

การบริการสาธารณะแนวใหม่ในการจัดการขยะ ของเทศบาลนครสมุทรปราการ The New Public Service in Waste Management of Samutprakan Municipality

ธีรชาติ สรรเสริญ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้จัดการขยะในเทศบาลนครสมุทรปราการ 2) ปัญหาและอุปสรรคการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ และ 3) แนวทางการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ ในการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคเดลฟาย ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารบริการสาธารณะแนวใหม่ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารในเทศบาล และ ผู้นำชุมชน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ แนวคำถามเป็นการสอบถามปลายเปิด ผลการวิจัย พบว่า 1) ความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้จัดการขยะในเทศบาลนครสมุทรปราการ มีความเป็นไปได้ทุกหลักการ เพราะเป็นการบริหารจัดการที่เน้นให้ภาครัฐและประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน 2) ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ ภาครัฐพบข้อจำกัดด้านงบประมาณ ขาดบุคลากรวิชาชีพในการทำงาน และขาดแคลนพนักงานจัดเก็บขยะ ภาคประชาชนพบประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจและขาดจิตสำนึกสาธารณะในการมีส่วนร่วมการจัดการกับปัญหาขยะ 3) แนวทางจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ ได้แก่ สร้างความประทับใจแก่ประชาชน จัดเวทีแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา ร่วมกับประชาชน จัดอบรมเพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้และเข้าใจปัญหาเรื่องขยะ เน้นให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมกับภาครัฐ จัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานส่งเสริมสนับสนุนเรื่องของงบประมาณและสร้างบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ

คำสำคัญ : การบริการสาธารณะแนวใหม่ การจัดการขยะ แนวทางการจัดการขยะ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
e-mail : theerathat9@gmail.com

The New Public Service in Waste Management of Samutprakan Municipality

Theerathat Sansern

Abstract

The objectives of this qualitative research were to study: 1) the application possibility of the new public service concepts for waste management, 2) the problems and obstacles of waste management, and 3) the waste management guidelines of Samutprakarn municipality in applying the new public service concepts. Data was collected by using Delphi technique. The key informants were individuals who had knowledge and understanding of the new public service concepts; natural and environmental resources specialists, environmentalists, Public Health and Environmental Division administrators, municipality administrators, and community leaders. Interviews were used for data collection with open-ended questions. The results revealed that 1) there was possibility in applying the new public service concepts for waste management in Samutprakarn municipality. This was because the concepts focused on the collaboration between the government and citizen. 2) For problems and Obstacles of Waste Management in Samutprakarn municipality, in terms of the government, budgeting and understaffing issues were found. For public sector, people lacked of knowledge, understanding, and consciousness in participating in waste management. 3) The waste management guidelines of Samutprakarn municipality were to; create impression on citizen, arrange problem solving meetings with the citizen, arrange trainings to enhance the knowledge and understanding of the problem, encourage citizen to participate in activities arranged by the government, manage complaints effectively, set standards in budgeting, and develop knowledgeable staff.

Keyword : new public service, waste management, waste management guidelines

บทนำ

เหตุการณ์เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2557 ได้เกิดเพลิงไหม้บ่อขยะแพรกษา ที่เป็นบ่อขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตั้งอยู่ชอยแพรกษา 8 หมู่ 4 ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ 150 ไร่ เป็นบ่อขยะที่ใช้เป็นที่ฝังกลบและคัดแยกขยะ เหตุการณ์ไฟไหม้ครั้งนี้เป็นครั้งที่รุนแรงที่สุด สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนในวงกว้าง อันเนื่องมาจากไอความร้อน กลิ่นควันและสารพิษที่ถูกปล่อยขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศ กลิ่นเหม็นและควันไฟทำให้ชาวบ้าน 3 ชุมชน 1,480 ครอบครัว อพยพออกจากพื้นที่ในตำบลแพรกษา เพราะหลังจากผ่านไป 30 ชั่วโมง หลังเกิดเหตุ แม้จะมีความพยายามของเจ้าหน้าที่ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในการดับเพลิงลงได้ กลุ่มควันสีเขียวยังลอยปกคลุมไปถึงย่านบางนาและศรีนครินทร์ ใช้เวลากว่า 1 สัปดาห์ ไฟถึงจะมอดดับถึงแม้ไฟจะมอดดับยังมีควันพิษจากไฟปกคลุมพื้นที่โดยรอบซึ่งเป็นเขตชุมชน หมู่บ้านจัดสรร และแพร่กระจายออกไปยังพื้นที่อื่นๆ จนต้องอพยพประชาชนออกจากพื้นที่ และประกาศเป็นพื้นที่ภัยพิบัติฉุกเฉิน ส่งผลกระทบต่อประชาชนหลายพันคนที่อาศัยอยู่ในชุมชนโดยรอบ ทั้งด้านสุขภาพอนามัย สุขภาพจิตรวมถึงก่อความเสียหายทางเศรษฐกิจ ทางเทศบาลนครสมุทรปราการได้แก้ปัญหาโดยสั่งปิดบ่อขยะแห่งนี้ชั่วคราวและอยู่ในช่วงเร่งฟื้นฟูสภาพแวดล้อมให้สามารถอาศัยอยู่ต่อไปได้ (กรมควบคุมมลพิษ, 2558 : 1-2)

การที่บ่อขยะเป็นพื้นที่ฝังกลบและคัดแยกขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการได้ถูกปิดนั้น ทำให้ปริมาณขยะในเขตเทศบาลมีปริมาณสะสมจำนวนมาก เนื่องจากจำนวนประชากรในพื้นที่เทศบาลนครสมุทรปราการ ประมาณ 25,123 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 17,787 ครัวเรือน รวมทั้งการเกิดขยะของเทศบาลไม่ทั่วถึง ทำให้มีขยะตกค้าง และอีกสาเหตุหนึ่งคือ สมุทรปราการเป็นแหล่งอุตสาหกรรม เป็นเมืองที่มีการขยายตัวทางสังคมอย่างรวดเร็ว ทำให้มีประชาชนที่อพยพจากต่างจังหวัดเข้ามาทำงานมากขึ้นทางเทศบาลนครสมุทรปราการไม่ได้มีหน่วยงานในการจัดการปัญหาดังกล่าว ที่ผ่านมามีการดำเนินการจัดการขยะ โดย

1. เทศบาลนครสมุทรปราการดำเนินการเก็บขยะเอง ซึ่งพบปัญหาว่า ไม่มีที่ทิ้งขยะของทางเทศบาล ทางเทศบาลเคยมีแนวคิดในการจัดทำโรงกำจัดขยะ แต่ได้รับการต่อต้านจากประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ทางเทศบาลได้มีการทำความเข้าใจและขอความร่วมมือจากชุมชนต่างๆ เรื่องปริมาณขยะในชุมชน แต่พบปัญหาว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร

2. กรมควบคุมมลพิษจะเป็นผู้ดำเนินการจัดการขยะที่เป็นพวกสารเคมี ขยะอันตรายที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้มีการจ้างบริษัทเอกชนในการดำเนินการอีกต่อหนึ่ง

3. การว่าจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการจัดเก็บขยะตามข้อกำหนดที่ทางเทศบาลจัดขึ้น แต่ยังมีปัญหาจำนวนขยะในเขตเทศบาลที่มีปริมาณมากถึง 100 ตัน ต่อวัน จากปัญหาเรื่องการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการที่กล่าวมา หากไม่ได้รับการแก้ไขจะทำให้ปริมาณ

ขณะเพิ่มมากขึ้นจนยากจะแก้ไข ส่งผลต่อสุขอนามัยของประชาชนไม่เพียงแต่ในพื้นที่เทศบาลนครสมุทรปราการเท่านั้น รวมถึงสุขอนามัยของประชาชนทั้งประเทศ

จากสถิติของกรมควบคุมมลพิษพบว่า ตลอดปี 2557 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันทั่วประเทศประสบกับปัญหาวิกฤติขยะยังไม่สามารถกำจัดได้หมดจนกระทั่งหลังเดือนสิงหาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ามาแก้ปัญหาเรื่องขยะล้นเมืองเป็นวาระแห่งชาติ มีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการบูรณาการ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2558 : 3-6)

นายกรัฐมนตรีจึงมีนโยบายมอบหมายให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจัดทำ Roadmap การจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายขึ้น โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ(คสช.) เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2557 โดยมีแนวทางการดำเนินงานแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ระยะเร่งด่วน (6 เดือน) ระยะปานกลาง (1 ปี) และระยะยาว (1 ปีขึ้นไป) (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2558 : 1-2)

การแก้ปัญหาการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ ผู้วิจัย จึงสนใจนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนมาใช้ศึกษาเพื่อหาแนวทางในการวางแผนการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ มาใช้ในการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการในการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริการสาธารณะแนวใหม่ในการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique)

1. ประชากร

ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (criterion based selection) เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจและสามารถให้ข้อมูลในเรื่องการให้บริการสาธารณสุขแนวใหม่ในการจัดการขยะ จำนวน 17 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 ท่าน นักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 ท่าน ผู้บริหารกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 ท่าน ผู้บริหารในเทศบาล จำนวน 5 ท่าน และผู้นำชุมชนจำนวน 4 ท่าน ซึ่งแต่ละท่านจะมีความรู้ความเข้าใจและทำงานเกี่ยวกับทางด้านสิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รอบที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์รายบุคคล โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับ 1) การนำแนวคิดการบริการสาธารณสุขแนวใหม่ใน 7 หลักการ ได้แก่ บริการรับใช้พลเมือง การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ เน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง การคิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย การตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง และให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลิตภัณฑ์ มาใช้ในการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ 2) ความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการขยะตามแนวคิดการบริการสาธารณสุขแนวใหม่ไปใช้ในเทศบาลนครสมุทรปราการ พร้อมทั้งให้แสดงผล และ 3) ปัญหาและอุปสรรคการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

รอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดในรูปมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยคำถามในแบบสอบถามรอบสองเป็นข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1

รอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่มีรายละเอียดจากรอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมตอบแบบสอบถามอีกครั้ง ในรอบนี้เป็นการยืนยันคำตอบของผู้เชี่ยวชาญ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) จากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านด้วยตนเอง โดยการนัดหมายก่อนสัมภาษณ์ และขออนุญาตใช้เครื่องจดบันทึกและเครื่องบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลในแบบสัมภาษณ์รอบที่ 1 วิเคราะห์โดยการจำแนก ลดทอน ถัดมากรองข้อมูล (data reduction) และจัดกลุ่มตามประเด็น รวบรวมเนื้อหาที่ใกล้เคียงกันมาไว้ในข้อเดียวกัน สร้างแบบสอบถาม

4.2 คำตอบจากแบบสอบถามในรอบที่ 2 และ รอบที่ 3 วิเคราะห์โดยหาค่ามัธยฐาน เพื่อสรุปเป็นระดับการพยากรณ์แต่ละข้อ และนำค่าพิสัยระหว่างควอไทล์กับค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ ในการพิจารณาความสอดคล้องของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ถ้าค่าพิสัยอินเตอร์ควอไทล์ที่คำนวณได้ ข้อความใดที่มีค่าไม่เกิน 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน ถ้าค่าพิสัยอินเตอร์ควอไทล์ที่คำนวณได้ข้อความใดที่มีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

4.3 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ โดยนำเอาข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันทั้งค่าพิสัยระหว่างควอไทล์และค่ามัธยฐาน มาสรุปเป็นแนวความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

4.4 ข้อมูลความคิดเห็นการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการโดยใช้แนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่และข้อมูลความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการขยะตามแนวคิด การบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในเทศบาลนครสมุทรปราการใช้ค่ามัธยฐาน (Median) เนื่องจาก มัธยฐานเป็นค่าของข้อมูลที่มีตำแหน่งอยู่ตรงกึ่งกลางใช้เพื่อตรวจสอบว่าความคิดเห็นของกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญที่มีระดับคะแนนอยู่ตรงตำแหน่งกลางในแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า

4.5 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่เป็นแบบบรรยายความ นำมาจำแนกข้อมูลเป็นชนิด (Typologies) จัดหมวดหมู่ตามที่ตั้งประเด็น และตรวจสอบความเชื่อถือได้และความครบถ้วน ของข้อมูลที่ได้มา ตรวจสอบแบบสามเส้าด้านระเบียบวิธี (Methodological Triangulation) เพื่อให้ได้ ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกความถี่ข้อมูลที่ซ้ำกันแล้วแจกแจงวิเคราะห์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) พร้อมทั้งสรุปประเด็นและตีความเพื่อสร้าง ข้อสรุปความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ มาใช้ในการจัดการขยะ ของเทศบาลนครสมุทรปราการ ปัญหาและอุปสรรคการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ และแนวทางการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการในการนำแนวคิดการบริการสาธารณะ แนวใหม่ตามข้อเท็จจริงที่ค้นพบ

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มาใช้ในการจัดการขยะ ของเทศบาลนครสมุทรปราการ ซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารจัดการที่ภาครัฐต้องการให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชน โดยมีแนวคิดสำคัญ 7 หลักการ พบว่า

1.1) บริการรับใช้พลเมือง โดยบุคลากรภาครัฐสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมแรงร่วมใจกันระหว่างประชาชน เมื่อประชาชนเห็นว่าผลประโยชน์สาธารณะเป็นผลประโยชน์ระยะยาวเป็นผลประโยชน์ของส่วนรวม ก็จะเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อชุมชนของตน จะทำให้การแก้ไขปัญหารวดเร็วขึ้น การทำงานร่วมกันของภาครัฐและประชาชนจะเกิดผลสำเร็จ การบริหารจัดการเรื่องขยะของชุมชนจะเกิดประสิทธิภาพ ทำให้ชุมชนน่าอยู่ สะอาดตา สิ่งแวดล้อมดีขึ้น

1.2) การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ โดยการที่บุคลากรภาครัฐมีการสนทนา พูดคุย ถกแถลงหรือปรึกษาหารือ ร่วมกันทั้งภาครัฐและประชาชน ไม่ใช่สิ่งที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า ทำให้การจัดการขยะของชุมชนมีแบบแผนเป็นระบบมากขึ้น

1.3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง โดยบุคลากรภาครัฐและประชาชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องขยะของชุมชน และประชาชนมีทางเลือกที่หลากหลาย เหมาะสมกับตนเองในการจัดการเรื่องขยะ ทำให้การแก้ปัญหาขยะประสบความสำเร็จ ประชาชนหันมาให้ความร่วมมือกับเทศบาลมากขึ้น

1.4) คิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย โดยประชาชนต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อในการบริการสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประชาชนจะเกิดความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ทำให้ชุมชนเกิดความสามัคคีในการดูแลรักษาความสะอาด ประชาชนได้กล้าแสดงออกกล้าคิดกล้าทำ สร้างจิตสำนึกสาธารณะ และมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อชุมชนที่ช่วยให้ปัญหาขยะของชุมชนลดลง

1.5) การตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ โดยบุคลากรภาครัฐและประชาชนทุกคนจะต้องทำตามกฎระเบียบ ทำให้การดำเนินการต่างๆ เกิดความตรงไปตรงมา ไม่มีผลประโยชน์อะไรแอบแฝง ประชาชนอบอุ่นใจ มั่นใจและไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐและจะได้รับความไว้วางใจ จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี

1.6) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีภาวะผู้นำ ต้องช่วยอำนวยความสะดวก คอยไกล่เกลี่ยและประนีประนอมช่วยแก้ไขปัญหา ทำให้การร่วมกันแก้ไขปัญหาขยะของชุมชนเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนกล้าที่จะขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากภาครัฐ ทราบถึงวิธีการจัดการกับขยะได้หลายรูปแบบ ช่วยให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเกิดความรวดเร็ว

1.7) ให้คุณค่ากับคน โดยผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐต้องสร้างความยอมรับนับถือให้เกิดขึ้นกับประชาชน เพราะถ้ามีผู้นำที่เก่ง บุคลากรวิชาชีพมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ทำให้เกิดการให้ความร่วมมือจากประชาชน ประชาชนจะเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้นำและประชาชนในชุมชนเกิดความภาคภูมิใจในการได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของชุมชน

2. ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ

2.1) ปัญหาและอุปสรรคภาครัฐ พบว่า ด้านงบประมาณมีข้อจำกัด การเบิกจ่ายงบประมาณมีหลายขั้นตอนเกิดความล่าช้า ขาดบุคลากรวิชาชีพในการทำงาน ขาดแคลนพนักงานจัดเก็บขยะ ภาครัฐสั่งการโดยที่ไม่รู้ปัญหาที่แท้จริงทำให้การแก้ปัญหาไม่เป็นไปตามเป้าหมายและไม่สามารถจะดำเนินโครงการใหญ่ๆ ได้เพราะเกิดการต่อต้านจากภาคประชาชน ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยที่จะนำมาใช้ในการจัดการปัญหาเรื่องขยะ และมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อยทำให้ขาดความต่อเนื่องของการดำเนินการ

2.2) ปัญหาและอุปสรรคภาคประชาชน พบว่า ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดจิตสำนึกสาธารณะในเรื่องการมีส่วนร่วมการจัดการกับปัญหาขยะ การนำขยะที่ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อีก ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับชุมชนน้อยเพราะเป็นสังคมเมือง

3. แนวทางจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการตามแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มีดังนี้

3.1) สร้างความประทับใจให้ประชาชน ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาของชุมชน จัดสถานที่และอุปกรณ์ในการรองรับขยะอย่างทั่วถึงและเพียงพอให้ความร่วมมือกับประชาชนในทุกระดับ ทุกกลุ่มและให้บริการจัดเก็บขยะแก่ประชาชนทุกคนในชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน

3.2) จัดเวทีแสดงความคิดเห็นการแก้ปัญหาพร้อมกับประชาชนในชุมชน จัดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหา จัดให้มีการประชุมสอบถามความคิดเห็นทั้งระดับกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่

3.3) มีการจัดอบรมเพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้และเข้าใจปัญหาเรื่องขยะ ชี้ให้ประชาชนเห็นถึงประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ ส่งเสริมให้การสนับสนุนอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ประชาชนในการจัดการขยะของชุมชน และปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกสาธารณะต่อสังคมให้กับเด็กนักเรียน โดยเริ่มจากโรงเรียน

3.4) เน้นให้ประชาชนทุกคนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมกับภาครัฐ ให้ประชาชนผู้ประกอบการทั้งหลายมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บขยะ จัดให้มีการประกวดชุมชนเพื่อสร้างเสริมให้เกิดความสามัคคี จัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นกลุ่มเล็กๆ ในแต่ละชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกดำเนินกิจกรรม

3.5) มีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีมาตรฐาน ตอบสนองได้ทันที นำหลักของการประนีประนอมมาใช้ในการแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน จัดทีมลงพื้นที่คอยตรวจสอบการกระทำผิดในการลักลอบทิ้งขยะพิษ

3.6) ส่งเสริม สนับสนุนเรื่องของงบประมาณ เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบในการจัดการกับปัญหาขยะ สร้างภาวะผู้นำให้กับประชาชนในชุมชนหลายๆ รูปแบบ เป็นตัวเชื่อมต่อกันฝ่ายให้กับชุมชน นำเสนอแนวทางใหม่ๆ ที่ได้ผลดีให้กับประชาชน

3.7) สร้างบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร คัดเลือกพนักงานของเทศบาลจากประชาชนในพื้นที่พัฒนาประชาชนให้มีความรู้ทั้งในส่วนเนื้อหาโครงการและกระบวนการตัดสินใจของรัฐ ส่งเสริมบุคลากรทั้งภาครัฐและประชาชนให้มีความรู้ความสามารถเป็นผู้นำพาผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้จัดการขยะในเทศบาลนครสมุทรปราการ พบมีความเป็นไปได้ทุกหลักการ สามารถอธิบายในแต่ละหลักการ ดังนี้

1.1 บริการรับใช้พลเมือง เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของข้าราชการทุกคนที่ต้องตระหนักถึงหน้าที่ที่ให้การดูแลและบริการแก่ประชาชน เมื่อบุคลากรภาครัฐสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ให้ความไว้วางใจและความร่วมแรงร่วมใจกันระหว่างประชาชน ประชาชนก็จะเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อชุมชนของตน จะทำให้การแก้ไขปัญหารวดเร็วขึ้น สร้างความประทับใจให้กับประชาชน การทำงานร่วมกันของภาครัฐและประชาชนจะเกิดผลสำเร็จ การบริหารจัดการเรื่องขยะของชุมชนจะเกิดประสิทธิภาพ ทำให้ชุมชนน่าอยู่ สะอาดตา สิ่งแวดล้อมดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูปหรือการเปลี่ยนแปลงภาครัฐราชการของ Denhardt and Denhardt (2007 : 45) ที่สรุปว่าข้าราชการไม่ใช่ผู้รับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมแรงร่วมใจกันระหว่างพลเมือง และจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในหลักการบริการรับใช้พลเมือง พบว่า มีความเป็นไปได้ เพราะจะทำให้การแก้ไขปัญหาเร็ว สร้างความประทับใจให้กับประชาชน ทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและประชาชนเกิดผลสำเร็จและทำให้การบริหารจัดการเรื่องขยะของชุมชนเกิดประสิทธิภาพ

1.2 การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ ในการแก้ปัญหาขยะของชุมชน เมื่อบุคลากรภาครัฐมีการสนทนา พูดคุย ถกแถลงหรือปรึกษาหารือ ร่วมกันทั้งภาครัฐและประชาชน ไม่ใช่สิ่งที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า ทำให้การจัดการขยะของชุมชนมีแบบแผนเป็นระบบมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของจิราพร วงศ์คำ (2555 : 93) ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ปัญหาการใช้ดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นของไทยในการจัดจ้างเพื่อทำบริการสาธารณะมีสาเหตุจากการใช้ดุลพินิจออกคำสั่งโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย มีข้อเสนอแนะให้มีการวางแนวทางการใช้อำนาจดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นและมีการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและให้การจัดจ้างเพื่อทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 เน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง ภาคีรัฐควรส่งเสริมให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ประชาชน ในการจัดการขยะของชุมชน เมื่อบุคลากรภาครัฐและประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องขยะของชุมชน และประชาชนมีทางเลือกที่หลากหลายเหมาะสมกับตนเองในการจัดการเรื่องขยะ ทำให้การแก้ปัญหาขยะประสบความสำเร็จ ประชาชนหันมาให้ความร่วมมือกับเทศบาลมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษา อภิชาติ วรรณ (2553 : 51) พบปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่คือ ถังรองรับขยะมูลฝอยไม่เพียงพอ ประชาชนให้ความร่วมมือในการกำจัดขยะมูลฝอยน้อย และเด็กนักเรียนชอบทิ้งขยะมูลฝอยลงมาจากรถรับ-ส่งนักเรียน และจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในหลักการเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง พบว่ามีความเป็นไปได้ เพราะประชาชนมีความรู้ และได้ซึมซับเรื่องการอยู่ร่วมกันในสังคม ก็จะทำให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของการแก้ไขปัญหาเรื่องขยะของชุมชนได้ การร่วมมือกันจะทำให้การแก้ปัญหาขยะประสบความสำเร็จ และประชาชนหันมาให้ความร่วมมือกับเทศบาลมากขึ้นเพราะมีผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ

1.4 คิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย เมื่อประชาชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการบริการสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประชาชนจะเกิดความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ทำให้ชุมชนเกิดความสามัคคีในการดูแลรักษาความสะอาด เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชน ประชาชนได้กล้าแสดงออกกล้าคิด กล้าทำ สร้างจิตสำนึกสาธารณะ และ มีความรู้สึกที่ว่าตนเองมีความสำคัญต่อชุมชน ที่ช่วยให้ปัญหาขยะของชุมชนลดลง สอดคล้องกับการศึกษาของชวันลักษณ์ กาวิละ (2557 : 33) พบว่า การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม บัณฑิตในด้านการรับบริการและความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายบริการสาธารณะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการเชิงนโยบาย และจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในหลักการคิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย พบว่ามีความเป็นไปได้ เพราะทำให้ประชาชนได้กล้าแสดงออก มีจิตสำนึกสาธารณะ และทำให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ว่าตนเองมีความสำคัญต่อชุมชน ที่ช่วยให้ปัญหาขยะของชุมชนลดลง

1.5 การตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ เมื่อบุคลากรภาครัฐและประชาชนทุกคนทำตามกฎระเบียบ ทำให้การดำเนินการต่างๆ เกิดความตรงไปตรงมา ไม่มีผลประโยชน์อะไรแอบแฝง ประชาชนอบอุ่นใจ มั่นใจและไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐและจะได้รับความไว้วางใจ จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของลักษณา แก้วกิ่ง (2553 : 74) ที่ได้ศึกษาว่าการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมะนัง จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานให้บริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด โดยคณะกรรมการชุมชนทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณและการใช้งบประมาณของเทศบาล และส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานสาธารณะจากประธานชุมชน เพราะเมื่อประชาชนทราบขั้นตอนการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ย่อมให้การสนับสนุนช่วยเหลือและจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ในหลักการตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ พบว่า มีความเป็นไปได้ เพราะการดูแลชุมชนไม่ให้เกิดปัญหาขยะจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าทุกคนทำตามกฎระเบียบ ไม่มีผลประโยชน์อะไรแอบแฝง ทำให้ประชาชนไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐ มีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐเป็นอย่างดี

1.6 การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง เมื่อบุคลากรภาครัฐมีภาวะผู้นำช่วยอำนวยความสะดวก คอยไกล่เกลี่ยและประนีประนอมช่วยแก้ไขปัญหา ทำให้การร่วมกันแก้ไขปัญหาขยะของชุมชนเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนกล้าที่จะขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากภาครัฐ ทราบถึงวิธีการจัดการกับขยะได้หลายรูปแบบ ช่วยให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็เกิดความรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ นันตะสุข (2556 : 107) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนกับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านชำอำเภอสว่างศรีสงคราม พบว่า การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในหลักการให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง พบว่า มีความเป็นไปได้ เพราะทำให้การร่วมกันแก้ไขปัญหาขยะของชุมชนเกิดประสิทธิภาพ ลดปัญหาเรื่องขยะลงได้ ทำให้ประชาชนกล้านำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาขยะของชุมชน

1.7 ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ เมื่อผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐสร้างความยอมรับนับถือให้เกิดขึ้นกับประชาชน เป็นผู้นำที่เก่ง บุคลากรวิชาชีพมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ทำให้เกิดการให้ความร่วมมือจากประชาชน ประชาชนจะเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้นำและประชาชนในชุมชนเกิดความภาคภูมิใจในการได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของ Julian (2010 : 9 – 17) พบว่า ผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการบริการประชาชนเลือกวิธีที่จะนำไปสู่สถานการณ์ที่ทำนายเป็นพิเศษจะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีเยี่ยมและลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าผู้นำในการบริการสาธารณะจะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าอย่างมาก และจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในหลักการให้คุณค่ากับคน พบว่ามีความเป็นไปได้ เพราะผู้นำที่เก่งก็จะได้รับการยอมรับนับถือจากทั้งในองค์กรและชุมชน เพราะบุคลากรวิชาชีพจะมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ทำให้เกิดการให้ความร่วมมือจากประชาชน

2. ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ภาครัฐ พบข้อจำกัดด้านงบประมาณ กว่าที่ทางเทศบาลจะตั้งงบประมาณมาใช้จ่ายในแต่ละโครงการต้องมีการทำแผนในการดำเนินงานล่วงหน้า เพื่อจะได้ทราบว่า จะนำเงินไปใช้ในทางใดบ้าง ดังนั้นการจัดทำโครงการต่างๆ จึงต้องมีความชัดเจนในเรื่องของแผนงาน ขึ้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีขั้นตอนปฏิบัติหลายขั้นตอน

จากประเด็นนี้ทำให้บางครั้งการแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า ไม่ทันกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการมีความยุ่งยากและหลายขั้นตอน มีผลทำให้การดำเนินโครงการไม่มีประสิทธิภาพ ขาดแคลนพนักงานจัดเก็บขยะ และข้อจำกัดด้านบุคคล นับเป็นปัญหาสำคัญมากของหลายๆ เทศบาลในการบริหารจัดการเรื่องขยะ ทุกเทศบาลเจอปัญหาเดียวกันหมด คือ การขาดบุคลากรวิชาชีพ เนื่องจากสายงานนี้มีนักศึกษาเรียนจบออกมาน้อยมาก ที่จบออกมาแล้วก็ทำงานที่ไม่ตรงสายงาน เพราะคิดว่าถ้าทำงานสายตรงจะมีความก้าวหน้าน้อย จึงทำให้มีบุคลากรวิชาชีพเข้ามาในระบบน้อย และการขาดพนักงานจัดเก็บขยะ ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากหลายกรณี เช่น อาชีพที่ไม่มีเกียรติ ในช่วงเวลาปฏิบัติงานเสื้อผ้าสกปรกส่งกลิ่นเหม็น ทำให้มีคนมาสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งนี้น้อย ซึ่งหลายเทศบาลกำลังเจอปัญหาและแก้ไขกันอยู่ซึ่งการแก้ปัญหาที่แก้แล้วแต่เทศบาลอื่นๆ

2.2 ภาคประชาชน พบประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจและขาดจิตสำนึกสาธารณะในเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการกับปัญหาขยะ มีส่วนร่วมกับชุมชนน้อยเพราะเป็นสังคมเมือง การที่ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องขยะมีหลายรูปแบบ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเข้าไปถ่ายทอดความรู้แก่ประชาชนในชุมชน การจัดให้มีการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของชุมชน ซึ่งทำให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับในรูปแบบต่างๆ ทำให้ง่ายต่อการจัดการขยะ ประชาชนสามารถที่จะคิดวิธีที่จะจัดการกับขยะของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยแก้ปัญหาขยะได้เป็นอย่างดี ลดภาระของชุมชนและเทศบาลในการจัดเก็บ ประชาชนสามารถแยกขยะเป็นสัดส่วน

3. แนวทางจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการตามแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.1 หลักการบริการรับใช้พลเมืองนั้น บุคลากรภาครัฐไม่ใช่ผู้รับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในชุมชนเท่านั้น แต่ต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมแรงร่วมใจกันระหว่างประชาชน และเมื่อประชาชนเห็นว่าการประโยชน์สาธารณะเป็นผลประโยชน์ระยะยาว ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่ผลประโยชน์ระยะสั้นของประชาชน ประชาชนก็จะเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อชุมชนของตนเอง รัฐบาลเพียงสนองต่อความต้องการของประชาชนและผลประโยชน์ของชุมชน และกระตุ้นให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมตามหลักการนี้ คาดว่าจะนำไปใช้ในการจัดการขยะได้ประสบผลสำเร็จ

3.2 หลักการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ ไม่ใช่เพื่อตอบสนองช่วยแก้ปัญหาหรือเป็นทางเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเพียงเพื่อประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แนวทางตามหลักการนี้จึงต้องเกิดจากการที่ทั้งภาครัฐและประชาชนต้องพูดคุยกันและมีข้อตกลงร่วมกันมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกัน แนวทางตามหลักการนี้คาดว่า จะนำไปใช้ในการจัดการขยะได้ประสบผลสำเร็จ

3.3 หลักการเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง เมื่อภาครัฐหรือเทศบาลให้เงินหรือเห็นชอบโครงการที่ประชาชนเสนอและมีการติดตาม ส่งเสริมให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชนในการจัดการขยะของชุมชน มีการปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกสาธารณะต่อสังคมให้กับประชาชน รวมทั้งเด็กนักเรียน โดยเริ่มจากโรงเรียนและจะต้องชี้ให้ประชาชนในชุมชนเห็นถึงประโยชน์ต่างๆ ที่ตนเองจะได้รับว่ามีอะไรบ้าง จากการช่วยกันจัดการขยะของชุมชนตามหลักการนี้ คาดว่าจะนำไปใช้ในการจัดการขยะได้ประสบผลสำเร็จ

3.4 หลักการคิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ภาครัฐต้องทำให้ประชาชนทุกคนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมกับภาครัฐให้มากที่สุด เน้นให้ประชาชนผู้ประกอบการทั้งหลายมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บขยะตามสัดส่วนของขยะ จัดให้มีการประกวดชุมชนเพื่อสร้างสร้างให้เกิดความสามัคคีในชุมชนเกิดความรักชุมชน จัดให้มีการแบ่งพื้นที่ออกเป็นกลุ่มเล็กๆ ในแต่ละชุมชนเพื่อจะได้ง่ายต่อการดำเนินกิจกรรม แนวทางตามหลักการนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการจัดการขยะได้ประสบผลสำเร็จ

3.5 หลักการตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ ภาครัฐต้องทำให้ประชาชนทุกคนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมกับภาครัฐให้มากที่สุด ในลักษณะของการบังคับ ใช้แทนการขอความร่วมมือ เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจน เช่น มาตรการในการลดปริมาณขยะโดยการนำหลักการ “ผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย” มาใช้ โดยการกำหนดให้ผู้ผลิตสินค้าต้องมีส่วนรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะจากปริมาณสินค้าที่ขาย มาตรการในการเพิ่มหรือลดภาษีแก่ผู้ผลิตในกรณีต่างๆ รวมถึงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะ แนวทางตามหลักการนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการจัดการขยะได้ประสบผลสำเร็จ

3.6 หลักการให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง ภาครัฐสนับสนุนเรื่องของงบประมาณในการจัดกิจกรรม เพราะในทุกกิจกรรมจะมีรายจ่ายเกิดขึ้นมา ภาครัฐต้องสร้างภาวะผู้นำให้กับประชาชนในชุมชนหลายๆ รูปแบบ เพื่อให้ชุมชนสามารถเดินหน้าไปได้ด้วยตัวเอง และภาครัฐต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบในการจัดการกับปัญหาขยะที่เหมาะสมกับความต้องการของชุมชนตนเอง แนวทางตามหลักการนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการจัดการขยะได้ประสบผลสำเร็จ

3.7 หลักการให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ ภาครัฐสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักในความสำคัญของปัญหาขยะ เพื่อเพิ่มศักยภาพแก่บุคลากรให้มีความรู้ทักษะต่างๆ สร้างบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสารกับคนในองค์กรและนอกองค์กร ส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนเพื่อให้ได้รับความไว้วางใจ ตลอดจนจนพฤติกรรมและทัศนคติให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ

พนักงานของเทศบาลควรคัดเลือกจากประชาชนในพื้นที่เทศบาล เพราะทุกคนจะรับทราบปัญหา
ขยะของเทศบาลเป็นอย่างดี แนวทางตามหลักการนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการจัดการขยะได้
ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากการวิเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ประกอบด้วย 7 หลักการ ในการ
นำไปใช้จัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ และความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดการให้บริการ
สาธารณะแนวใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการการจัดการขนานผลการวิจัยครั้งนี้ไป
เป็นแนวทางในการจัดการขยะให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เนื่องจากในการบริหารจัดการขยะ
โดยทั่วไปของหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการสอดคล้องกับบางหลักการ

2. หน่วยงานภาครัฐ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้นำผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปเผยแพร่
ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อนำไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยไปใช้ทดลองใช้และศึกษาผลที่ได้ในการจัดการขยะในหน่วยงานอื่นๆ

2. ควรมีการวิจัย โดยใช้เทคนิคและวิธีการวิจัยอื่นๆ ด้วย เช่น การวิจัยเชิงสำรวจ

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมมลพิษ. (2558). **แถลงข่าวสถานการณ์มลพิษประเทศไทย ปี 2558**. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2558, จาก : <http://www.pcd.go.th/AirQuality/Regional/DefaultThai.cfm>.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2554). **กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองท้องถิ่น**. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2558, จาก : http://www.dla.go.th/work/e_book/eb1/stan9.htm.
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2558). **Roadmap การจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ฉบับผ่านความเห็นชอบจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2557**. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2558, จาก : http://www.nongbualamphu.mnre.go.th/download/Roadmap_Aug262014.pdf.
- จิราพร วงศ์คำ. (2555). **การใช้ดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นในการจัดจ้างเพื่อทำบริการสาธารณะ**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชวันลักษณ์ กาวิละ. (2557). **การมีส่วนร่วมในกระบวนการเชิงนโยบายบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ไทรสิทธิ์ สีนสมบูรณ์ทอง. (2552). **ความล้มเหลวของเทศบาลไทย**. เชียงราย : อินเทอร์เน็ต.
- มนัส สุวรรณ. (2544). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2557). **ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 131 ตอนพิเศษ 189 ง 28 กันยายน 2557**. (หน้า 4-6). ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2558, จาก : http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99310268.
- ลักขณา แก้วกิ่ง. (2553). **การพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2558). **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย**. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2558, จาก : http://www.priv.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=988.
- สมศักดิ์ นันตะสุข. (2556). **การมีส่วนร่วมของประชาชนกับความพึงพอใจต่อการจัดการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านข่า อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2554). **ประมวลหลักการปฏิบัติราชการสำหรับการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นจากคำพิพากษาของศาลปกครองและองค์กรวินิจฉัยอื่น**. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

สุรพล กาญจนะจิตรา. (2535). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : กรมพัฒนาชุมชน.

อภิชาติ วรภัย. (2553). **การกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert B. (2007). **The New Public Service : Serving, Not Steering**. New York London, England : M.E. Sharpe, Inc.

Julian, P., (2010). **When the going gets tough... Public service leadership in times of significant change and uncertainty**. International Journal of Leadership in Public Services. 6 (4) : 9 – 17.