



การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต  
กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี  
MANAGING FOR FACILITATING SERVICE DELIVERY TO  
THE PEOPLE OF DUSIT DISTRICT, BANGKOK  
METROPOLITAN ADMINISTRATION

พระศักดิ์มงคล นิลวัน \*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต และภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ตามตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า (๑) ปัญหาที่สำคัญ คือ สำนักงานเขตดุสิตไม่มีการปิดประกาศกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานทะเบียนราษฎรให้บุคลากร และประชาชนทราบอย่างชัดเจน (๒) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรมุ่งเน้นการให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง โดยถือประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกและให้บริการ และ (๓) ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ ในปัจจุบันสำนักงานเขตดุสิตมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานทะเบียนราษฎรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากกว่า

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: palidanaruk@hotmail.co.th



ในอดีตซึ่งรวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

คำสำคัญ :

## ABSTRACT

The objective of this study is to investigate the problems of facilitating of the public service and the overall overview of the development and management service delivery in accordance with good governance concept of Dusit District. The purpose of

This research study was conducted using qualitative research methods via interviewing key stakeholders to facilitate the management of the public service of the Dusit District Office. in accordance with good governance concept. The analysis of the data was carried out by means of the average plus standard deviation.

It was found from the study that: (1) the Dusit District Office does not give any notice as to what are the household registration will be accomplished. (2) the improvement in item 1. Should be carried out on a continuous basis (3) the activities in items 1. Should be better than those in the past with citizen participation in mind

Keywords :

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๓๓๕ ให้จัดรูปแบบการปกครองของ “นครหลวงกรุงเทพมหานคร” เป็น “กรุงเทพมหานคร” ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๖๘ ซึ่งได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นทบวงการเมือง เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง แบ่งพื้นที่บริหารออกเป็นเขต



และแขวง หลังจากนั้น ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และใช้มาจนทุกวันนี้ โดยได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น แบ่งพื้นที่บริหารออกเป็นเขต และแขวงตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร จากกฎหมายดังกล่าว ส่งผลให้อำเภอดุสิตจึงเป็นเขตดุสิต ในปี พ.ศ. ๒๕๓๒ ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ ๒๒.๒๑ ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยแขวงดุสิต แขวงสวนจิตรลดา แขวงวรพินยาบาล แขวงสี่แยกมหานาค แขวงถนนนครไชยศรี และแขวงบางซื่อ ในปี พ.ศ. ๒๕๓๒ กรุงเทพมหานคร เห็นว่าเขตดุสิตเป็นเขตขนาดใหญ่มีพื้นที่กว้างขวาง และมีประชากรจำนวน ๕-๖ แสนคนจึงเสนอแบ่งพื้นที่เขตเพิ่ม ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศกระทรวงลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๓๒ แยกพื้นที่แขวงบางซื่อออกจากเขตดุสิตตั้งเป็นสำนักงาน เขตบางซื่ออีกเขตหนึ่งโดยสำนักงานเขตดุสิตเป็น ๑ ใน ๕๐ เขต มีผู้อำนวยการเขตเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา

การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา และความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนโดยตรง เหล่านี้เป็นต้น ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้แล้ว ในฐานะที่สำนักงานเขตดุสิตเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายและบริหารจัดการในทิศทางที่อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นนี้ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ที่บัญญัติไว้ว่า “มาตรา ๗๔ บุคคลผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการท้องถิ่นบางส่วน และบุคลากรอื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน” ด้วยเหตุนี้ สำนักงานเขตดุสิตที่อยู่ส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร จึงมีประชากรหนาแน่นถึงจำนวน ๑๑๕,๔๐๖ คน (ตามรายงานของปี ๒๕๕๓) ดังนั้นเขตดุสิตจึงมีภารกิจที่สำคัญในการจัดหาบริการต่างๆ แก่ประชาชนซึ่งเพิ่มขึ้นตลอดเวลา

แต่เท่าที่ผ่านมา สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (๑) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เช่น บุคลากรบางส่วนไม่ได้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน (๒) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ เช่น บุคลากรบางส่วนไม่มุ่งปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความสำเร็จแต่มุ่งปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบ (๓) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ เช่น สำนักงานเขตดุสิตไม่มีการวัดผลประสิทธิภาพและไม่สามารถแสดงความคุ้มค่าของการปฏิบัติงาน (๔) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริหารบางส่วน



ไม่ให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๕) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น สำนักงานเขตดุสิตขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย (๖) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น สำนักงานเขตดุสิตให้บริการที่ไม่อำนวยความสะดวก และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร และ (๗) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น สำนักงานเขตดุสิตไม่มีแผนการประเมินผลอย่างเป็นระบบ เหล่านี้เป็นต้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

### ขอบเขตการศึกษา

สำหรับการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยแบ่งออกได้ ๓ ด้าน ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีและขั้นตอนการนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๗ ด้านมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตรวมถึงสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนาตลอดถึงศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งเสริมให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตผลสำเร็จแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๗ ด้านนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการงานของสำนักงานเขตดุสิตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

**ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (แสดงรายละเอียดไว้ในบทที่ ๓) แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

**ประชากร** คือ บุคคลทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ที่ทำการศึกษา แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ (๑) ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดุสิต ๑ แห่ง (๒) ประชาชนที่มาติดต่อ

ราชการในสำนักงานเขตดุสิต ๕ แห่ง (๑ ธันวาคม ๒๕๕๔ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๕) รวมประชากร ทั้ง ๒ ประเภท ๑๑๕,๔๐๖ คน

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ บุคคลที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าว แบ่งเป็น ๒ ประเภท เช่นกัน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ ประเภท ๑,๑๐๐ คน ได้มาจากการคำนวณตามสูตร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๙% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ ๐.๐๓ (โปรดดูรายละเอียดจากบทที่ ๓ หัวข้อ ๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามตามวัตถุประสงค์ของการบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดี

### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาข้อมูลจากบุคลากรในองค์กรนั้นๆโดยการเข้าสัมภาษณ์และแจก แบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาเลือก กลุ่มบุคลากรที่จะสัมภาษณ์ออกเป็น ๒ กลุ่มคือ

กลุ่มที่ ๑ คณะผู้บริหารและข้าราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร คือ

๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตดุสิต

๑.๒ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

กลุ่มที่ ๒ บุคลากรในหน่วยการเมืองที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร คือ

๒.๑ ดร.ลีลาวดี วัชโรบล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ดุสิต-ราชเทวี)

๒.๒ นายศิริพงษ์ ลิ้มปิชัย สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร เขตดุสิต

### การอภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนำเสนอเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยออกเป็น ๓ หัวข้อ ได้แก่

๑. สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๗ ด้าน

๒. ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามวัตถุประสงค์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี(เป็นการนำปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา”

๓. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด ๕ M

ผู้ศึกษาขอนำเสนอรายละเอียดการอภิปรายผล ดังนี้

๑. สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามวัตถุประสงค์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ๓ คำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน ๖ ด้าน และเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๑ ด้าน (ได้แก่ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น)

**๑.๑ การบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน** (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๒) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คำถาม เช่น สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนที่ล่าช้า เนื่องจากในการมาติดต่อราชการที่สำนักงานที่ดินบางครั้งใช้เวลาหลายชั่วโมงหรือทั้งวันทำให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรบางส่วน of สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครยังไม่ทำให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความพึงพอใจเท่าที่ควร นอกจากนี้ ระบบการบริหารจัดการบางส่วนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการด้วยความรวดเร็วและลดขั้นตอน ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเป็นในระดับมาก

**๑.๒ การบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน** (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๓) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง ๓ คำถาม เช่น (๑) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการแก่ประชาชนตลอดช่วงเวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และ (๒) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่



ประชาชน เนื่องจากสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่มีการวางแผนและไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน การปฏิบัติงานเป็นไปตามหน้าที่ที่มีอยู่เท่านั้น บุคลากรของสำนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่มีอยู่ เช่น การให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การดำเนินงานได้ผลงานเสร็จตามที่ต้องการแต่การที่ประชาชนต้องมานั่งรอรับบริการทั้งวันจะถือว่าเป็นการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพได้หรือไม่

**๑.๓ การบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ** (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๔) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง ๓ คำถาม เช่น (๑) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนอย่างคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และ (๒) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้เผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนให้บุคลากรและประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เนื่องจากสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่คุ้มค่าและไม่มีการเผยแพร่กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานให้กับบุคลากรของสำนักงานและประชาชนทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง นอกจากนี้ การปฏิบัติงานของบุคลากรบางส่วน of สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครยังคงยึดถือวิธีคิดเดิมที่ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงถึงความสำคัญกับรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์สุจริต จรรยาบรรณในวิชาชีพ จิตวิญญาณของการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ยังไม่ชัดเจนจนเป็นที่ยอมรับของประชาชน จนบางครั้งเกิดการร้องเรียนเรื่องการเรียกร้องผลประโยชน์ เช่นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของผาสุก พงษ์ไพจิตรและคณะ เรื่อง “คอร์รัปชันภาครัฐ” ๒๕๔๔ ที่พบว่า สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากการให้บริการ

**๑.๔ การบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น** (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๕) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คำถาม เช่น สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**๑.๕ การบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์** (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๖) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง ๓ คำถาม เช่น (๑) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้สำรวจ ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้เหมาะสม ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ และ (๒) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นสำหรับปรับปรุงการ





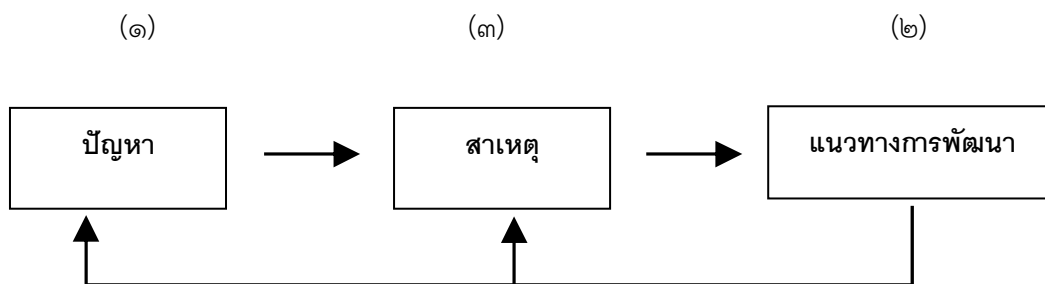
ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานที่ดิน ๑.๖ การบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๗) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง ๓ คำถาม เช่น (๑) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครดำเนินการแก้ไขปัญหาคอขวดหรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว หลังจากได้รับการร้องเรียนจากประชาชน และ (๒) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนอย่างชัดเจนและกว้างขวาง เนื่องจากบางครั้งสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่สามารถแก้ไขปัญหาคอขวดหรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานหลังจากได้รับการร้องเรียนได้ในทันที เช่น ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้อยู่อาศัยกับบริษัทจัดสรร รวมทั้งยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนยังไม่มากเท่าที่ควร จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง เช่นนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ๒๕๔๔ ที่พบว่า การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการมีผลต่อความพึงพอใจในงานให้บริการ

๑.๗ การบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๘) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง ๓ คำถาม เช่น (๑) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเป็นประจำ และ (๒) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน

๒. ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๗ ด้าน

ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหามาประยุกต์ใช้





<b>๑. ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน</b> ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ย่งยาก ซับซ้อนในบางกรณี มีผลให้บริการประชาชนล่าช้า เช่น งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมทั้งงานรังวัด	๑.๑ ลักษณะงานให้บริการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม	๑.๑ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานและกฎหมายที่ต้องนำมาใช้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ
	๑.๒ งานบางประเภทเป็นงานเทคนิคเฉพาะ เช่น งานรังวัดที่ดินทุกประเภท และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอรับบริการและผู้เป็นเจ้าของที่ดินแปลงข้างเคียงซึ่งเป็นบุคคลอื่น ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงต้องใช้ความระมัดระวัง และยึดถือระเบียบปฏิบัติ	๑.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญและติดตามการปฏิบัติงานของช่างรังวัดอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้ทันทั่วถึง
<b>๒. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงาน</b> ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครขาดระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	๒.๑ ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนไว้ล่วงหน้า และไม่มีการตรวจติดตาม ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีทิศทางที่ชัดเจน	๒.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครทุกคนควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้
	๒.๒ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนที่ชัดเจน	๒.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญและกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนเพื่อจะได้ทราบถึงผลลัพธ์ของการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ

<p>๓. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร การประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานให้บุคลากรของสำนักงานและประชาชนทราบอย่างทั่วถึง</p>	<p>๓.๑ ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่ได้ให้ความสำคัญและสนใจในกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท เป็นแต่เพียงการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่มีอยู่เท่านั้น</p> <p>๓.๒ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนงาน และกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานไม่ครบทุกประเภทและไม่เพียงพอ</p>	<p>๓.๑ ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติงานให้ได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท รวมทั้งมีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องด้วย</p>
		<p>๓.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้มีการจัดทำเอกสารขั้นตอนงานและกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานทุกประเภทเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และแจกจ่ายประชาชนให้รับทราบ</p>
<p>๔. ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ</p>	<p>๔.๑ ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครเพิ่งจะเริ่มดำเนินการมาได้ประมาณ ๔ ปี โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังมีปัญหาและยังไม่สมบูรณ์</p>	<p>๔.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้การสนับสนุนและพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่องานบริการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยควรพัฒนาทั้งระบบงานและตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนควบคู่กันไป</p>
	<p>๔.๒ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้รับงบประมาณในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มากเพียงพอ</p>	<p>๔.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรหาแหล่งงบประมาณหรือจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอและควรฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>๕. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครขาดการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้มาติดต่อรับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน</p>	<p>๕.๑ ผู้บริหารบางส่วน of สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเท่าที่ควร การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีอยู่ก็เป็นเพียงการทำตามกระบวนการให้ครบถ้วน และไม่มี การนำข้อมูลที่ได้มาใช้อย่างจริงจัง</p>	<p>๕.๑สำนักงานเขตดุสิตกรุงเทพมหานครควรกำหนดมาตรการหรือวางหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนผู้บริหารให้ ความสำคัญและเห็นความจำเป็นของการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนพร้อมทั้งดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น</p>
	<p>๕.๒ ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วน of</p>	<p>๕.๒ ผู้บริหารและบุคลากรของ</p>



	สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จิตสำนึกในการอำนวยความสะดวกและ ให้บริการแก่ประชาชนและไม่สนใจรับฟัง ความคิดเห็นหรือความต้องการของ ประชาชน	สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติใน การปฏิบัติงานโดยมีทัศนคติที่ถูกต้องใน การให้บริการและรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อแก้ไข ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน
๖. ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนไม่ต่อเนื่องและไม่กว้างขวางเท่าที่ควร	๖.๑ ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่ได้ให้ความสนใจในการประชาสัมพันธ์งานในความรับผิดชอบ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการน้อยมาก	๖.๑ ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติให้มีความสำนึกและตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่มาใช้บริการ
	๖.๒ ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนไว้ล่วงหน้า จึงไม่มีแผนงานประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนทำให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบน้อยมาก	๖.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรกำหนดให้มีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจังและชัดเจน
๗. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญคือสำนักงานเขตดุสิตกรุงเทพมหานครไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่	๗.๑ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบปิด กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	๗.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้เพิ่มเติมจากการที่เป็นระบบปิด เป็นการเปิดกว้างให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนในการประเมินผลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนด้วย
	๗.๒ ผู้บริหารงานของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่สนใจและเห็นความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน	๗.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานสมัยใหม่ที่ทำให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด ๕M ที่ประกอบด้วย ๕ ด้าน ๆ ละ ๒ คำถาม

๓.๑ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านทรัพยากรมนุษย์ (Man) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน



การใช้ระบบคุณธรรมในการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย และปูนบำเหน็จรางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่  
อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน และ (๒) การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรของสำนักงานอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งการนำ  
ความรู้ที่ได้มาปรับใช้อย่างจริงจัง

**๓.๒ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารงบประมาณ (Money)** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผล  
สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การทำตัวเป็น  
แบบอย่างที่ดีของผู้บริหารสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครและการใช้จ่ายงบประมาณอย่าง  
ประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (๒) การใช้จ่ายงบประมาณในการ  
อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรของสำนักงานอย่างประหยัด คุ่มค่า และ  
เกิดประโยชน์สูงสุด

**๓.๓ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการจัดการทั่วไป (Management)** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผล  
สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การที่ผู้บริหาร  
สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุง  
เปลี่ยนแปลง และ (๒) การประสานงานและให้ความร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ  
แก่ประชาชนของบุคลากรของสำนักงาน

**๓.๔ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้  
กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การที่ผู้บริหารของสำนักงาน  
เขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีความคิดริเริ่มที่จะนำอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์และ (๒) การใช้วัสดุ  
อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงาน อย่างประหยัด คุ่มค่า และเพื่อให้เกิดประโยชน์  
สูงสุด

**๓.๕ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผล  
สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การทำตัวเป็น  
แบบอย่างที่ดีของผู้บริหารสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครในการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา  
โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน และอดทน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก  
และให้บริการแก่ประชาชน และ (๒) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของบุคลากร  
ของสำนักงาน

## สรุปผลการศึกษา

๑. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๑) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบ  
แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เป็นเพศหญิง และมีระดับการศึกษาปริญญา  
ตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี



๒. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในแต่ละด้านประกอบด้วย ๓ คำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน ๖ ด้าน และเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๑ ด้าน (ได้แก่ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น) ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน”

๓. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในแต่ละด้านประกอบด้วย ๒ คำถาม (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๑๐) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง ๗ ด้าน ๆ ละ ๒ คำถาม

๔. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในแต่ละด้านประกอบด้วย ๑ คำถาม (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๑๑) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๕ ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน ๒ ด้าน

๕. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงาน เขตดุสิต กรุงเทพมหานครประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด ๕M ที่ประกอบด้วย ๕ ด้าน ๆ ละ ๒ คำถาม (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๑๒) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทุกด้าน

### ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีความครอบคลุมมากขึ้น ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม ดังนี้

๑) ด้านบุคคล เนื่องจากหัวใจของงานให้บริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเป็นด่านแรกที่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการจะต้องสัมผัส ฉะนั้น จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องเตรียมความพร้อมของตัวเองทั้งในเรื่องอารมณ์ ความรอบรู้ ความมีศิลปะในการอธิบายหรือชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และชัดเจน มีความสุภาพอ่อนน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะช่วยประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและเป็นมิตร รวมทั้งช่วยลดปัญหาภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานแบบที่เคยเป็นลงได้

๒) ด้านสถานที่ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพดี มีความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอต่อการเข้ามารับบริการของประชาชน นอกจากนี้ยัง



มีสิ่งอำนวยความสะดวกอีกมากมายที่สำนักงานเขตดุสิตควรให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น นิตยสารหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม กาแฟ และโทรศัพท์ เป็นต้น ระหว่างนั่งรอรับบริการ ซึ่งจะช่วยทำให้ระยะเวลาของการรอคอยสั้นลงและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเขตดุสิตเองด้วย

๓) ด้านระบบงาน สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และเปิดให้บริการระหว่างพักเที่ยง รวมทั้งกำชับและสอดส่อง ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อความปลอดภัย ควรให้มีการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ผ่านทางธนาคารได้ด้วย

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณร่วมกัน โดยศึกษาจากเอกสารรวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากภายในองค์กร การแจกแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์วิจัยข้อมูลที่ได้จึงเป็นความคิดเห็นจากบุคลากรภายในองค์กรจากหน่วยงานเดียวเท่านั้น เพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอแนะการดำเนินการศึกษาวิจัยดังนี้

ควรศึกษาจากกลุ่มประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างให้กว้างมากขึ้นกล่าวคือควรศึกษาทั้งองค์กรและทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ได้รับผลการวิจัยที่ชัดเจนและควบคุมในการใช้กลยุทธ์ต่างๆให้มากยิ่งขึ้น และควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



### บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (๒๕๔๙). การคิดเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซัคเซส มีเดีย จำกัด.
- จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์. (๒๕๕๒). แผนที่ยุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- ชมเพลิน สุวรรณภณ. (๒๕๔๘). การอำนวยความสะดวกทางการค้า. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (๒๕๔๐). จดหมายเปิดผนึกจากที่ประชุมคณาจารย์รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ผู้จัดการรายวัน.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (๒๕๓๖). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง เทศาภิบาล. วารสารเทศาภิบาล, ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๓๖.
- ธงชัย สันติวงษ์.(๒๕๔๓).องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (๒๕๔๒). การสร้างธรรมาภิบาล(good government) ในสังคมไทย. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (๒๕๔๐). การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูลย์. (๒๕๕๑). ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา
- พระบรมราชาวาท. (๒๕๑๒).พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. ในพิธีเปิดงานชุมนุมลูกเสือแห่งชาติ ครั้งที่ ๖. ณ ค่ายลูกเสือวชิราวุธ อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี วันพฤหัสบดี ที่ ๑๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๑๒. ค้นคืนวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๓ จาก <http://siweb.dss.go.th>
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖. (๒๕๔๖, ตุลาคม ๙). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก, หน้า ๒.





พาณิชย์.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ. (๒๕๔๖). อ้างใน ประเสริฐ สิงขรเขียว (๒๕๕๐: ๕๐) วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (๒๕๔๘). ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา:หน่วยที่ ๑๕ ภาพรวม  
ปัญหาแนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (๒๕๕๐). การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจ  
พอเพียง. กรุงเทพมหานคร : โฟร์เพช.

สมเด็จพระญาณสังวร. (๒๕๓๖). คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา เล่ม ๑. กรุงเทพมหานคร :  
ศรีเมือง ปรีณัติ.

อรพินท์ สพอชัย. (๒๕๔๙). การบรรยายเรื่อง Good Governance. วันพฤหัสบดีที่ ๑๑ ธันวาคม  
พ.ศ. ๒๕๑๒. ค้นคืนวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๓ จาก <http://inaudit.doae.go.th/UpFile/>

อานันท์ ปันยารชุน. (๒๕๔๑). ปาฐกถา เรื่อง ธรรมรัฐ : Good Governance ในทัศนะของ  
นายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรี.

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร. (๒๕๕๑). การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เฮนรี่ มินท์ซเบิร์ก (Henry Mintzberg) (๑๙๙๘). ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ. นนทบุรี  
: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Fayol, Henri. (1949). General and Industrial Management. London: Sir Isaac Pitman &  
Sons.

John D. Millet. (1954). Management in the Public: The Quest for Effective  
Performance. NewYork: McGraw-Hill Book.

Max Weber. (1947). The Theory of Social and Economic Organizations. Translated by  
A.M. Handerson and T. Parsons. New York : Free Press.

Taylor,Frederick W. (1991). Principles of Scientific Manager. New York:W.W.Newton Co.

William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkhead. (1977). Equity in Local  
Service Distribution. Public Management: The New Zealand Model Auckland  
Oxford University Pres.

Yamane, Taro. (1967). Statistics: An Introductory Analysis. (2<sup>nd</sup> ed.). New York : Harper  
and Row.



### การสัมภาษณ์

นางสาวอารีย์ วงศ์นพรัตน์เลิศ

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตดุสิต

นางสาวนวลเพ็ญ กันภัย

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

ดร.ลีลาวดี วัชโรบล

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ดุสิต-ราชเทวี)

นายศิริพงษ์ ลิ้มปิชัย

สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร เขตดุสิต

