



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รูปแบบการบริหารงานแบบ 7s framework กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ฤทธิชัย บุญธรรม¹, วิไลลักษณ์ เรืองสม²

Rittichai Boontham¹, Wilailuk Ruangsom²

¹Branch Public Administration under the faculty of humanities and social sciences

E-mail: Rittichai27112539@gmail.com

²Branch Public Administration under the faculty of humanities and social sciences,

E-mail : Wilailuk.@vru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง รูปแบบการบริหารงานแบบ 7s กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หลักการ 7s framework model เพื่อนำไปใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ และสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น จากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนต่างได้รับผลกระทบ ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและอุปสรรคต่อความอยู่รอด และความสำเร็จขององค์กร ทำให้องค์กรต่างๆ มีการปรับตัวให้เข้ากับกระแสดังกล่าว ซึ่งในส่วนของภาครัฐได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่ง 7s framework model สามารถตรวจสอบปัจจัยของแนวโน้มที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรในอนาคตได้ สามารถจัดหน่วยงานและกระบวนการที่จำเป็นจะต้องควรรวมหรือยุบรวมกัน และกำหนดวิธีการที่ดีที่สุดที่จะใช้กลยุทธ์นำเสนอเพื่อให้องค์กรเกิดผลลัพธ์ที่ดี

คำสำคัญ : 7s framework model, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

Academic articles 7s framework model and local administration organization. The purpose is to explain. 7s framework model can be applied to local administrative organizations and can improve the performance of the organization. Globalization has brought about rapid economic and social change. Whether public or private organizations are affected. Cause both opportunities and obstacles to survive and the success of the organization. Organizations adapting to this flow. In the government sector has reformed bureaucracy. To be consistent with the changing environment. Which 7s framework model It can examine the factors that may change the organization in the future. Can arrange the units and processes needed to be merged or collapsed and determine the best way to use a presentation strategy to get good results.

Keywords : 7s framework model , Local administration organization



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนต่างได้รับผลกระทบ ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและอุปสรรคต่อความอยู่รอด และความสำเร็จขององค์กร ทำให้องค์กรต่างๆ มีการปรับตัวให้เข้ากับกระแสดังกล่าว ซึ่งในส่วนของภาครัฐได้ ดำเนินการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยระบบราชการ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (2551-2555) โดยกำหนดให้มีการ ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานของ หน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ มีขีดสรรถ ณะสูง สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโดยยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มี ความหลากหลาย ได้รับการบริการที่ สะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ รวมทั้งมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและ ผลการปฏิบัติงานที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้นจึงได้ดำเนินโครงการ ศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาระบบ ราชการโดยมีเป้าหมาย เพื่อศึกษาและพัฒนาคุณภาพของ ระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการพยายามหาแนวทาง และ เครื่องมือการประเมินตนเองใหม่ๆ เข้ามา ปรับใช้เพื่อ พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องซึ่ง ได้นำเครื่องมือ การประเมินองค์กรดังกล่าวมาปรับใช้ และพัฒนาองค์กร ภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐาน การพัฒนาระบบราชการ และเป็นแนวทางในการประเมินตนเอง ของส่วนราชการ และเป็นบรรทัดฐาน การติดตาม และการประเมินผลการบริหารจัดการของส่วนราชการด้วย โดยแต่ละส่วนราชการ จะสามารถนำเกณฑ์หมวดต่างๆ มาประเมินองค์กรตนเอง เพื่อทราบว่าส่วนราชการของ ตนยังมีความ บกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อ ปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเครื่องมือทางการบริหารที่สามารถจะประเมินสถานภาพองค์กร ได้ อย่างทั่วถึงนั้น ผู้ศึกษามีความสนใจจะศึกษากรอบแนวคิด McKinsey 7-S Framework ซึ่งเป็น แนวคิดหนึ่ง ที่ ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่า เป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสใน การปรับปรุงของ กระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7s framework model

เอกกมล เอี่ยมศรี ได้กล่าวใน Modern Management Forum เมื่อวันศุกร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2554 (Online : 14 มิถุนายน 2558) เกี่ยวกับกรอบแนวคิด 7's Mckinsey ดังนี้

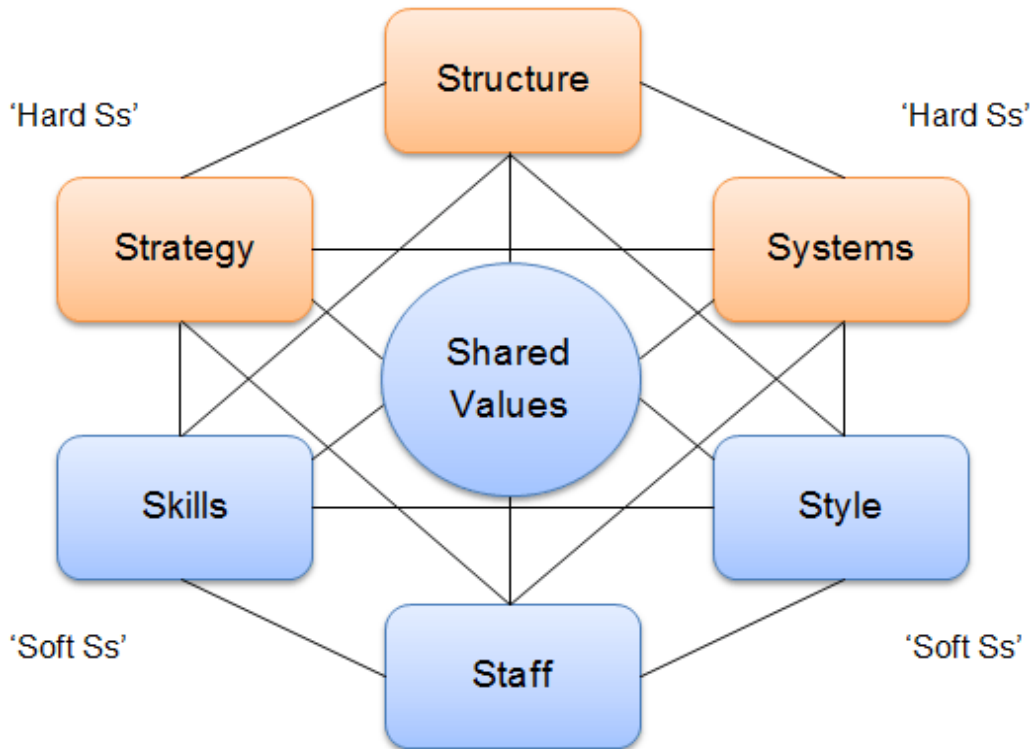
กรอบแนวคิด 7's Mckinsey เป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจว่าทุกส่วนขององค์กรของ คุณทำงาน อยู่ด้วยความสามัคคี

7's McKinsey ได้มีการพัฒนาในด้านทศวรรษ 1980 โดย Tom Peter และ Robert Waterman เป็นสองที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านการทำงานเป็นที่ปรึกษาของ McKinsey & Company ได้นำเสนอ แนวคิดการจัดแนวทางศึกษาไว้ 7 ด้าน สำหรับตรวจสอบภายในองค์กรและ จำเป็นที่จะต้องมีความใกล้ชิดกัน ภายใน องค์กรจึงจะประสบความสำเร็จ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ที่มารูปภาพ : Strategic Management insight

<https://www.strategicmanagementinsight.com/tools/mckinsey-7s-model-framework.html>

แนวคิดของ 7's McKinsey สามารถไปใช้เป็นองค์ประกอบของทีมงานหรือโครงการได้เป็นอย่างดี ปัญหาของการใช้ทฤษฎีนี้ คือ การนำไปใช้โดยไม่คำนึงถึงวิธีการที่คุณจะต้องตัดสินใจที่จะ กำหนดขอบเขตของพื้นที่ที่คุณจะต้องศึกษา 7 องค์ประกอบที่สำคัญ แนวคิด 7's McKinsey เกี่ยวข้องกับ 7 ปัจจัยของการพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยแบ่ง ออกเป็นทั้ง “ยากและหนัก” กับ “อ่อนนุ่ม” ภายในองค์กร

องค์ประกอบ “ยากและหนัก”

- กลยุทธ์ (Strategy)
- โครงสร้าง (Structure)
- ระบบ (System)

องค์ประกอบ “อ่อนนุ่ม”

- ค่านิยมร่วม (Shared Value) หรือ เป้าหมายบันดาล (Superordinate Goal)
- ทักษะ/ประสบการณ์การทำงาน (Skill)
- รูปแบบการบริหาร (Style of Management)
- บุคลากร (Staff)

องค์ประกอบ “ยากและหนัก” จะง่ายต่อการกำหนดหรือระบุวิธีการจัดการ โดยตรงและมี อิทธิพลต่อพวกเขา ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ จะต้องใช้แผนภูมิองค์กรและสายการบังคับบัญชา และ กระบวนการที่เป็นทางการ และใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

องค์ประกอบ “อ่อนนุ่ม” เป็นสิ่งที่ยากที่จะอธิบายและมีความเป็นตัวตนน้อย มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม ซึ่งองค์ประกอบอ่อนนุ่ม มีความสำคัญมากต่อองค์กรที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ

ปัจจัยทั้ง 7 ประการมีความสำคัญยิ่ง เป็นตัวส่งเสริมซึ่งกันและกัน ส่งผลให้องค์กรมี ประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

Strategy : กลยุทธ์ หมายถึง แนวทางหลักของการทำงานหรือแผนแม่บท เป็นแนวทางระดมและจัดทรัพยากรขององค์กร ถ้ากลยุทธ์เหมาะสมกับองค์กร องค์กรมีทรัพยากรเพียงพอเพียงเหมาะสมกับ องค์กร องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จ

Structure : โครงสร้าง หมายถึง รูปแบบการจัดแบ่งองค์กรออกเป็นฝ่ายๆ หรือกลุ่มงาน มีการกำหนด อำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน โครงสร้างของบริษัทชั้นนำจะมีรูปแบบไม่สลับซับซ้อน เป็นแบบแบนราบ ทำให้ข้อมูลข่าวสารจากบนลงล่างเป็นไปอย่างรวดเร็ว

System : ระบบการทำงาน หมายถึง ชุดของกิจกรรมต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันเป็นระบบที่ดีมีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เร็ว ควรมีการเขียน Flow Chart ประกอบได้เพื่อความชัดเจน

Superordinate Goal หรือ Shared and Value : ค่านิยมร่วม หมายถึง ความรู้สึกร่วมหรือความต้องการของคนส่วน ใหญ่ในองค์กร ทศนคติที่มีต่อองค์กรไปในทางที่ดีหรือไม่ดี

Skill : ทักษะ หมายถึง ความชำนาญเป็นพิเศษ เป็นสิ่งที่องค์กรทำได้ดี เป็นที่เชื่อถือของลูกค้า องค์กรที่มีทักษะด้านใดด้านหนึ่งเหนือกว่าผู้อื่นย่อมประสบความสำเร็จเป็นบริษัทชั้นนำ

Style of Management : รูปแบบการบริหาร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อ การรับรู้และความเชื่อถือของบุคลากร จะมีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานและความสำเร็จของ องค์กร

Staff : บุคลากร หมายถึง บุคลากรทุกระดับเป็นหัวใจขององค์กร เป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กร ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่มีความรู้ความสามารถ ขวัญดี และจงรักภักดีต่อ องค์กร ย่อม ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นระบบการบริหารบุคคล ต้องดี มีคุณภาพ จึงจะได้ บุคคลที่ดีต้องเอาใจใส่ต่อบุคลากร พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น

แนวคิด 7's McKinsey สามารถนำมาใช้ในหลากหลายของสถานการณ์ที่มุมมองของการจัด ตำแหน่ง ให้เป็นประโยชน์ เช่น

1. ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร
2. ตรวจสอบปัจจัยของแนวโน้มที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรในอนาคต
3. จัดหน่วยงานและกระบวนการที่จำเป็นจะต้องควบรวมหรือยุบรวมกัน
4. กำหนดวิธีการที่ดีที่สุดที่จะใช้กลยุทธ์นำเสนอ

ปัจจัยหลักในการสร้างองค์กรที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยหลายๆ ปัจจัยตามความเห็น ของนักวิชาการที่ หลากหลาย ผู้ศึกษา เห็นว่า องค์ประกอบของ McKinsey 7 ปัจจัยเป็นแนวทาง ที่ผู้ศึกษาส่วนใหญ่นิยม มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมตามสภาพขององค์กร และสามารถนำมา วิเคราะห์การพัฒนาองค์กรตาม เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจ เป็นคำหรือสิ่งที่คนในสังคมไทยให้ความสนใจและติดตามเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายหลังจากที่ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนที่สุดฉบับหนึ่ง และเป็นผลสืบเนื่องมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ทำให้การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กระจายอำนาจจึงเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจมากขึ้นตามลำดับ และมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นหรือในระดับพื้นที่ของไทย

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การปกครองท้องถิ่น)

องค์การปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่ง ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและ รายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

(อุทัย หิรัญโต, 2523) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจ ให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการ กันเองเพื่อบำบัดความ ต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่ รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงหมายถึง การที่องค์กรหนึ่งมีอาณาเขตของตนเองมีประชากร ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด มีอำนาจและอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตน โดยมีหน้าที่ ให้บริการในด้านต่างๆแก่ประชาชนซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเองด้วยตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชุมชน หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและการปกครองตนเองโดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง เช่น การมีสภาท้องถิ่นเป็นต้น อย่างไรก็ตามเมื่อประมวลความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปได้ดังนี้

- เป็นการปกครองรูปแบบหนึ่งในระดับท้องถิ่นโดยรัฐกระจายอำนาจและหน้าที่ให้ ท้องถิ่นบางประการให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ และอีกมิติหนึ่ง การปกครองท้องถิ่นเป็น ผลผลิตมาจากการปกครองมาแต่โบราณที่ชุมชนมีการปกครองตนเอง

- ได้รับการยอมรับเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมายและมีอิสระ ในการปกครองตนเอง แต่ไม่ได้หมายความว่าองค์กรดังกล่าวมีสถานะเป็นรัฐใหม่แต่อย่างใด เนื่องจากยังมีหน่วยการปกครองส่วนกลางเป็นผู้คอยกำกับดูแลเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินกิจการด้วยความเรียบร้อย

- เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นโดย ประชาชนเป็นผู้เลือกตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น องค์กรที่มีอำนาจในการกำหนด นโยบายงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจ หน้าที่ ของหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายาบุตร, 2539 และ โกวิทย์ พวงงาม, 2546 ได้เสนอความคิดเห็นที่สอดคล้อง กันเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงิน งบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และจะมีการจัดสรร เงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มี ที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

- เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความ ต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจาก รัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า หน่วย การปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความ ต้องการได้อย่างแท้จริง

- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบรู้ประชาชนไปโดยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึง กระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

- 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ องค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง กล่าวคือ เป็น องค์กรที่รับมอบภารกิจบางอย่างจากรัฐมาดำเนินการจัดทำเอง โดยภารกิจที่จัดทำนั้น เป็นเรื่องที่มีความ เกี่ยวข้องโดยตรงกับท้องถิ่น และเป็นกิจการที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐ เนื่องจากเป็นกิจการที่มีลักษณะเฉพาะ ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ดังนั้นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะเข้าใจปัญหาและจัดทำภารกิจได้ดีกว่าส่วนกลาง มีอิสระในการบริหารจัดการ โดยอยู่ ภายใต้อำนาจกำกับดูแลจากส่วนกลางและมีขอบเขต ขึ้นอยู่กับรัฐเป็นผู้กำหนด อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยใช้วัตถุประสงค์ของ การใช้อำนาจหน้าที่เป็นเกณฑ์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจ หน้าที่ในการจัดทำบริการ สาธารณะ (Service Public) อำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ (Police) การ บริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ การใช้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่างๆ ที่เป็น สาธารณะ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง ตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจน มีพื้นที่รับผิดชอบชัดเจน มี ผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรืออาจจะได้รับความ เห็นชอบจากสภาท้องถิ่น การ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ขนาดเล็ก ซึ่งได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ 31 เรื่อง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นนั้น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจฯ ประกาศกำหนด

7s framework model กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นองค์กรที่มีอำนาจและอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหาร การคลังของตน โดยมีหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆแก่ประชาชน อาทิ บริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชน เพื่อ แบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนจนระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ให้เกิดความประหยัด และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้มีการนำวิธีการดำเนินการ ในการจัดการปัญหาและการให้บริการแบบทันสมัยโดยการนำ 7s framework model มาปรับใช้กับการดำเนินการ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ (Strategy) หมายถึง แนวทางหลักของการทำงานหรือแผนแม่บท เป็นแนวทางระดมและจัดทรัพยากรขององค์กร ถ้ากลยุทธ์เหมาะสมกับองค์กรให้มีทรัพยากรเพียงพอเพียงเหมาะสม โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจน และมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกไว้อย่างชัดเจน รวมถึง มีการกำหนดตัวชี้วัดไว้อย่างชัดเจน ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกกำหนด ไว้ในแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผ่านกระบวนการในการจัดทำแผนพัฒนาตามที่ได้ กำหนดไว้ รวมถึงการบรรจุภารกิจในการให้บริการประชาชน

2. โครงสร้างหน่วยงาน (Structure) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดโครงสร้าง ของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน รวมถึงการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และ สายการบังคับบัญชาที่ได้กำหนดไว้ และมีการปรับโครงสร้างให้สอดคล้องกับ ภารกิจตามบริบทของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ระบบงาน (Systems) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเหมาะสมของระบบงานอาจนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้เกิดการประสานงานทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการตรวจสอบ ทบทวนการปฏิบัติงาน รวมถึงระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่วนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเกือบทั้งหมด ทำให้ เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

4. ทักษะ (Skills) ด้านทักษะของบุคลากร โดยบุคลากรสามารถ ประยุกต์เทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน บุคลากรมีความสามารถในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ในงานที่ทำ เนื่องจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกระบวนการในการพัฒนาบุคลากร อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการบรรจุการพัฒนาบุคลากรไว้เป็นส่วนหนึ่งในแผน ปฏิบัติการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. บุคคล (Staff) ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีระบบการสร้างการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างเพียงพอ และมีการกำหนด นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลไว้อย่างชัดเจน มีการวางแผน ทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ มีระบบการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร

6. รูปแบบการบริหาร (Style) ด้านรูปแบบการบริหารงาน ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการจูงใจให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของผู้บริหารยึดตามกฎ ระเบียบ กฎเกณฑ์ และผู้บริหาร มีความมุ่งมั่นและกระตุ้นให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกันในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตาม วิสัยทัศน์และพันธกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ค่านิยมร่วม (Shared Values) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศ ที่ดีในการปฏิบัติงาน บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบ เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่น ทุ่มเท และมีค่านิยมร่วมขององค์กร เพื่อง่าย ต่อการจดจำและนำไปสู่การปฏิบัติ ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรมีเป้าหมาย การดำเนินงานที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน คือ การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการมุ่งเน้นการบริการประชาชนเป็นหลัก

ตัวอย่างการนำรูปแบบการบริหารงาน 7s ไปใช้ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มูทิตา วรกุลยากุล (2556) ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิตผลการวิจัยพบว่าสถานภาพองค์กรของเทศบาลนครรังสิต ตามแบบจำลอง 7s framework โดยภาพรวมการดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบ ของภาครัฐที่มีความพยายามที่จะให้อิสระแก่ท้องถิ่นในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่ของตน โดยที่รายละเอียดบางส่วนสามารถปรับเปลี่ยน เพิ่มเติมให้สอดคล้องกับภารกิจ และบริบทขององค์กรได้ ซึ่งพบว่า การบริหารงานในด้านต่างๆยังคงต้องปรับปรุงในเรื่องของ กฎหมายที่เกี่ยวข้องงบประมาณ และคนที่เทศบาลยังคงต้องแก้ไขในภาพรวม แต่เมื่อแยกตามแบบจำลอง 7s framework แล้ว พบว่า

ด้านโครงสร้างการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลมีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ และสายการบังคับบัญชา และในรายละเอียดของโครงสร้างงานมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร แต่พบว่า การดำเนินการยังคงมีปัญหาในเรื่องของอำนาจหน้าที่บางส่วนงานไม่ชัดเจน และการดำเนินงานที่ล่าช้า อันเนื่องมาจากภารกิจงานบางภารกิจไม่สอดคล้องกับโครงสร้างงาน จึงทำให้เกิดปัญหาอยู่ในการดำเนินงานอยู่เสมอ

ด้านกลยุทธ์ คือ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจสามปี ซึ่งในภาพรวมแล้วเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ค่อนข้างดี แต่ในบางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ อันเนื่องมาจากภารกิจที่ไม่ใช่ของเทศบาลโดยตรง เช่น ภารกิจถ่ายโอนงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด และที่สำคัญขาดความร่วมมือจากภาคประชาชน

ด้านระบบงาน เทศบาลมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับภารกิจ และบริบทขององค์กร ซึ่งทำให้ในทุกส่วนของงานเทศบาลดำเนินการโดยเทคโนโลยีสารสนเทศเกือบทั้งหมด ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว แต่ในบางครั้งก็ยังคงต้องสื่อสารแบบทางการอยู่ จึงทำให้การปฏิบัติงานบางครั้งล่าช้าไป

ด้านผู้นำ เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ สามารถบริหารจัดการต่างๆได้เป็นอย่างดี จึงเป็นที่ยอมรับของพนักงานเทศบาลและประชาชนในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำมีความจริงใจ และตั้งใจที่จะตอบสนองทุกความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

ด้านพนักงาน เทศบาลมีการจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานบุคคลของภาครัฐ ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจ แต่การให้บริการของพนักงานบางส่วนประชาชนยังคงไม่พอใจเท่าที่ควร ซึ่งเทศบาลก็ได้มีการจัดทำกล่องความพึงพอใจในการรับบริการ หรือแม้แต่ในเว็บไซต์ก็ได้มีการให้ร้องเรียนโดยที่พนักงานเทศจะมีการตรวจสอบและพัฒนาอยู่การให้บริการอยู่เสมอ

ด้านทักษะ เนื่องจากเทศบาลมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ มีความรู้และเข้าใจในการบริหารงานภาครัฐและสภาพบริบทของพื้นที่ จึงทำให้ผู้นำสามารถจับจุดเด่นของพื้นที่มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้านค่านิยมร่วม ในการบริหารภาครัฐ ทำให้ผู้นำ และพนักงานเทศบาลมีเป้าหมายที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน คือ การมุ่งให้บริการประชาชน ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้พื้นฐานความคิดของบุคลากรในเทศบาลมุ่งเน้นเรื่องงานบริการประชาชนเป็นหลัก

จากที่กล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นว่าการนำ 7s framework model มาใช้ประเมินภายในองค์กรนั้นจะทำให้เห็นว่าองค์กรยังขาดตกบกพร่องในด้านใดของทั้ง 7 ด้าน เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขและปฏิบัติตาม ในการประเมินสมรรถนะขององค์การถือว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนา เนื่องจากจะทำให้เราได้รู้สภาพความเป็นจริงว่าองค์การของเรามีสมรรถนะอย่างไร อาจเปรียบได้กับการตรวจร่างกายของคนเพื่อที่จะทราบถึงความแข็งแรงและสมบูรณ์ และค้นหาโรคภัยต่างๆ ในกรณีองค์กรก็เช่นเดียวกัน การค้นพบจุดอ่อนก็เปรียบการค้นพบโรคที่จำเป็นต้องได้รับการเยียวยารักษาให้หายหรือทุเลาลงไป เพื่อพร้อมที่จะดำรงอยู่อย่างมั่นคงและสามารถไปสู่เป้าหมายและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ และมีความเข้าใจในบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยกัน เพื่อสร้างความเป็นทีมในการทำงานจะทำให้องค์กรนั้นมีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทสรุป

จากแนวคิดของ 7's McKinsey เรื่อง 7s framework model สามารถนำไปใช้เป็นองค์ประกอบของทีมงานหรือโครงการได้เป็นอย่างดี เป็นตัวส่งเสริมซึ่งกันและกัน ส่งผลให้องค์กรมี ประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ และเป็นปัจจัยหลักในการสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้นจึงได้ดำเนินโครงการ ศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาระบบราชการโดยมีเป้าหมาย เพื่อศึกษาและพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งหน่วยงานของภาครัฐโดยเฉพาะองค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดและเข้าถึงประชาชนมากที่สุด โดยมุ่งให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ บริการเหล่านั้นจะต้องมีประสิทธิภาพ โดยนำแนวคิด 7's framework model เป็นหนึ่งวิธีการที่นำมาปรับใช้เป็นตัวเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความเป็นเลิศ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารและปฏิบัติ ในการทำงานที่จะบูรณาการให้เหมาะสมกับองค์กรหรือหน่วยงานของตนเองที่ควรนำไปปฏิบัติเพื่อสู่การเป็นเลิศและผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีศักยภาพในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- Ovidijus Jurevicius. (2013). .รูปภาพ 7s framework model.
โกวิทย์ พวงงาม ชวงศ์ ฉายาบุตร. (2539 ,2546). ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น.
อุทัย หิรัญโต. (2523). .การปกครองท้องถิ่น.
เอกกมล เอี่ยมศร. (2554). .กรอบแนวคิด 7's Mckinsey.
มุทิตา วรกุลยากุล. (2556). .ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต.