. R. (1984). *Understanding public policy* (5th ed.). Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice - Hall, Inc.
- Hamel, G., และ Prahalad, C. K. (1990). The Core Competence of the Corporation. *Harvard Business Review*.
- Learned, E., Christensen, C., Andrews, K., และ Guth, W. (1969). *Business Policy: Text and Cases*. IL: Irwin: Homewood.
- Mazmanian, D. A., และ Sabatier, P. A. (1989). *Implementation public policy*. Latham, Maryland: University Press of America.
- McClelland, D. C. (1973). *Testing for Competence Rather Than for Intelligence*: America Psychologist.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: Free Press.
- Pressman, J. L., และ Wildavsky, A. (1973). *Implementation* (2nd ed). San Francisco: University of California Press.
- Prewith, K. a., และ Verba, S. (1983). *An Introduction to American Government* (4th ed.). New York: Harper & Rows, Publishers.

- Rein, M. (1983). *From Policy to Practice*. London: The Mcmillian.
- Rigby, D. K. (1998). *Management Tools & Techniques*. Boston, MA.: Bain & Company.
- Selznick, P. (1957). *Leadership in Administration: A Sociological Interpretation*. New York: Harper & Row.
- Sharkansky, I. (1970). *Policy Analysis in Political Science*. Chicago: Markham.
- Spencer, L. M. J., และ Spencer, S. M. (1993). *Competency at work*. New York: John Wiley & Sons.
- Teece, D. J., Pisano, G., และ Shuen, A. (1997). Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, Vol. 18(No. 7).
- Van Horn, C. E., และ Van Meter, D. S. (1976). *The Implementation of Intergovernmental Policy. Public Policy Making in a Federal System*. California: Sage Publications, Inc.
- Wheelwright, S. C., และ Hayes, R. H. (1985). Competing through manufacturing. *Harvard business review*, 63(1).
- กรมควบคุมมลพิษ. (2559). แผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ (พ.ศ. 2559 – 2564). กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้นท์.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2561). คู่มือแนวทางความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการบริหารจัดการของเสียอันตรายจากชุมชนจากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้นท์.
- กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2562). รายงานสรุปสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2561. กรุงเทพฯ.
- กิตติ มีศิริ. (2559). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนเกตุไพเราะ 3, 4, 5 เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. In ท. อรรถัย กักพล (Ed.): มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณีนิจ ศรีบัวเอี่ยม. (2545). รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ปัญหาอุปสรรค และทางออก. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

- จุมพล นิมพานิช. (2547). การวิเคราะห์นโยบาย : ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง = *Policy analysis : scopes, concepts, theories and case studies*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้จัดจำหน่าย.
- ณรงควิทย์ แสนทอง. (2546). เทคนิคการจัดทำ *Job Description* บนพื้นฐานของ *Competency* และ *KPI*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็นเตอร์.
- ณรงควิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก *Competency* กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็นเตอร์.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2543). *Competency – Based Human Resources Management*. การบริหารคน, 21, 11-18.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2551). การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2539). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัครศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2548). เริ่มอย่างไรเมื่อจะนำ *Competency* มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- ปนิสา วงศ์โหล. (2539). การนำนโยบายการป้องกันและการปราบปรามปัญหาอาชญากรรม ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ บุญเพ็ง. (2555). พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). นโยบายสาธารณะ: กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). การนำนโยบายไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วรเดช จันทรศร. (2554). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ = *An integrated theory of public policy implementation* (พิมพ์ครั้งที่ 5, [ฉบับพิมพ์ซ้ำ]). กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย TURA.
- เวชยานนท์, น. (2553). *Competency-Based Approach* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: เดอะ กราฟิโกซิสเต็มส์.
- ศุภชัย ยาวะประภา. (2538). นโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก: คำอธิบาย และตัวอย่าง พฤติกรรมบ่งชี้. นนทบุรี: พี.เอ.อีฟวิ่ง.

สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย กรมควบคุมมลพิษ. (2550). คู่มือประชาชน เพื่อการลด คัดแยก และใช้ประโยชน์ขยะมูลฝอยชุมชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: กชกร พับลิชชิ่ง.

อรุณรัตน์ หวังดี. (2548). การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดการขยะ กรณีศึกษา เทศบาลตำบล ปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อาคม ใจแก้ว. (2533). การนำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ : ศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (Doctoral dissertation)). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก

<https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/904>

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2547). 9 กลยุทธ์หมัดเด็ดพิชิตใจลูกน้อง. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายสถาพร สิงหะ
วัน เดือน ปี เกิด	8 พฤศจิกายน 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดปราจีนบุรี
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพมหานคร

