



การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

MANAGING FOR FACILITATING SERVICE DELIVERY TO

THE PEOPLE OF DUSIT DISTRICT, BANGKOK

METROPOLITAN ADMINISTRATION

พระศักดิ์มงคล นิลวัน*

บทตัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต และภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้แบบสอบถาม

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

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวัชร์ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: palidanaruk@hotmail.co.th



ในอดีตซึ่งรวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ
ประชาชน

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.

If 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 bettered than those in the past with citizen participation in mind

Keywords :

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๑๕ ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๓๓๕ ให้จัดรูปแบบการปกครองของ “นครหลวงกรุงเทพธนบุรี” เป็น “กรุงเทพมหานคร” ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระบบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๑๖ ซึ่งได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นทบวงการเมือง เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นกรุงเทพ แบ่งพื้นที่บริหารออกเป็นเขต





และแขวง หลังจากนั้น ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และใช้มาจนทุกวันนี้ โดยได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น แบ่งพื้นที่บริหารออกเป็นเขต และแขวงตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร จากกฎหมายดังกล่าว ส่งผลให้อำเภอดุสิตจึงเป็นเขตดุสิต ในปี พ.ศ. ๒๕๓๒ ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ ๒๒.๒๑ ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยแขวงดุสิต แขวงส่วนบุคคล แขวงวชิรพยาบาล แขวงสี่แยกมahanak แขวงถนนกรุงศรี และแขวงบางซื่อ ในปี พ.ศ. ๒๕๓๒ กรุงเทพมหานคร เห็นว่าเขตดุสิตเป็นเขตขนาดใหญ่มีพื้นที่กว้างขวาง และมีประชากรจำนวน ๕-๖ แสนคนจึงเสนอแบ่งพื้นที่เขตเพิ่ม ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศกระทรวงลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๓๒ แยกพื้นที่แขวงบางซื่อออกจากเขตดุสิตตั้งเป็นสำนักงาน เขตบางซื่ออีกเขตหนึ่งโดย สำนักงานเขตดุสิตเป็น ๑ ใน ๕๐ เขต มีผู้อำนวยการเขตเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา

การรักษาที่สาธารณสุข การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา และ ความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณสุขให้ประชาชนโดยตรง เหล่านี้เป็นต้น ทั้งนี้ เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้แล้ว ในฐานะที่สำนักงานเขตดุสิตเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้อง ดำเนินการตามกฎหมายและบริหารจัดการในทิศทางที่อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นนี้ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ที่บัญญัติไว้ว่า “มาตรา ๗๔ บุคคลผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการท้องถิ่นบางส่วน และบุคลากรอื่นของรัฐ มีหน้าที่ ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการ ประชาชน” ด้วยเหตุนี้ สำนักงานเขตดุสิตที่อยู่ส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร จึงมีอำนาจหน้าที่ ถึงจำนวน ๑๑๕,๔๐๖ คน (ตามรายงานของปี ๒๕๕๓) ดังนั้นเขตดุสิตจึงมีภารกิจที่สำคัญในการจัดทำ บริการต่างๆ แก่ประชาชนซึ่งเพิ่มขึ้นตลอดเวลา

แต่เท่าที่ผ่านมา สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (๑) ปัญหาด้านการเกิด ประโยชน์สุขของประชาชน เช่น บุคลากรบางส่วนไม่ได้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน (๒) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ เช่น บุคลากรบางส่วนไม่มุ่งปฏิบัติงานที่คำนึงถึง ความสำเร็จแต่มุ่งปฏิบัติงานตามกฎหมาย แต่ (๓) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ เช่น สำนักงานเขตดุสิตไม่มีการวัดผลประสิทธิภาพและไม่สามารถแสดง ความคุ้มค่าของการปฏิบัติงาน (๔) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริหารบางส่วน



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

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ขอบเขตการศึกษา

สำหรับการศึกษารังนี้มีขอบเขตการวิจัยแบ่งออกได้ ๓ ด้าน ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีและขั้นตอนการนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๗ ด้านมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตรวมไปถึงสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนาต่อไป ถึงศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งเสริมให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตผลสำเร็จแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๗ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการงานของสำนักงานเขตดุสิตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษารังนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (แสดงรายละเอียดไว้ในบทที่ ๓) แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

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



รายการในสำนักงานเขตดุสิต ๔ แห่ง (๑ ธันวาคม ๒๕๕๔ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๕) รวมประชากร ทั้ง ๒ ประเภท ๑๖,๔๐๖ คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่เป็นตัวแทนของประชากรตั้งกล่าว แบ่งเป็น ๒ ประเภท เช่นกัน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ ประเภท ๑,๑๐๐ คน ได้มาจากการคำนวณตามสูตร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทารो ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๗% และความคลาดเคลื่อนของ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ ๐.๐๓ (โปรดดูรายละเอียดจากบทที่ ๓ หัวข้อ ๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานวัตถุประสงค์ของการบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาข้อมูลจากบุคลากรในองค์กรนั้นๆ โดยการเข้าสัมภาษณ์และแจก แบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาเลือก กลุ่มบุคลากรที่จะสัมภาษณ์ออกเป็น ๒ กลุ่มคือ

กลุ่มที่ ๑ คณบุคลากรและข้าราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวย ความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร คือ

๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตดุสิต

๑.๒ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

กลุ่มที่ ๒ บุคลากรในหน่วยการเมืองที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความ สะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร คือ

๒.๑ ดร.ลีลาวดี วัชโรบล สมาชิกสภาพผู้แทนราษฎร (ดุสิต-ราชเทวี)

๒.๒ นายศิริพงษ์ ลิมปิชัย สมาชิกสภาพกรุงเทพมหานคร เขตดุสิต

การอภิปรายผล



ໃນການອົງປິປາຍພລ ຜູ້ສຶກໜາໄດ້ແປ່ງທົ່ວຂ້ອນນຳເສນອເພື່ອໃຫ້ສອດຄລ້ອງກັບວັດຖຸປະສົງຄົກກວິຈີຍອອກເປັນ ๓ ທັງທີ່ໄດ້ແກ່

๑. ສກາພກາບຣີຫາຣີຈັດກາເພື່ອຈຳນວຍຄວາມສະດວກແລະໃຫ້ບຣິກາຣແກ່ປະຊານຂອງສຳນັກງານເຂດດຸສືຕ ກຽງເທັມຫານຄຣຕາມແນວທາງກາບຣີຫາຣີຈັດກາບ້ານເມືອງທີ່ ๗ ດ້ານ

๒. ປ່ມ່າແລະແນວທາງກາບພັນນາກາບຣີຫາຣີຈັດກາເພື່ອຈຳນວຍຄວາມສະດວກແລະໃຫ້ບຣິກາຣແກ່ປະຊານຂອງສຳນັກງານເຂດດຸສືຕ ກຽງເທັມຫານຄຣຕາມວັດຖຸປະສົງຄົກກວິຈີຍຂອງກາບຣີຫາຣີຈັດກາບ້ານເມືອງທີ່ (ເປັນການນຳປ່ມ່າແລະແນວທາງກາບພັນນາກາບຣີຫາຣີຈັດກາມາອົງປິປາຍພລຄວບຄຸ້ກັນໃນ “ກະບວນກາປິຈາຮານແກ້ໄຂປ່ມ່າແລະ ປ່ມ່າ”)

๓. ປ່ຈັຍທີ່ມີສ່ວນສຳຄັນທີ່ໃຫ້ກາບພັນນາກາບຣີຫາຣີຈັດກາເພື່ອຈຳນວຍຄວາມສະດວກແລະ

ໃຫ້ບຣິກາຣແກ່ປະຊານຂອງສຳນັກງານເຂດດຸສືຕ ກຽງເທັມຫານຄຣປະສົບຜລສໍາເຮົາຕາມກຣອບແນວຄິດ ๕

M

ຜູ້ສຶກໜານຳເສນອຮາຍລະເອີຍດກາອົງປິປາຍພລ ດັ່ງນີ້

๑. ສກາພກາບຣີຫາຣີຈັດກາເພື່ອຈຳນວຍຄວາມສະດວກແລະໃຫ້ບຣິກາຣແກ່ປະຊານຂອງສຳນັກງານເຂດດຸສືຕ ກຽງເທັມຫານຄຣຕາມວັດຖຸປະສົງຄົກກວິຈີຍຂອງກາບຣີຫາຣີຈັດກາບ້ານເມືອງທີ່ໃນແຕ່ລະດ້ານປະກອບດ້ວຍ ๓ ຄຳຄາມ ໂດຍກຸ່ມ່າຕ້ອຍຢ່າງເຫັນດ້ວຍໃນຮະດັບປານກລາງ ຈຳນວນ ๖ ດ້ານ ແລະເຫັນດ້ວຍໃນຮະດັບມາກ ຈຳນວນ ๑ ດ້ານ (ໄດ້ແກ່ ດ້ານກາມໄມ້ມີຂັ້ນຕອນກາປົງປັງຕິດຈາກກົດຄວາມຈຳເປັນ)

๑.๑ ກາບຣີຫາຣີຈັດກາດ້ານກາເກີດປະໂຍ້ນສຸຂ່າຍປະຊານ (ຈາກບທີ່ ๔ ຕາຮາງທີ່ ๔.๒) ຜູ້ສຶກໜາເຫັນວ່າ ເຫດຜລສຳຄັນທີ່ໃຫ້ກຸ່ມ່າຕ້ອຍຢ່າງເຫັນດ້ວຍໃນຮະດັບປານກລາງ ຈຳນວນ ๒ ຄຳຄາມ ເຊັ່ນສຳນັກງານເຂດດຸສືຕ ກຽງເທັມຫານຄຣມີຂັ້ນຕອນກາປົງປັງຕິດຈາກຈຳນວຍຄວາມສະດວກແລະໃຫ້ບຣິກາຣແກ່ປະຊານທີ່ລ່າໜ້າ ເນື່ອຈາກໃນກາມມາຕິດຕ່ອງຮາຊາກທີ່ສຳນັກງານທີ່ດິນບາງຄຮັ້ງໃໝ່ເວລາຫລາຍໜ້າໂມງຫຼືອທີ່ວັນທີ່ໃຫ້ຜູ້ມາຕິດຕ່ອງຮາຊາກເກີດຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ໄມ້ດີ ແລະແສດງໃຫ້ເຫັນວ່າກາປົງປັງຕິດຈາກຂອງບຸຄລາກຮບປາງສ່ວນຂອງສຳນັກງານເຂດດຸສືຕ ກຽງເທັມຫານຄຣຍັງໄໝ່ໃຫ້ຜູ້ມາຕິດຕ່ອງຮາຊາກເກີດຄວາມພຶ້ງພອໃຈເຫຼົ່າທີ່ຄວາມ ນອກຈາກນີ້ ຮະບບກາບຣີຫາຣີຈັດກາບ້ານສ່ວນໂດຍເພາະຢ່າງຍິ່ງ ໃນເຮືອກາຈຳນວຍຄວາມສະດວກແລະໃຫ້ບຣິກາຣດ້ວຍຄວາມຮົວແລະລດຂັ້ນຕອນ ຍັງໄໝ່ມີປະສິທິພາພເຫຼົ່າທີ່ຄວາມ ຈຶ່ງມີສ່ວນສຳຄັນທີ່ໃຫ້ກຸ່ມ່າຕ້ອຍຢ່າງເຫັນດ້ວຍໃນຮະດັບປານກລາງແຫນ້ທີ່ຈະເປັນໃນຮະດັບມາກ

๑.๒ ກາບຣີຫາຣີຈັດກາດ້ານກາເກີດຜລສັມຄູ່ທີ່ກົດຄົງຂອງໜ່າຍງານ (ຈາກບທີ່ ๔ ຕາຮາງທີ່ ๔.๓) ຜູ້ສຶກໜາເຫັນວ່າ ເຫດຜລສຳຄັນທີ່ໃຫ້ກຸ່ມ່າຕ້ອຍຢ່າງເຫັນດ້ວຍໃນຮະດັບປານກລາງທີ່ ๓ ຄຳຄາມ ເຊັ່ນ (๑) ສຳນັກງານເຂດດຸສືຕ ກຽງເທັມຫານຄຣຈັດກາເພື່ອຈຳນວຍຄວາມສະດວກແລະໃຫ້ບຣິກາຣແກ່ປະຊານໄວ້ລ່ວງໜ້າກ່ອນດຳເນີນງານ ເຊັ່ນ ແຜນການໃຫ້ບຣິກາຣແກ່ປະຊານຕົວດ້ວຍເວລາ ๐๙.๓๐-๑๖.๓๐ ແລະ (๒) ສຳນັກງານເຂດດຸສືຕ ກຽງເທັມຫານຄຣ ມີຮະບບກາດຕິດຕາມແລະປະເມີນຜລກາປົງປັງຕິດຈາກແຜນປົງປັງຕິດຈາກດ້ານກາຈຳນວຍຄວາມສະດວກແລະໃຫ້ບຣິກາຣແກ່



ประชาชน เนื่องจากสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่มีการวางแผนและไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน การปฏิบัติงานเป็นไปตามหน้าที่ที่มีอยู่เท่านั้น บุคลากรของสำนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่มีอยู่ เช่น การให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การดำเนินงานได้ผลงานเสร็จตามที่ต้องการแต่การที่ให้ประชาชนต้องมานั่งรอรับบริการทั้งวันจะถือว่าเป็นการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพได้หรือไม่

๑.๓ การบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ
(จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๔) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง ๓ คำถาม เช่น (๑) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนอย่างคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และ (๒) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้เผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บุคลากรและประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เนื่องจากสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่คุ้มค่าและไม่มีการเผยแพร่กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานให้กับบุคลากรของสำนักงานและประชาชนทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง นอกจากนี้ การปฏิบัติงานของบุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครยังคงยึดถือวิธีคิดเดิมที่ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมตลอดถึงความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์สุจริต จรรยาบรรณในวิชาชีพ จิตวิญญาณของการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ยังไม่ชัดเจนจนเป็นที่ยอมรับของประชาชน จนบางครั้งเกิดการร้องเรียนเรื่องการเรียกรับผลประโยชน์ เช่นนี้สอกล้องกับผลการศึกษาของผาสุก พงษ์ไพบูลย์และคณะ เรื่อง “คورรัปชันภาครัฐ” ๒๕๔๔ ที่พบว่า สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการเรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ

๑.๔ การบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น(จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๔) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คำถาม เช่น (๑) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครได้มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๕ การบริหารจัดการด้านการปรับปรุงการกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (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 กรุงเทพมหานครดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้ด้วยความรวดเร็ว หลังจากได้รับการร้องเรียนจากประชาชน และ (๒) สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนอย่างชัดเจนและ กว้างขวาง เนื่องจากบางครั้งสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานหลังจากได้รับการร้องเรียนได้ในทันที เช่น ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้อยู่อาศัยกับบริษัทจัดสรร รวมทั้งยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนยังไม่มากเท่าที่ควร จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง เช่นนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโภดม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราชภัฏร์ ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตคลองเตย” ๒๕๔๔ ที่พบว่า การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการมีผลต่อความพึงพอใจในงานให้บริการ

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

๒. ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๗ ด้าน

ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยนำร่องแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้



(๑)

(๒)

(๓)



<p>๑. ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุบยาก ซับซ้อนในบางกรณี มีผลให้การบริการประชาชนล่าช้า เช่น งานจดทะเบียนสิทธิและนิคิตรัฐ รวมทั้งงานรัฐวัสดุ</p>	<p>๑.๑ ลักษณะงานให้บริการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครเกี่ยวข้องกับกฏหมายหลายฉบับ ได้แก่ ประมวลกฏหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฏหมายที่ดิน กฏหมายว่าด้วยอาคารชุด กฏหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฏหมายว่าด้วยช่างรั้งดอกชน และกฏหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม</p>	<p>๑.๑ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานเข้ารับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานและกฏหมายที่ต้องนำมาใช้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ</p>
<p>๒. ด้านการเกิดผลกระทบต่อภารกิจของหน่วยงาน ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครขาดระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน</p>	<p>๒.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญและติดตามการปฏิบัติงานของช่างรัฐด้อย่างใกล้ชิดและมีส่วนร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้ทันท่วงที</p> <p>๒.๒ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ไม่มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนที่ชัดเจน</p>	<p>๒.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครทุกคนควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้</p> <p>๒.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญและกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนเพื่อจะได้ทราบเบื้องผลลัพธ์ของการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มำติดต่อราชการ</p>



วารสาร บจก.
สังคมศาสตร์ฯ ๗๕

<p>๓. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงกิจของรัฐ ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครขาดการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานให้บุคลากร ของสำนักงานและประชาชนทราบอย่างทั่วถึง</p>	<p>๓.๑ ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่ได้ให้ความสำคัญและสนใจในกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท เป็นแต่เพียงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ รับผิดชอบที่มีอยู่เท่านั้น</p> <p>๓.๒ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนงาน และกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานไม่ครบถ้วนประเภทและไม่เพียงพอ</p>	<p>๓.๑ ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติงานให้ได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของ การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท รวมทั้งมีการให้ รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องด้วย</p>
<p>๔. ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครนำระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต มาใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ</p>	<p>๔.๑ ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครเพิ่งจะเริ่มดำเนินการได้ประมาณ ๔ ปี โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังมีปัญหา และยังไม่สมบูรณ์</p> <p>๔.๒ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้รับงบประมาณในการจัดทำเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มากเพียงพอ</p>	<p>๔.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้การสนับสนุนและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ อย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยควรพัฒนาทั้งระบบงานและตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้าน อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนควบคู่กันไป</p> <p>๔.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรหาแหล่งงบประมาณเพื่อจัดทำ คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอและควรฝึกอบรม บุคลากรให้เกิดความรู้ ความชำนาญใน การใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>๕. ปัญหาด้านการปรับปรุงการกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ขาดการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้มายกย่องต่อรับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน</p>	<p>๕.๑ ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของ ประชาชนเท่าที่ควร การสำรวจความ คิดเห็นของประชาชนที่มีอยู่ก็เป็นเพียงการ กำหนดกระบวนการให้ครบถ้วน และไม่มี การนำข้อมูลที่ได้มาใช้อย่างจริงจัง</p>	<p>๕.๑ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดมาตรการหรือวางแผนหลักเกณฑ์ที่ ชัดเจนเพื่อสนับสนุนผู้บริหารให้ ความสำคัญและเห็นความจำเป็นของการ สำรวจความคิดเห็นของประชาชนพร้อม ทั้งดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของ ประชาชนเป็นประจำและนำข้อมูลที่ได้มา ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดี ยิ่งขึ้น</p>
	<p>๕.๒ ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วนของ</p>	<p>๕.๒ ผู้บริหารและบุคลากรของ</p>



	สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครฯ จิตสำนักในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนและไม่สนใจรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน	สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครฯ ได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงานโดยมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน
๖. ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ ที่สำคัญคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนไม่ต่อเนื่องและไม่ก้าวข้างหน้าที่ควร	๖.๑ ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่ได้ให้ความสนใจในการประชาสัมพันธ์งานในความรับผิดชอบ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการน้อยมาก	๖.๑ ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครฯ ได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติให้มีความสำนักและตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับประชาชนที่มาใช้บริการ
๗. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญคือสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่	๗.๑ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นระบบปิด กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	๗.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครฯ มีการกำหนด แนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้เพื่อเตรียมจากการที่เป็นระบบปิด เป็นการเปิดกว้างให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนในการประเมินผลของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนด้วย
	๗.๒ ผู้บริหารงานของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครไม่สนใจและเห็นความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน	๗.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครฯ เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครประสบผลลัพธ์เชิงบวก 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) การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรของสำนักงานอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งการนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้อย่างจริงจัง

๓.๒ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครและการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (๒) การใช้จ่ายงบประมาณในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรของสำนักงานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

๓.๓ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการจัดการทั่วไป (Management) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การที่ผู้บริหารสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และ (๒) การประสานงานและให้ความร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรของสำนักงาน

๓.๔ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีความคิดริเริ่มที่จะนำอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์และ (๒) การใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงาน อย่างประหยัด คุ้มค่า และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๓.๕ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน ๒ คำถาม ได้แก่ (๑) การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครในการนำหลักธรรมาธิการ ธรรมชาติ ความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน และอดทน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน และ (๒) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของบุคลากรของสำนักงาน

สรุปผลการศึกษา

๑. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล (จากบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๑) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เป็นเพศหญิง และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี



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. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต 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 ความมีศีลปะในการอธิบายหรือชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และชัดเจน มีความสุภาพอ่อนน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะช่วยประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและเป็นมิตร รวมทั้งช่วยลดปัญหาภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานแบบที่เคยเป็นอยู่ได้

๒) ด้านสถานที่ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพดี มีความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอต่อการเข้ามาขอรับบริการของประชาชน นอกจากนี้ยัง



มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างหลากหลายที่สำนักงานเขตดุสิตควรให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น นิตยสารหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม กาแฟ และโทรศัพท์ เป็นต้น ระหว่างนั้นรับบริการ ซึ่งจะช่วยทำให้ระยะเวลาของการรอคิวยืนลงและก่อให้เกิดภาระลักษณะที่ดีต่อสำนักงานเขตดุสิตเองด้วย

๓) ด้านระบบงาน สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และเปิดให้บริการระหว่างพักเที่ยง รวมทั้งกำชับและสอดส่อง ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อความปลอดภัยควรให้มีการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ผ่านทางธนาคารได้ด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณร่วมกัน โดยศึกษาจากเอกสารรวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากภายในองค์กร การแจกแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์วิจัยข้อมูลที่ได้จึงเป็นความคิดเห็นจากบุคลากรภายในองค์กรจากหน่วยงานเดียวเท่านั้น เพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอแนะการดำเนินการศึกษาวิจัยดังนี้

ควรศึกษาจากกลุ่มประชาชน หรือกลุ่มตัวอย่างให้กว้างมากขึ้นกล่าวคือการศึกษาทั้งองค์กร และทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ได้รับผลการวิจัยที่ชัดเจนและครบคุมในการใช้กลยุทธ์ต่างๆให้มากยิ่งขึ้น และควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

กิตติพัฒน์ อินทรนิลอดม. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร์ และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีประจำนศสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (๒๕๔๙). การคิดเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทชั้นนำ มีเดีย จำกัด.

จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์. (๒๕๔๒). แผนที่ยุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

ชุมเพลิน สุวรรณภณ. (๒๕๔๘). การอำนวยความสะดวกทางการค้า. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (๒๕๔๐). จดหมายเบิดผนึกจากที่ประชุมคณะกรรมการจารย์รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ผู้จัดการรายวัน.

ชูวงศ์ ฉายบุตร. (๒๕๓๖). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรรมการปกรอง เทศบาล. วารสารเทศบาล, ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๓๖.

ธงชัย สันติวงศ์. (๒๕๔๓). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

บวรศักดิ์ อุวรรณโน. (๒๕๔๒). การสร้างธรรมาภิบาล(good government) ในสังคมไทย. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

ปรัชญา เวสารัชช. (๒๕๔๐). การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากรู้). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.

ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูลย์. (๒๕๔๑). ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา พระบรมราชโถวหาร. (๒๕๑๒). พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. ในพิธีเปิดงานชุมนุมลูกเสือแห่งชาติ ครั้งที่ ๖. ณ ค่ายลูกเสืออวชิราภูมิ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี วันพุธที่สุดที่ ๑๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๑๒. ค้นคืนวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๔๓ จาก <http://siweb.dss.go.th>

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖. (๒๕๔๖, ตุลาคม ๙). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก, หน้า ๒.



ພາຜົນຍິ່ງ.

ວັດນາ ວົງສົກເກີຍຕີຣັຕນໍ້ ແລະ ຄນະ. (۲۵۴۹). ອ້າງໃນ ປະເສົາສູງ ສິນຂຣເຂົ້າວ (۲۵۴۰: ۴۰) ວິທຍານິພນ໌ຈ
ສຶກປະກາສດ ມາຫາບັນທຶກ ສາຂາຢູ່ທະສາສົກການພັດທະນາ ມາຫວິທາລ້າຍຮາຊັກງາລີ.

ວິຮັ້ນ ວິຮັ້ນນິກາວຽຣນ. (۲۵۴۹). ປະມວລສາຮະໜຸດວິຊາການບົງຫາການພັດທະນາ:ໜ່ວຍທີ່ ۱۵ ກາພຣວມ
ປັ້ງຫາແນວ ທາງການພັດທະນາແລະ ແນວໂນ້ມຂອງການບົງຫາການພັດທະນາ. ນນທບ່ຽນ:
ມາຫວິທາລ້າຍສູໂຂ້ທີ່ຮຽມາຊີຣາຊ.

ວິຮັ້ນ ວິຮັ້ນນິກາວຽຣນ. (۲۵۴۰). ການບົງຫາການຈັດການຕາມແນວທາງຄຸນຮຽມແລະ ແນວທາງເສດຖະກິຈ
ພອເພີ່ງ. ກຽມເທິມທານຄຣ : ໂພຣເພີ່ງ.

ສມເຕັ້ງພະບານສັງວົງ. (۲۵۳۶). ຄຳຄາມ-ຄຳຕອບເກີ່ຍກັບພະພູທະສາສນາ ເລີ່ມ ۱. ກຽມເທິມທານຄຣ :
ຕຣີເມືອງ ປຣິນຕິ່ງ.

ອຣິພິນທໍ່ ສພໂຫຼຂໍ້ຍ. (۲۵۴۹). ການບຽນຢາຍເຮື່ອງ Good Governance. ວັນພຸທ້ສບຕີທີ່ ۱۱ ຈັນວາຄມ
ພ.ສ. ۲۵۴۹. ຄິດເປັນວັນທີ ۱۰ ມິຖຸນາຍັນ ۲۵۴۹ ຈາກ <http://inaudit.doae.go.th/UpFile/>
ອານັນທໍ່ ປັນຍາຮູນ. (۲۵۴۹). ປາຮູກຄາ ເຮື່ອງ ຮຽມຮູ້ : Good Governance ໃນທັນະຂອງ
ນາຍອານັນທໍ່ ປັນຍາຮູນ ອັດຕານຍກຮູ້ມູນຕີ.

ອຸທິ່ງວຽຣນ ທີພິຍົນຕຣ. (۲۵۴۹). ການບົງຫາການຈັດການເພື່ອອໍານວຍຄວາມສະດວກແລະ ໄທບົງຫາການປະຊາຊນ
ຂອງສຳນັກງານທີ່ດິນຈັງຫວັດນັກບຸງແລະສາຂາ.ວິທຍານິພນ໌ຈຸປະສົງສາສຕຣມຫາບັນທຶກ
ແຂນວິຊາບົງຫາການຮູ້ກິຈສາຂາວິທາການຈັດການ ມາຫວິທາລ້າຍສູໂຂ້ທີ່ຮຽມາຊີຣາຊ.

ເຊິ່ງວິ່ງ ມິນຫົບເບ່ອຮົກ (Henry Mintzberg) (۱۹۸۹). ປະມວລສາຮະໜຸດວິຊາການບົງຫາການກວດຮູ້. ນນທບ່ຽນ
: ສຳນັກພິມພົມມາຫວິທາລ້າຍສູໂຂ້ທີ່ຮຽມາຊີຣາຊ.

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. New York: 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 Gutherie 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. (2nd ed.). New York : Harper
and Row.



การสัมภาษณ์

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| นางสาวอารีย์ วงศ์พรัตน์เลิศ | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตดุสิต |
| นางสาวนวลเพ็ญ กันภัย | หัวหน้าฝ่ายทะเบียน |
| ดร.ลีลาวดี วัชโรมบล | สมาชิกสภาพผู้แทนราษฎร (ดุสิต-ราชเทวี) |
| นายศิริพงษ์ ลิมปิชัย | สมาชิกสภาพกรุงเทพมหานคร เขตดุสิต |

