การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

นายสมโภชน์ ปาลชาติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2553

Management Administration for Facilitating and Serving the People of the Office of Dusit District, the Bangkok Metropolitan Administration

Mr. Somphot Panchat

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2010

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล	นายสมโภชน์ ปาลชาติ
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อุดร ตันติสุนทร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ
สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย นายสมโภชน์ ปาลชาติ **รหัสนักศึกษา** 2513004727 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ
ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต และ (3) ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบที่มีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.89 สำหรับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร รวม 1,100 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 950 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.36 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ สำนักงานเขตดุสิตไม่มีการปิดประกาศกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานทะเบียนราษฎร์ให้บุคลากร และประชาชนทราบอย่างชัดเจน (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรมุ่งเน้นการให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง โดยถือประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกและให้บริการ และ (3) ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ ในปัจจุบันสำนักงานเขตดุสิตมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานทะเบียนราษฎร์ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากกว่าในอดีตซึ่งรวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

คำสำคัญ การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน สำนักงานเขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร

Thesis title: Management Administration for Facilitating and Serving the People of the Office of Dusit District, the Bangkok Metropolitan Administration
Researcher: Mr. Somphot Panchat; **ID:** 2513004727; **Degree:** Master of Public Administration;**Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2010

Abstract

The main objectives of this study are to study (1) problems of management administration for facilitating and serving the people of the Office of Dusit District, (2) development guidelines of management administration for facilitating and serving the people of the Office of Dusit District, and (3) overview development guidelines of management administration for facilitating and serving the people of the Office of Dusit District.

This study was a survey research by using questionnaires. The questionnaires were pre-tested with reliability checked at 0.89 level. The sample groups of 1,100 were people in areas of the Office of Dusit District. The 950 sets of questionnaire were collected which equal to 86.36% of the total samples. Statistics used for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, and t-test.

The study results showed the samples agreed that (1) the important problem was the Office of Dusit District's providing no explicit announcement of the each job-finished time regarding civil-registration to their officers and people; (2) the important development guideline was the executives of the Office of Dusit District should emphasize widely and continuously on the civil-registration services coincide with the people-centered services; and (3) the important overview of development guideline was the Office of Dusit District, at present, provided the management administration guideline for facilitating and serving the people particularly the civil-registration in responsible to the needs of the people more than the past, including the opening opportunities for people participation in suggestions of the people services.

Keywords: Management administration, Facilitating and serving the people, The Office of Dusit District, The Bangkok Metropolitan Administration

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์อุดร ตันติสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและกรรมการ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะด้วยดีตลอดมา ส่งผลให้การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในปัจจุบันและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา MPA5 และ MPA6 รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา สนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ที่เป็นแรงบันดาลใจและส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งให้ความรักความห่วงใย และความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่คุณพ่อ คุณแม่ คุณครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

สมโภชน์ ปาลชาติ

กุมภาพันธ์ 2553

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 2

กรอบแนวคิดการวิจัย 5

ขอบเขตการวิจัย 7

ข้อจำกัดในการวิจัย 9

นิยามศัพท์เฉพาะ 9

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 13

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 15

แนวคิดหรือความหมายของ การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์ 16

แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน 25

แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน 49

ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 54

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 62

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 62

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 65

การเก็บรวบรวมข้อมูล 72

การวิเคราะห์ข้อมูล 74

ระยะเวลาทำการวิจัย 75

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ 76

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 77
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง 79
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 82
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
ของกลุ่มตัวอย่าง 142
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ 156
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 157
สรุปการวิจัย 157
อภิปรายผล 163
ข้อเสนอแนะ 173
บรรณานุกรม 181
ภาคผนวก 185
ก แบบสอบถาม 186
ข การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ 196
ประวัติผู้วิจัย 199

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง 35
ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการจำแนกตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด 44
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริงจำแนกตามประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร รวม 5 แขวง 64
ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงานตลอดโครงการ 76
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง 80
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน 83
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน 103
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม 117
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต 119
ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง 123

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี 132

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติสรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง แนวทางการพัฒนา สาม ยุทธศาสตร์ สี่ ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนา และ ห้า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน 143

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 6
ภาพที่ 2.1 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน 31
ภาพที่ 2.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทาง 43
ภาพที่ 2.3 Good Governance ประกอบด้วยหลักสำคัญ 8 ประการ 46
ภาพที่ 2.4 กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน 53
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 57
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน 71
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้ 166

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ให้จัดรูปแบบการปกครองของ “นครหลวงกรุงเทพธนบุรี” เป็น “กรุงเทพมหานคร” ต่อมา ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นทบวงการเมือง เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง แบ่งพื้นที่บริหารออกเป็นเขต และแขวง หลังจากนั้น ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และใช้มาจนทุกวันนี้ โดยได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น แบ่งพื้นที่บริหารออกเป็นเขต และแขวงตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร จากกฎหมายดังกล่าว ส่งผลให้อำเภอดุสิตเป็นเขตดุสิต ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 22.21 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยแขวงดุสิต แขวงสวนจิตรลดา แขวงวชิรพยาบาล แขวงสี่แยกมหานาค แขวงถนนนครไชยศรี และแขวงบางซื่อ ในปี พ.ศ. 2532 กรุงเทพมหานคร เห็นว่าเขตดุสิตเป็นเขตขนาดใหญ่มีพื้นที่กว้างขวาง และมีประชากรจำนวน 5-6 แสนคนจึงเสนอแบ่งพื้นที่เขตเพิ่ม ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศกระทรวงลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2532 แยกพื้นที่แขวงบางซื่อออกจากเขตดุสิตตั้งเป็นสำนักงานเขตบางซื่ออีกเขตหนึ่ง โดยสำนักงานเขตดุสิตเป็น 1 ใน 50 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 2550 ที่บัญญัติไว้ว่า “มาตรา 74 บุคคลผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของ

ราชการท้องถิ่นบางส่วน และบุคลากรอื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน"

แต่เท่าที่ผ่านมา สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เช่น บุคลากรบางส่วนไม่ได้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน (2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ เช่น บุคลากรบางส่วนไม่มุ่งปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความสำเร็จแต่มุ่งปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ (3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ เช่น สำนักงานเขตดุสิตไม่มีการวัดผลประสิทธิภาพและไม่สามารถแสดงความคุ้มค่าของการปฏิบัติงาน (4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริหารบางส่วนไม่ให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น สำนักงานเขตดุสิตขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย (6) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น สำนักงานเขตดุสิตให้บริการที่ไม่อำนวยความสะดวก และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร และ (7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น สำนักงานเขตดุสิตไม่มีแผนการประเมินผลอย่างเป็นระบบ เหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญ และความจำเป็น ตลอดจนอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตดุสิต รวมทั้งความสำคัญของการบริหารที่สอดคล้องกับการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง "การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร" โดยใช้แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 7 ด้าน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ และบุคลากรของรัฐ ตลอดจนประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาควรแสดง "เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละข้อ" ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์ของการศึกษาแต่ละข้อไปใช้ได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็น นอกจากนั้น ยังเป็นพื้นฐานหรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กันด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง "หลักการและเทคนิคการ

เขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน") (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 5 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ที่เป็นอดีตและขณะกำลังศึกษา รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ต่อไป วัตถุประสงค์การวิจัยหัวข้อนี้ถือได้ว่าสอดคล้องกับวิธีการแสวงหาความรู้ความเข้าใจที่จะได้รับการยอมรับในทางวิชาการเพิ่มขึ้น

2.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ไม่อาจสมบูรณ์ได้หากขาดข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ขึ้นเพื่อมุ่งเสนอแนะแนวทางสำหรับประยุกต์ใช้ หรือเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครในอนาคตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านต่อไป ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.1 ข้างต้น แล้วนำมาเป็นพื้นฐานในการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ในอนาคต อันมีส่วนสำคัญทำให้ข้อมูลส่วนนี้ได้มาอย่างเป็นระบบ กล่าวได้ว่าข้อมูลส่วนนี้ส่วนใหญ่ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ซึ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการปรับปรุง หรือพัฒนาสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

2.3 ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ

สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับอนาคตเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นซึ่งได้จากการศึกษาข้อเท็จจริง หรือข้อมูลในอดีตและขณะทำการศึกษา แล้วนำมาวางแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพสำหรับอนาคตได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

2.4 ศึกษาภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจการบริหารจัดการในลักษณะของการเปรียบเทียบภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในอดีตกับปัจจุบันและในอนาคตกับในปัจจุบัน ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้ตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น

2.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

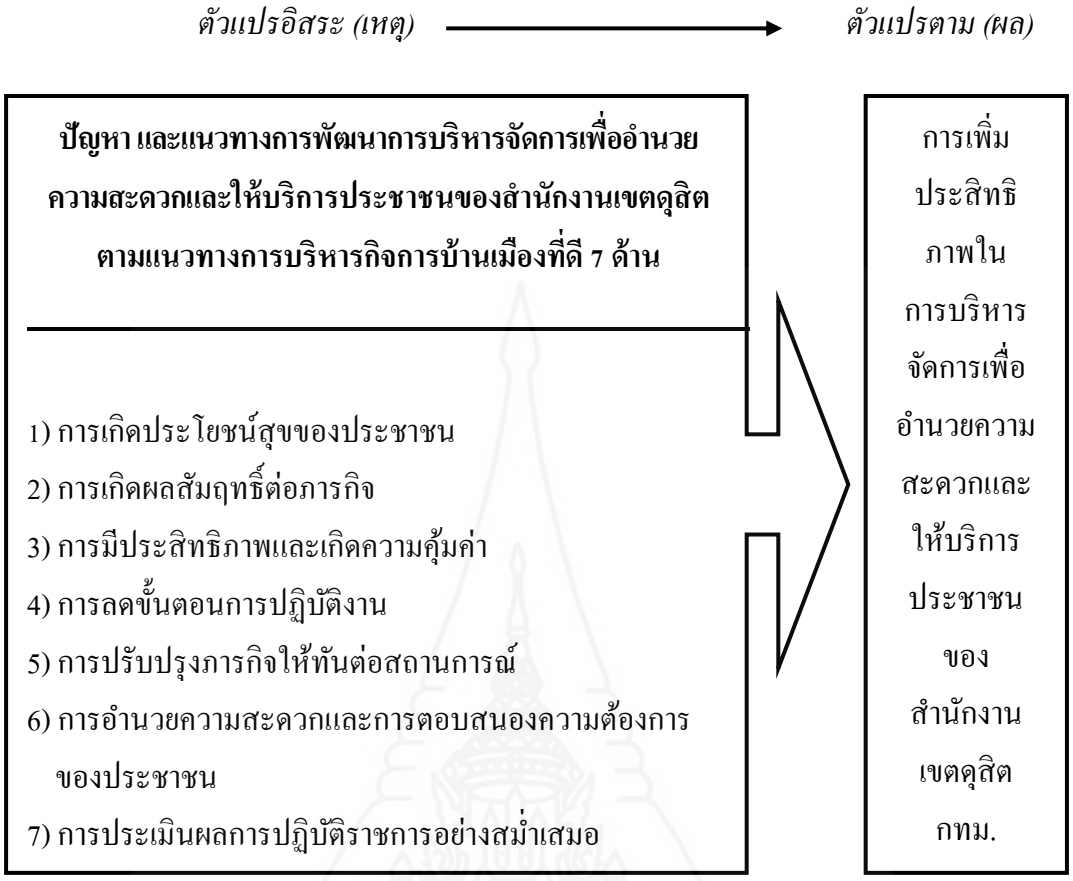
เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง และการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ว่า เหมือนกัน หรือแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ในเชิงเปรียบเทียบให้มีความครอบคลุม และสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 5 ข้อ (หัวข้อ 2.1-2.5) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ตั้งสมมติฐานไว้ด้วย เพราะ (1) เป็นการชี้นำทำให้การศึกษาขาดความเป็นอิสระ

เนื่องจากได้ตีกรอบหรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าโดยไม่ปล่อยให้การศึกษาเป็นไปตามธรรมชาติ นอกจากนี้ (2) การกำหนดสมมติฐานไว้อาจเป็นการซ้ำซ้อนกับหัวข้อย่อยของวัตถุประสงค์การวิจัย หรือขอบเขตการวิจัย และ (3) อาจทำให้หลงประเด็นไปให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาครั้งนี้

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีกรอบแนวคิด เพราะกรอบแนวคิด หมายถึง แนวคิด แนวทาง ตัวแบบ หรือตัวชี้วัดทางวิชาการที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการจำกัด หรือกำหนดขอบเขตของการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยการแสดงให้ผู้อ่านเห็นถึงการจัดกลุ่มแนวคิดทางวิชาการและการศึกษาวิเคราะห์ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้เป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย รัดกุม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกนำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 7 ด้าน” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” ที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด หรือ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) ขณะที่ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านดังกล่าว มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นแนวทาง หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ (โปรดดูบทที่ 2 ตารางที่ 2.2 ที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกรอบแนวคิด คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น)

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดใดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใดก็ตาม ย่อมต้องมีข้อจำกัด หรือมีผู้โต้แย้งได้เสมอไม่มากก็น้อย สำหรับกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในครั้งนี้ คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ย่อมมีข้อจำกัดเช่นกัน และไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด สำหรับข้อจำกัดของกรอบแนวคิดนี้ คือ กรอบแนวคิดนี้เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันเท่านั้น แต่ในอนาคต หากเกิดการเปลี่ยนแปลงของ

สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองขึ้น อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องได้บ้าง (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 50) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพซ)

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตลอดจนศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการ รวมทั้งศึกษาภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ตลอดจนศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ทั้งนี้ โดยนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหาได้แบ่งเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบรวม 7 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย (3) กรอบแนวคิดการวิจัย (4) ขอบเขตการวิจัย (5) ข้อจำกัดในการวิจัย (6) นิยามศัพท์เฉพาะ และ (7) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ ผลงานการวิจัย และอินเทอร์เน็ต (internet) โดยครอบคลุม 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์ (2) แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (3) ปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และ (4) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย นำเสนอขั้นตอน หรือระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ (1) สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง (2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (3) สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง และ (4) การสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องของกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการวิจัยสนาม แล้วนำมาสรุป และจากนั้น ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปราย และเสนอแนะ ท้ายสุด เป็นการนำเสนอบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้นำเสนอไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น 3 ข้อ

4.3.1 ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 115,406 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,100 คน ได้มาจากการคำนวณตามสูตร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (โปรดดูรายละเอียดจากบทที่ 3 หัวข้อ 1.2 กลุ่มตัวอย่าง)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากร และกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพราะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ที่มุ่งเน้นศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ประชาชนยังมีส่วนเกี่ยวข้อง และได้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิต เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น นักการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายประเทือง ครุฑวิเศษ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7ว และ (2) นางสาวอุณาอร ตั้งเศรษฐพัฒน์ บุคลากร 5 ข้อมูลในส่วนนี้ถือว่า เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งจะนำมาเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยสนามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data)

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านการงบประมาณ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบาย และด้านการจัดองค์กร

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมไปถึงสำนักงานเขตอื่น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาเฉพาะประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานเขตอื่น และไม่ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น เช่น ข้าราชการ และนักการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น เพราะจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ และระยะเวลาในการศึกษาอีกด้วย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสำคัญและความจำเป็นของนิยามศัพท์เฉพาะ เนื่องจากเป็นเรื่องยากมากที่จะให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ และได้รับการยอมรับจากทุกคน ทั้งนี้ เพราะความแตกต่างของแนวคิด ความคิดเห็น มุมมอง ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของแต่ละคน ดังนั้น ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์จึงจำเป็นต้องกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ เพื่อ (1) อธิบาย และกำหนดขอบเขตของคำศัพท์หรือคำสำคัญที่นำมาใช้เฉพาะในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ให้ชัดเจนขึ้น (2) สื่อให้ผู้อ่านเข้าใจคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำที่ใช้ในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ตรงกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้ง (3) ทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลงประเด็น และสามารถศึกษาให้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 9 หัวข้อ โดยผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อตามหัวข้อวิทยานิพนธ์และกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

6.1 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

6.2 การอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

6.3 การให้บริการประชาชน หมายถึง การเน้นหลักการให้บริการว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค

6.4 ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทาง และขอบเขตที่หน่วยงานจะดำเนินไปในระยะยาวนั้นเป็นอย่างไร อันเปรียบเสมือนเข็มทิศของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

6.5 สำนักงานเขตดุสิต หมายถึง หน่วยการปกครองระดับสำนักงานเขตหน่วยหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอำเภอ

6.6 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารทุกระดับที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการการจัดสรรทรัพยากร และการประสานภารกิจของบุคลากรในสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

6.7 บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง ที่มีคำสั่งบรรจุแต่งตั้ง หรืออนุมัติจ้างให้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

6.8 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หมายถึง แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่งที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร นำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ในที่นี้ได้นำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

6.8.1 การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการที่ตอบสนอง (responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชน และพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริการจากสำนักเขต

ดุสิต กรุงเทพมหานคร เช่น การให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์ด้วยความรวดเร็ว และ (2) การเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

6.8.2 การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) ในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน และ (2) การติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

6.8.3 การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการที่พิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการปฏิบัติงาน และวัดผลงานของแต่ละบุคคล (individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ (organization scorecards) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์ และ (2) การให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

6.8.4 การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) รวมทั้งการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบการให้บริการที่แล้วเสร็จในจุดเดียว (one-stop service) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ และ (2) การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องทะเบียนราษฎร์ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน

6.8.5 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของ

แผนงาน และโครงการทุกระยะ (program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ และ (2) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

6.8.6 การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และ (2) การควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย

6.8.7 การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบ และการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการควบคุมตนเอง (internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร กำหนดขึ้น และ (2) การจัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ

6.9 ปัญหา หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือบุคลากรของรัฐ โดยเป็นปัญหา อุปสรรค สิ่งที่มีลักษณะไม่ดี ไม่พร้อม หรือไม่สมควร ทั้งนี้ จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่นำมาเป็นตัวอย่างในแบบสอบถาม ในที่นี้หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ (1) ปัญหาด้านทะเบียนราษฎร์ และ (2) ปัญหาเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ตลอดจนมีศักยภาพไม่ทันสมัย (ที่มา : จากการสัมภาษณ์นางพรรณี ใจศิริสวย ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น สำนักงานเขตดุสิต (สอบถามเวลา 10.30-12.00 น.) วันที่ 6 กรกฎาคม 2553) โดยผู้ศึกษาจะได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร์” มาใช้เป็นตัวอย่างในการทำแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น แนวคิดในการค้นหาปัญหาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของศิรินทร์ ธูปกล่ำ (จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 9.00-16.00 น. ณ โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การค้นหาปัญหาเพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือขยายความไว้ในแบบสอบถามจะมีส่วนช่วยทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น และเฉพาะเจาะจง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เนื่องจากการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย และเสียผลประโยชน์อย่างมาก อีกทั้งเป็นหน้าที่ของสำนักงานเขตดุสิตที่จะต้องให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ ประโยชน์ในทางปฏิบัติ และประโยชน์ต่อประชาชน ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่ การศึกษาครั้งนี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ (องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่มีรูปแบบเฉพาะ มีขอบเขตที่ชัดเจน สามารถพัฒนา เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำไปใช้ประโยชน์ได้) หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ คือ การได้รับทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการ รวมตลอดถึงภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต นอกจากนี้แล้ว ยังทำให้ทราบและเข้าใจการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ แบ่งเป็น 2 ข้อ ดังนี้

7.2.1 สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จะได้ประโยชน์ในทางวิชาการในเรื่องการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาปัญหา แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การพัฒนา รวมทั้งภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ตลอดจนการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด

7.2.2 สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน รวมทั้งนักศึกษาหากนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปศึกษา จะได้รับประโยชน์ในทางวิชาการด้านการเรียนการสอน และการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ หน่วยงานของรัฐ และบุคลากรของรัฐจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติ กล่าวคือ สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานของรัฐอื่น เช่น สำนักงานเขตอื่น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเทศบาลสามารถนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการไปปรับใช้หรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง หรือปรับใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น

7.4 ประโยชน์ต่อประชาชน ในส่วนของประชาชน หากนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปศึกษาจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน รวมทั้งนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการติดตาม และการตรวจสอบหน่วยงานของรัฐและบุคลากรของรัฐในเรื่องการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือตามกฎหมายด้วย

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษา ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจริเริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษาอีกด้วย ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั้งหลายที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย (3) นิยามศัพท์เฉพาะ (4) วิธีดำเนินการวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) ใช้เป็นแนวทางในการเสนอปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางแก้ไขของการศึกษา เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพซ) ในการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” โดยเฉพาะในบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อการนำเสนอตามหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยจัดแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

1. แนวคิดหรือความหมายของ การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อวิทยานิพนธ์ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยได้นำแนวคิดหรือความหมายของนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ (2) แนวคิดหรือความหมายของการอำนวยความสะดวก และ (3) แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน โดยการนำเสนอได้เรียงตามลำดับปี พ.ศ. เก่าที่สุดไปยังปี พ.ศ. ใหม่ล่าสุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทยและตามด้วยนักวิชาการต่างชาติ อย่างไรก็ตามในบางความหมายผู้ศึกษาได้นำความหมายจากพจนานุกรมมาแสดงไว้เริ่มแรกเพื่อให้ทราบ และเข้าใจความหมายพื้นฐานอย่างเป็นทางการก่อน

1.1 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหรือความหมายของนักวิชาการเฉพาะที่กล่าวถึงการบริหารจัดการมาแสดงไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช) บรรยายถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ

2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 16-17) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพซ) ได้อธิบายความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ

(11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมายของการบริหารจัดการด้วย

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ยังให้ความหมายคำว่า การบริหารจัดการ (management administration) ว่า ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1. หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of T(ennessee) V(alley) A(uthority)” เขียนโดย William J. McGlothin ในปี ค.ศ. 1998

2. หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998

3. หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Paggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2001

4. วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้ความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007

5. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า management administration มาใช้ เช่น

5.1 Fair Leigh Dickingson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา

5.2 Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา

5.3 Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา

5.4 University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเน็ทติกัส สหรัฐอเมริกา

5.5 University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

5.6 University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลัส (Dallas) มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

6. หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น
   6.1 กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมรีแลนด์
   6.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา
7. หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา
   7.1 บริษัท Hewlett Packard
   7.2 บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell
   7.3 บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm
   7.4 บริษัท Gemalto
   7.5 บริษัท ViaNett

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การบริหารจัดการ” ของนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และจากการวิเคราะห์พบว่าความหมายของการบริหารจัดการของ ธงชัย สันติวงษ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ ข้างต้นนี้ ได้แสดงความหมายของการบริหารจัดการหรือการจัดการไว้คล้ายคลึงกันว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการ หรือแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กระบวนการบริหารจัดการของแต่ละแนวคิดมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการที่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ โดยเน้นการเป็นผู้นำขององค์การที่ต้องประสานกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่
วิรัช วิรัชนิภาวรรณ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการ โดยนำกระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ รวม 11 ด้าน โดยเรียกว่า PAMS-POSDCoRB

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงนำความหมายของนักวิชาการ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้โดยหมายถึง “แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นมาปรับใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการดังกล่าวมีเนื้อหาสาระครอบคลุมขั้นตอนหรือสาระสำคัญของการปฏิบัติงานอย่าง

ครบถ้วน และนำไปประยุกต์ใช้ได้สะดวก รวมตลอดถึงการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.2 แนวคิดหรือความหมายของการอำนวยความสะดวก เนื่องจากงานวิจัยในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มีการกล่าวถึงความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก เป็นจำนวนน้อย แต่มีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทางการค้า ผู้ศึกษาจึงนำความหมายของคำว่าการอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานอื่น หรือจากคำสำคัญในงานวิจัยสาขาอื่นมาเสนอเทียบเคียงไว้ด้วย ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 1371) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์) ได้ให้ความหมายคำว่า อำนวย หมายถึง ให้ หรือสั่ง

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 1150) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์) ได้ให้ความหมายคำว่า สะดวก หมายถึง คล่อง ไม่ติดขัด

New Model English-Thai Dictionary (2538: 201) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์) ได้ให้ความหมายว่า Facile (แฟซ-อิล) a. facility (ฟะซีล-อิที) n. ง่าย, ทำให้ง่าย, สะดวก, ความสะดวก, สิ่งอำนวยความสะดวก, ทางสะดวก, คล่อง, ความคล่องแคล่ว

ชมเพลิน สุวรรณภาณุ (2548: 5) ในเอกสารการวิจัย เรื่อง “การอำนวยความสะดวกทางการค้า” (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ให้นิยามว่า การอำนวยความสะดวกทางการค้า เป็นการลดความซับซ้อน และต้นทุนทางธุรกรรมด้านการค้า และทำให้ผู้ค้ามั่นใจว่า กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถคาดเดาได้ โดยอยู่บนพื้นฐานธรรมเนียมปฏิบัติซึ่งได้รับการยอมรับ และเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ

ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดขอนแก่น (2550) ในบทความ เรื่อง “การอำนวยความสะดวก” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http://hpc6.anamai.moph.go.th ให้ความหมายไว้ว่า การอำนวยความสะดวก เป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริหาร ทั้งนี้ เพื่ออำนวยให้เกิดการทำงานคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 9) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ได้อธิบายความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาดำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การอำนวยความสะดวก” ของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการอำนวยความสะดวก หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และรวดเร็วในการปฏิบัติงานตลอดจนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และจากการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงานและนักวิชาการข้างต้นได้ให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดขอนแก่นให้ความหมายไว้ว่า การอำนวยความสะดวกเป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริหารเพื่ออำนวยให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น ขณะที่ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร ได้อธิบายความหมายของการอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม เป็นต้น

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ใช้แนวคิดของอุทัยวรรณ ทิพย์เนตรเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของการอำนวยความสะดวก โดยหมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดของอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมและชัดเจน นอกจากนี้ ยังนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

1.3 แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน คำว่า การให้บริการประชาชน มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า การให้บริการสาธารณะ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและความหมายของการให้บริการประชาชน และการให้บริการสาธารณะ จากนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 607) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา) ได้ให้ความหมายคำว่า บริการ หมายถึง ช่วยเหลือ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 656) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา) ได้ให้ความหมายคำว่า ประชาชน หมายถึง พลเมือง หรือสามัญชนทั่วไป

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) บทความในวารสารเทศาภิบาล ประจำเดือนกรกฎาคม 2536 เรื่อง “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศาภิบาล” ได้กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการแบบครบวงจรนั้น จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลักการให้บริการแบบครบวงจร (package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การให้บริการของรัฐต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการมากกว่าการให้บริการตามระเบียบแบบแผน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (acceleration) ปัญหาพื้นฐานของระบบ

ข้าราชการอย่างหนึ่ง คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งตามลักษณะงาน และตัวข้าราชการเอง จึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน รวมทั้งให้มีการกระจายอำนาจให้มากขึ้น ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้สั้นที่สุด

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (keen) บุคลากรผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (accountability) การให้บริการต้องมีความถูกต้องทั้งในแง่ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมด้วย รวมทั้งต้องสามารถตรวจสอบได้จากกลไกภายในระบบราชการเอง ตรวจสอบโดยประชาชน และตรวจสอบโดยความสำนึกรับผิดชอบทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. สุภาพอ่อนน้อม (gentle) บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปอย่างง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค (equality) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ ประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อยอยู่ในชุมชนแออัด รัฐต้องปรับวิธีการบริการให้เหมาะสมกับ

บุคคลเหล่านี้ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6-8) ในหนังสือ เรื่อง “การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)” (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี) ได้ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยการความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งบุคลากรออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนได้ และได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ มิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน หรือเงื่อนไขที่รัฐกำหนด

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

4. มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกัน ก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังอธิบายถึงความสำคัญของการบริการประชาชนว่า โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับการบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาล และกลไกของรัฐอันจะเป็นผลต่อสังคมโดยรวม

วิลเลียม เอช. ลูซี เดนนิส กิลเบิรต์ และกุธธี เอส. เบริร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead) (1977: 988) ในหนังสือ เรื่อง “Equity in Local Service Distribution” (Public Management: The New Zealand Model Auckland Oxford University Press) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล (results) หรือผลผลิต (output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ (4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การให้บริการประชาชน” ของหน่วยงาน และนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้นในการให้บริการ และจากการวิเคราะห์พบว่า แนวคิดของนักวิชาการไทย ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร และปรัชญา เวสารัชช์ ต่างไม่ได้ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชน ไว้โดยตรง แต่ได้แสดงลักษณะ หลักการ และเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่างครอบคลุม กล่าวคือ ชูวงศ์ ฉายะบุตร เน้นหลักการให้บริการว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค ส่วน ปรัชญา เวสารัชช์ อธิบายถึงลักษณะสำคัญของการให้บริการประชาชนว่า ผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของรัฐและผู้รับบริการ คือ ประชาชน รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการ รวมทั้งกำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ทั้งนี้ ต้องมีกฎระเบียบรองรับ เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง เป็นต้น ในขณะที่นักวิชาการต่างประเทศได้มองการให้บริการสาธารณะในลักษณะที่เป็นระบบ โดย วิลเลียม เอช. ลูซี เดนนิส กิลเบิรต์ และกุธธี เอส เบริร์กเฮด มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร (2) กิจกรรม หรือกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล หรือผลผลิต ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ (4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร มาใช้เป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชนที่ใช้ในที่นี้โดยหมายถึง “การเน้นหลักการให้บริการว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ

การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เพราะเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงหลักการและเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน นอกจากนี้ ยังนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

1.4 แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหรือความหมายของนักวิชาการเฉพาะที่กล่าวถึงยุทธศาสตร์มาแสดงไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 911) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์) อธิบายไว้ว่า ยุทธศาสตร์ หมายความถึง วิชาว่าด้วยการพัฒนา และการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยา และกำลังรบทางทหารตามความจำเป็นทั้งในยามสงบและในยามสงคราม

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2546: 18) อ้างใน ประเสริฐ สิงขรเขียว (2550: 50) วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกเลย” กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ชุดของทางเลือกระยะยาวเกี่ยวกับเป้าประสงค์เชิงปฏิบัติการและนโยบาย รวมทั้งแผนปฏิบัติการของ แผนงานรัฐบาล ซึ่งองค์การภาครัฐบาลกำหนด โดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญสองประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของแผนงานที่รัฐบาลกำหนดไว้และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของแผนงาน

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2549: 3) ในหนังสือ เรื่อง “การคิดเชิงกลยุทธ์” (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซัคเซส มีเดีย จำกัด) อธิบายว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง กระแสของการตัดสินใจที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งสะท้อนเป้าหมายของบริษัท และแนวทางซึ่งบริษัทจะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย นั้น

ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูลย์ (2551: 188) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ว่า คือ แผนที่จะบรรลุถึงพันธกิจ และเป้าหมาย

จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ (2552: 127) ในหนังสือ เรื่อง “แผนที่ยุทธศาสตร์” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา) กล่าวว่า S-Strategy (ยุทธศาสตร์) หมายถึง ทิศทางและขอบเขตที่องค์การจะดำเนินไปในระยะยาวนั้นเป็นอย่างไร อันเปรียบเสมือนเข็มทิศขององค์การว่ามีความชัดเจนหรือไม่ หลังจากนั้น การศึกษาว่า

องค์การของเรานั้นอยู่ที่ไหนในขณะนี้ พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอย่างไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา

เฮ็นรี่ มินทซ์เบอร์ก (Henry Mintzberg) (1998: 9) อ้างใน หนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ (Strategy) คือ แผน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น ทิศทาง แนวทาง แนวทางปฏิบัติไปสู่อนาคต หรือเส้นทางที่จะเดินจากจุดที่อยู่ไปถึงอีกจุดหนึ่ง

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “ยุทธศาสตร์” ของหน่วยงาน และนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทาง และขอบเขตที่จะดำเนินการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และจากการวิเคราะห์พบว่า ความหมายของยุทธศาสตร์นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกัน เช่น จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ ได้ให้ความหมายว่า S-Strategy (ยุทธศาสตร์) หมายถึง ทิศทาง และขอบเขตที่องค์การจะดำเนินไปในระยะยาวนั้นเป็นอย่างไร อันเปรียบเสมือนเข็มทิศขององค์การว่ามีความชัดเจนหรือไม่ ส่วน ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูลย์ ได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนที่จะบรรลุถึงพันธกิจและเป้าหมาย สำหรับ เฮ็นรี่ มินทซ์เบอร์ก ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ คือ แผน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น ทิศทาง แนวทาง แนวทางปฏิบัติไปสู่อนาคต หรือเส้นทางที่จะเดินจากจุดที่อยู่ไปถึงอีกจุดหนึ่ง

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาได้นำความหมายของ ยุทธศาสตร์ ของ จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ ข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ที่ใช้ในที่นี้โดยหมายถึง “ทิศทาง และขอบเขตที่องค์การจะดำเนินไปในระยะยาวนั้นเป็นอย่างไร อันเปรียบเสมือนเข็มทิศของหน่วยงานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายการยุทธศาสตร์ ของ จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ มาปรับใช้ในครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมสาระสำคัญของยุทธศาสตร์ ชัดเจน และกะทัดรัด

2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ แนวทางดังกล่าวนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมข้างล่างนี้ โดยจัดเรียงลำดับตามปี พ.ศ. เก่า มาจนถึง ปี พ.ศ. ล่าสุด ดังนี้

พระบรมราโชวาท (2512) ของ “พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีเปิดงานชุมนุมลูกเสือแห่งชาติ ครั้งที่ 6 ณ ค่ายลูกเสือวชิราวุธ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี วันพฤหัสบดีที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2512” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http://siweb.dss.go.th ความตอนหนึ่งว่า “ในบ้านเมืองนั้น มีทั้งคนดีและคนไม่ดี ไม่มีใครจะทำให้คนทุกคนเป็นคนดีได้ทั้งหมด การทำให้บ้านเมืองมีความปรกติสุขเรียบร้อย จึงมิใช่การทำให้ทุกคนเป็นคนดี หากแต่อยู่ที่การส่งเสริมคนดี ให้คนดีได้ปกครองบ้านเมือง และควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจ ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนวุ่นวาย

สมเด็จพระญาณสังวร (2536: 62) แห่งวัดบวรนิเวศวิหาร ในหนังสือ เรื่อง “คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา เล่ม 1” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศรีเมือง ปริ้นติ้ง)ได้แสดงปาฐกถาธรรมพิเศษ เรื่อง “ศาสนาและทศพิธราชธรรม” สรุปสาระสำคัญได้ว่า ความเจริญผาสุกหรือความเสื่อมทรามเลวร้ายในประเทศเรา ปัจจุบันมีการวิจัยออกมาแล้วว่า “ข้าราชการ” เป็นองค์กรสำคัญอย่างหนึ่ง ข้าราชการดีมีศีลธรรมหรือมีทศพิธราชธรรมเป็นหลักในการปกครองแล้ว ประชาชนจะอยู่เย็นเป็นสุข หากข้าราชการไร้ศีลธรรมปกครองประชาชนอยู่นอกแถวทศพิธราชธรรม ประชาชนจะเดือดร้อนทุกหย่อมหญ้า นอกจากนี้ สมเด็จพระญาณสังวรยังได้กล่าวถึง หลักในการปกครองของข้าราชการและทศพิธราชธรรม อันหมายถึง ธรรมสำหรับพระราชาหรือนักปกครองได้อย่างควรที่ข้าราชการและผู้ปกครองทุกระดับจะรับไว้เป็นสติปัญญาและสติมงคลแห่งตน

อานันท์ ปันยารชุน (2541) ในบทความปาฐกถา เรื่อง “ธรรมรัฐ : Good Governance ในทัศนะของ นายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรี” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http://www.anandpanyarachun.in.th มีความเห็นว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึงการที่ทุกฝ่ายในสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจและภาคประชาสังคมมีส่วนในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลและส่งเสริมกันผลักดันให้สังคมเกิดการพัฒนาที่เป็นธรรมและยั่งยืนในการดำเนินการต้องอยู่ภายใต้หลักการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) มีความรับผิดชอบและมีเหตุผลอธิบายได้ (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) มีการคาดการณ์ได้ (4) มีความโปร่งใส และ (5) มีความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทั้ง 4 ดังกล่าว

นอกจากนี้ อานันท์ ปันยารชุน (2542) ปาฐกถาพิเศษ ในการประชุมทางวิชาการเพื่อแนะนำชุดโครงการวิจัย เรื่อง “การปฏิรูปกฎหมายเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” ได้กล่าวว่า กฎหมายที่สามารถส่งเสริมธรรมาภิบาลได้นั้น จะต้องเป็นกฎหมายที่สามารถจัดสรรประโยชน์ของบุคคลทุกหมู่เหล่าในสังคมได้อย่างเป็นธรรม กล่าวคือ เป็นกฎหมายที่อยู่

ภายใต้หลักนิติธรรม ซึ่งต้องมีทั้งกฎหมายที่มีความยุติธรรมต่อทุกฝ่ายในสังคมและปัจเจกชน และต้องมีผู้ใช้กฎหมาย และระบบยุติธรรมที่ดีด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) ใน “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http://motkms.mot.go.th โดยตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้เสนอเป็นระเบียบปฏิบัติไว้ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ดังนี้

1) หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหากกฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน และกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการ และชี้นำวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3) หลักความโปร่งใส การปฏิบัติงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชั่นและความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้น ถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามาร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานจะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้าง

ขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำ ปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติ ในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบาย และการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพมากขึ้น และ

6) หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือ และวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้จะเป็นการตรวจสอบและควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจ ต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (มาตรา 3/1) มีสาระสำคัญดังนี้ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรร

งบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการข้างต้น ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

หมายเหตุ เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติ และกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กันเพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญดังนี้ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายในครั้งแรกโดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติและกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในชั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกานี้หากได้มีการนำไปปฏิบัติโดยครบถ้วนก็เชื่อว่า จะเป็นการวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิรูป

ระบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับการพัฒนาระบบราชการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไป ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรา 6 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

1) การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2) การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

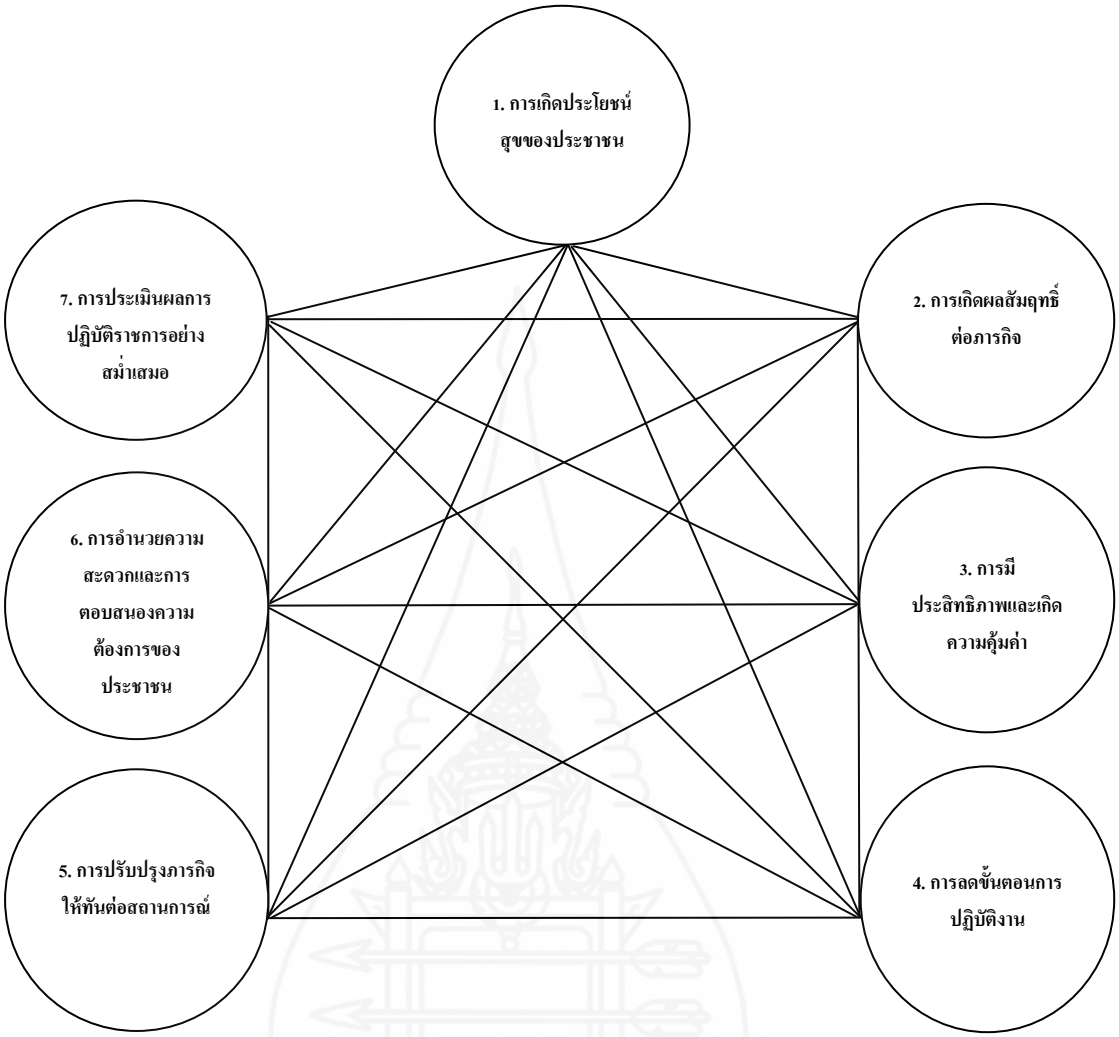
3) การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost- benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการ ต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

4) การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป one-stop service

5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงาน และโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ

6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป และ

7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การตรวจสอบ และการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อ

ประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา 20 เพื่อให้การปฏิบัติราชการในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

มาตรา 27 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้วให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

มาตรา 33 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาแล้วเห็นว่า ภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการใดรับผิดชอบดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานใด และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชกรนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 45 นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9 (3) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

หมายเหตุ เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้สมัยใหม่ เมื่อนำไปใช้ในหน่วยงานราชการจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด (accountability holder) และผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน (accountability holder) เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีความคาดหวังที่ตรงกันเกี่ยวกับการดำเนินงานและการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ในการจัดสรรงบประมาณ และการติดตามผลการปฏิบัติราชการว่าบรรลุผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่

อย่างไร ทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่ง และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบ รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (performance related pay) ในระยะต่อไปด้วย นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลดีต่อประชาชน คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น เมื่อหน่วยงานราชการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้น้อยลงก็จะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 424) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา” (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) อธิบายไว้ว่า การบริหารการพัฒนาในอนาคตไม่ว่าจะเป็นการบริหารการพัฒนาของรัฐสภา องค์กรตามรัฐธรรมนูญ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะให้ความสำคัญหรือเน้นวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวคิดของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นหลัก พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้การบริหารราชการแผ่นดินควรบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2) กิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ
7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 109-112) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพซ) ยังได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	**ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)**
1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	1.1 หน่วยงานดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ 1.2 หน่วยงานกำหนดภารกิจและปฏิบัติราชการโดยมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ 1.3 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน 1.4 หน่วยงานศึกษาวิเคราะห์ผลดี และผลเสียก่อนดำเนินงาน 1.5 บุคลากรของหน่วยงานคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวมเพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บริหารของหน่วยงานให้ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	2.1 หน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงานตามภารกิจ 2.2 ในแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน มีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ 2.3 หน่วยงานจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ 2.4 หน่วยงานพัฒนาความรู้ภายในหน่วยงานเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ 2.5 ผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	3.1 หน่วยงานกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน 3.2 หน่วยงานจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด 3.3 หน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่หน่วยงานดำเนินการอยู่ 3.4 หน่วยงานดำเนินการจัดซื้อ หรือจัดจ้างหรือทำกิจกรรมของหน่วยงานโดยเปิดเผย และเที่ยงธรรม 3.5 หน่วยงานดำเนินการแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาโดยเร็ว

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.1 หน่วยงานมอบ หรือกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาตการอนุมัติ การปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ 4.2 หน่วยงานมอบ หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน 4.3 หน่วยงานกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบของบุคลากรของหน่วยงานไว้ และเปิดเผยต่อสาธารณะ 4.4 หน่วยงานใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยลดขั้นตอน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย 4.5 หน่วยงานจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของหน่วยงานและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
5. การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	5.1 หน่วยงานจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ 5.2 ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ส่วนราชการหรือหน่วยงานคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่นประกอบกันด้วย 5.3 หน่วยงานดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับสภาวการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ 5.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน 5.5 หน่วยงานจัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานและประกาศไว้ภายในหน่วยงานอย่างเปิดเผย

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	6.1 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานพร้อมกับประกาศให้บุคลากร และประชาชนทราบอย่างชัดเจน 6.2 ผู้บริหารของหน่วยงานควบคุม และตรวจสอบให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา 6.3 หน่วยงานจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน 6.4 หน่วยงานตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ประชาชนได้ทราบภายใน 15 วัน หรือโดยเร็วเมื่อหน่วยงานได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน 6.5 หน่วยงานดำเนินการพิจารณาให้ลุล่วงไปโดยเร็วเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรค หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	7.1 หน่วยงานจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่หน่วยงานกำหนดขึ้น 7.2 หน่วยงานจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ 7.3 หน่วยงานจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บริหารของหน่วยงานทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร 7.4 หน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของบุคลากรผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่บุคลากรผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้นั้น 7.5 หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ หน่วยงานได้รับสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่การดำเนินงานให้บริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน

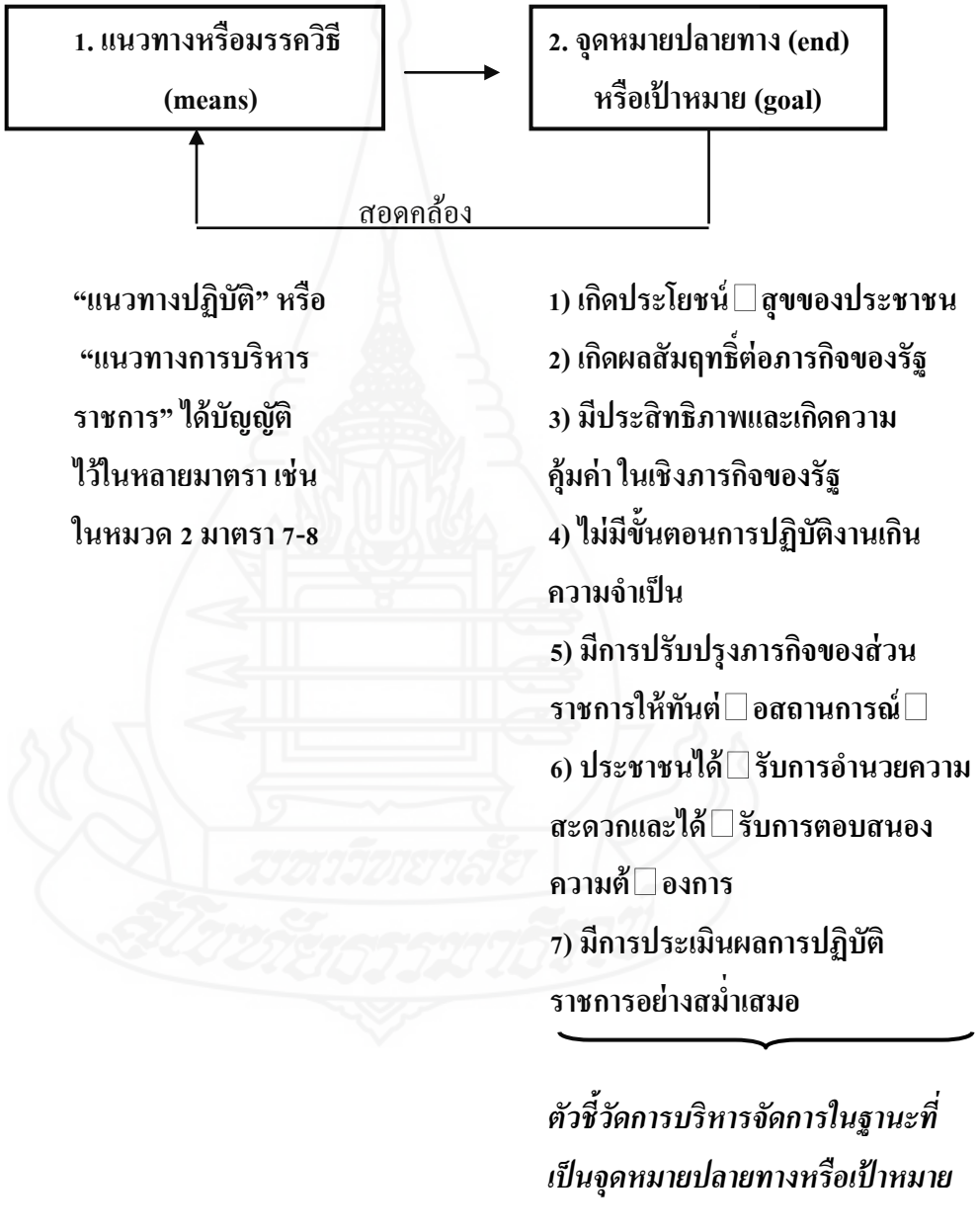
ที่มา : วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 109-112) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพซ)

พระราชกฤษฎีกานี้ออกตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกาได้ เฉพาะหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้ดำเนินการอย่างน้อย 2 ประการ ได้แก่ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 124-125) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด) ได้อธิบายถึงแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เพื่อช่วยป้องกัน แก้ไข หรือบรรเทาปัญหาหรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยหน่วยงานของรัฐและบุคลากรของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะต้องพัฒนาหน่วยงานและตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เป็นต้น แนวทางนี้ยึดหลักสำคัญ เป็นต้นว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 4) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) กล่าวว่า แนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และต่อมาได้พัฒนาเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและบุคลากรของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม (rule of laws) หลักคุณธรรม (ethics) หลักความโปร่งใส (transparency) หลักความมีส่วนร่วม (participation) หลักความรับผิดชอบ (accountability) และหลักความคุ้มค่า (value for money) ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการของหน่วยงานของรัฐและบุคลากรของรัฐบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (3) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการที่เกินความจำเป็น (4) เกิดประสิทธิภาพ (5) เกิดความคุ้มค่า (6) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 10) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ยังมองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทาง หรือเป้าหมาย สามารถแสดงภาพความสัมพันธ์ได้ตามภาพที่ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทาง

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ได้อธิบายถึงกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอน เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ดังตัวอย่างเช่น “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (responsiveness to people happiness) (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (achievement to government affairs) (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (efficiency and worthiness in terms of government affairs) (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (lessening unnecessary steps of work) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (reviewing mission to meet changing situation) (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (providing convenient and favorable services to people) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (regular evaluation)

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ จำแนกตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	**กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ**		
	บทบัญญัติของกฎหมาย หรือระเบียบที่รองรับ และสาระสำคัญ	**แนวทาง/มรรควิธี**	**จุดหมายปลายทาง**
1. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี	-

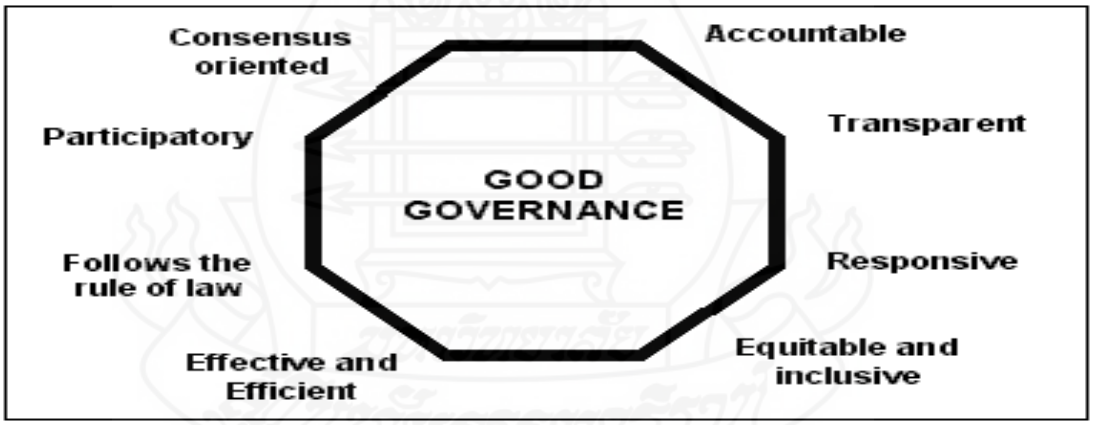
ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ		
	บทบัญญัติของกฎหมาย หรือระเบียบที่รองรับ และสาระสำคัญ	**แนวทาง/มรรควิธี**	**จุดหมายปลายทาง**
2. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หรือ 6 หลัก	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี	-
3. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	-	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย

จากตารางที่ 2.1 ข้างบนนี้ เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความครอบคลุมของกรอบแนวคิดหลัก เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่นเท่านั้น โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากที่สุด

สถาบันพระปกเกล้า (2550: 9) ในหนังสือ เรื่อง “ทศธรรม : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์) มีสาระสำคัญว่า ประเทศไทยมีความตื่นตัวสนใจเรื่องธรรมาภิบาลอย่างมากโดยเฉพาะภายหลังจากการบังคับใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นอกจากนี้ วิกฤติเศรษฐกิจก็มีส่วนทำให้ความสนใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาลมีมากยิ่งขึ้น เป็นที่เชื่อกันว่าหากประเทศไทยมีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานภาคราชการ เอกชน และประชาชนแล้ว จะทำให้ประเทศมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีและเกิดความเป็นธรรมในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

UN ESCAP (United Nations Economic and Social Commission of Asia and the Pacific) ในบทความ เรื่อง “What is Good Governance?” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http://www.unescap.org/pdd ได้กำหนดว่า Good Governance ต้องประกอบด้วยหลักสำคัญ 8 ประการ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วม (participatory) (2) นิติธรรม (rule of law) (3) ความโปร่งใส (transparency) (4) ความรับผิดชอบ (responsiveness) (5) ความสอดคล้อง (consensus oriented) (6) ความเสมอภาค (equity and inclusiveness) (7) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) และ (8) การมีเหตุผลอธิบายได้ (accountability) ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 Good Governance ประกอบด้วยหลักสำคัญ 8 ประการ

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความเห็นว่า มีกฎหมายหลายฉบับรองรับ ได้แก่ (1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้เสนอเป็นระเบียบปฏิบัติไว้ โดยประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม

หลักความคุ้มค่า และหลักความสำนึกรับผิดชอบ (ระเบียบสำนักนายกฯ นี้ได้ถูกยกเลิกในปี พ.ศ. 2547) (2) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ (3) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินบรรลุเป้าหมายไว้รวม 7 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ในมุมมองของนักวิชาการและผู้รู้ทั้งหลาย เช่น พระบรมราโชวาท ความตอนหนึ่งว่า การทำให้บ้านเมืองมีความปรกติสุขเรียบร้อย จึงมิใช่การทำให้ทุกคนเป็นคนดี หากแต่อยู่ที่การส่งเสริมคนดี ให้คนดีได้ปกครองบ้านเมือง และควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจ สำหรับมุมมองของ สมเด็จพระญาณสังวร มองว่า ข้าราชการดีมีศีลธรรมหรือมีทศพิธราชธรรมเป็นหลักในการปกครองแล้วประชาชนจะอยู่เย็นเป็นสุข หากข้าราชการไร้ศีลธรรมปกครองประชาชนอยู่นอกแถวทศพิธราชธรรม ประชาชนจะเดือดร้อนทุกหย่อมหญ้า ส่วนมุมมองของ อานันท์ ปันยารชุน มองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การที่ทุกฝ่ายในสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาสังคมมีส่วนในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลและส่งเสริมกันผลักดันให้สังคมเกิดการพัฒนาที่เป็นธรรมและยั่งยืน ในส่วนของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เห็นว่า เป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เพื่อช่วยป้องกัน แก้ไข หรือบรรเทาปัญหาหรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น หรือจะเกิดขึ้นในอนาคต สำหรับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาสรุปเป็นความหมาย หรือกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่งที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร นำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ในที่นี้ได้นำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

1. การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ หมายถึง การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

3. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงาน หรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงาน และวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป one-stop service

5. การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ หมายถึง การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายหรือกรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากเข้าใจง่าย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และนำมาปรับใช้กับการศึกษาครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดบางส่วนที่กล่าวไว้ข้างต้นมาปรับใช้ในบทที่ 5 ในส่วนของข้อเสนอแนะอีกด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมโดยศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เฉพาะที่สำคัญ และตรงประเด็น แต่เนื่องจากวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ดังกล่าวโดยตรงมีน้อยมาก และไม่อาจค้นคว้าหามาได้ ผู้ศึกษาจึงได้นำปัญหา และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงานอื่นมาเสนอไว้เพื่อเทียบเคียง ดังต่อไปนี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติไว้ในมาตรา 6 ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา 20 เพื่อให้การปฏิบัติราชการส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

มาตรา 27 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้วให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอน หรือการกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

มาตรา 33 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการบททวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการใดรับผิดชอบดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการได้กำหนดเวลาแล้ว

เสร็จของงานใด และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชกรนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 45 นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9 (3) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

หมายเหตุ เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้สมัยใหม่ เมื่อนำไปใช้ในหน่วยงานราชการจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด (accountability holder) และผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน (accountability holder) เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีความคาดหวังที่ตรงกันเกี่ยวกับการดำเนินงานและการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ในการจัดสรรงบประมาณ และการติดตามผลการปฏิบัติราชการว่าบรรลุผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร ทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่ง และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบ รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (performance related pay) ในระยะต่อไปด้วย นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิด

ประโยชน์หรือผลดีต่อประชาชน คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น เมื่อหน่วยงานราชการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้น้อยลงก็จะ

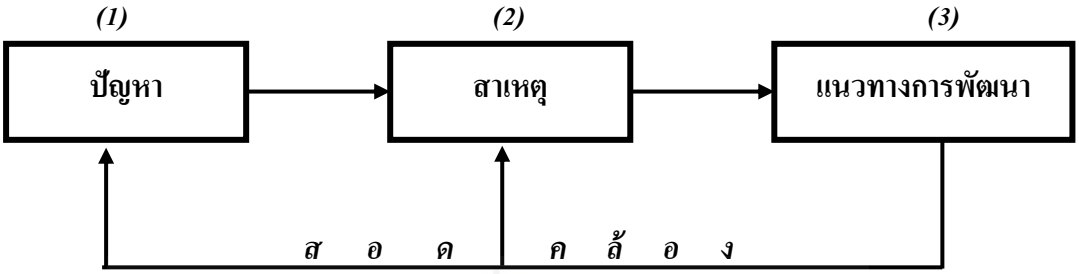
กุลวดี พูลเสน (2538: 190-192) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง” ได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) ควรมีการปลูกฝังแนวคิด และทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์เข้าไปในหลักสูตรการฝึกอบรมผู้รับบริการ ซึ่งอาจใช้วิธีการ เช่น การสอดแทรกในหลักสูตรการฝึกอบรม นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถประเมินการทำงานของบุคลากรที่ให้บริการด้วย

2) จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสำนักงานเขต โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลและบริการตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการให้บริการ

3) ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแก่ประชาชน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม) ได้เสนอกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ได้แก่ ปัญหา (problem) สาเหตุ (cause) และแนวทางการแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา (suggestion) โดยทั้ง 3 ขั้นตอนนี้มีความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ ดังภาพที่ 2.4 ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

เหตุผลที่นำกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหานี้มาประยุกต์ใช้ เพราะกระบวนการหรืออาจเรียกว่า กรอบแนวคิดนี้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ คุ้นเคยกันทั่วไป รวมทั้งได้นำไปใช้ และอ้างอิงกันพอสมควร และที่สำคัญคือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างตรงประเด็น ครอบคลุม และกว้างขวางในหลายสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางแก้ไข หรือการเสนอแนวทางการพัฒนาหน่วยงานของรัฐและบุคลากรของรัฐโดยคำนึงถึงสาเหตุของปัญหาด้วย ในที่นี้ ได้เขียนเป็นคำอธิบายอย่างละเอียดเพื่อช่วยเพิ่มความเข้าใจ ขณะเดียวกัน ก็ได้เสนอเทคนิคการนำกระบวนการนี้ไปประยุกต์ใช้ไว้ด้วย

ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (2548: 42) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 8 การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ได้อธิบาย การพัฒนาบุคลากรควรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากรเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การปฐมนิเทศให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร และปรับทัศนคติวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ แก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งการเพิ่มความสามารถเฉพาะในด้านต่าง ๆ เช่น เทคนิคการสอบ และเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 136-140) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์และการพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพซ) ได้เสนอแนะว่า การให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง รวมทั้งการเสียสละเพื่อส่วนรวม ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่มิชอบ

ภาสกร เหมกรณ์ (2549: 140) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” ได้เสนอแนะว่า

สำนักงานเขตราชเทวีควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่าย ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตราชเทวีหรือหน่วยงาน

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) (1954: 187) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service” (New York: McGraw-Hill Book Company) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ วัดได้จาก

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย

2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลา

โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et. al) (1996: 25-26) ในหนังสือ เรื่อง “Public Management: The New Zealand Model” (Auckland: Oxford University Press) ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของผู้บริหารเพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และปรับปรุงรูปแบบสัญญาของหน่วยงานให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ผู้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมไว้ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผล และนำไปปรับเป็นข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) ความเป็นมา และ (2) โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

4.1 ความเป็นมาของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ในปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 มีการรวมหัวเมืองใกล้เคียงกับพระนครธนบุรี

เข้าเป็นมณฑลกรุงเทพมหานคร และแบ่งการปกครองเป็นอำเภอชั้นใน และอำเภอชั้นนอก สำนักงานเขตดุสิต คือ อำเภอดุสิตเดิมในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2441 ได้ทรงใช้เงินพระคลังข้างที่ ซึ่งเป็นเงินส่วนพระองค์ซื้อที่ดินทางด้านเหนือของพระนครซึ่งเป็นที่สวนต่อกับที่นาระหว่างคลองผดุงกรุงเกษมกับคลองสามเสน ในปีต่อมา ได้โปรดให้สร้างพลับพลาไว้เป็นที่เสด็จประทับแรมทรงสำราญพระราชอิริยาบถในยามว่างจาก พระราชกรณียกิจพระราชทานนามว่า “สวนดุสิต” โปรดให้สร้างถนนราชดำเนิน และถนนสามเสนเป็นถนนเชื่อมพระบรมมหาราชวังกับสวนดุสิต เมื่อพื้นที่สวนดุสิตสามารถติดต่อกับบริเวณภายในพระนครได้สะดวกจึงโปรดให้สร้างที่ประทับถาวรขึ้นพระราชทานนามว่า “วังสวนดุสิต” ซึ่งจะเสด็จพระราชดำเนินไปยังพระบรมมหาราชวังเฉพาะเมื่อมีพระราชพิธีเท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2452 เมื่อพระที่นั่งต่าง ๆ ใช้ประกอบพิธีได้เช่นเดียวกับวังหลวงจึงโปรดให้เปลี่ยนนามวังสวนดุสิตเป็น “พระราชวังดุสิต” ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ปรับปรุงจัดรูปแบบการปกครองใหม่ตามแบบตะวันตกโดยจัดการปกครองส่วนกลางขึ้นเป็นกระทรวงต่าง ๆ และยกฐานะกรมพระนครบาลเป็นกระทรวงนครบาลทำหน้าที่ปกครองพื้นที่มณฑลกรุงเทพมหานคร ต่อมาในช่วงปลายรัชกาลได้แบ่งการปกครองออกเป็นอำเภอชั้นใน 8 อำเภอ สำนักงานเขตดุสิต คือ อำเภอดุสิตเดิมในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2441 ได้ทรงใช้เงินพระคลังข้างที่ ซึ่งเป็นเงินส่วนพระองค์ซื้อที่ดินทางด้านเหนือของพระนครซึ่งเป็นที่ส่วนต่อกับที่นาระหว่างคลองผดุงกรุงเกษมกับคลองสามเสน ในปีต่อมาได้โปรดให้สร้างพลับพลาไว้เป็นที่เสด็จประทับแรม ทรงสำราญพระราชอิริยาบถในยามว่างจากพระราชกรณียกิจพระราชทานนามว่า "สวนดุสิต" โปรดให้สร้างถนนราชดำเนินและถนนสามเสนเป็นถนนเชื่อมพระบรมมหาราชวังกับสวนดุสิต เมื่อพื้นที่สวนดุสิตสามารถติดต่อกับบริเวณภายในพระนครได้สะดวก จึงโปรดให้สร้างที่ประทับถาวรขึ้นพระราชทานนามว่า "วังสวนดุสิต" ซึ่งจะเสด็จพระราชดำเนินไปยังพระบรมมหาราชวังเฉพาะเมื่อมีพระราชพิธีเท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2452 เมื่อพระที่นั่งต่าง ๆ ใช้ประกอบพิธีได้เช่นเดียวกับวังหลวงจึงโปรดให้เปลี่ยนนามวังสวนดุสิตเป็น "พระราชวังดุสิต" ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ปรับปรุงจัดรูปแบบการปกครองใหม่ตามแบบตะวันตก โดยจัดการปกครองส่วนกลางขึ้นเป็นกระทรวงต่าง ๆ และยกฐานะกรมพระนครบาลเป็นกระทรวงนครบาลทำหน้าที่ปกครองพื้นที่มณฑลกรุงเทพมหานคร ต่อมาในช่วงปลายรัชกาลได้แบ่งการปกครองออกเป็นอำเภอชั้นใน 8 อำเภอ เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ให้จัดรูปการปกครองของ "นครหลวงกรุงเทพธนบุรี" เป็น "กรุงเทพมหานคร" มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นทบวงการเมือง เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง แบ่งพื้นที่บริหารออกเป็นเขตและ

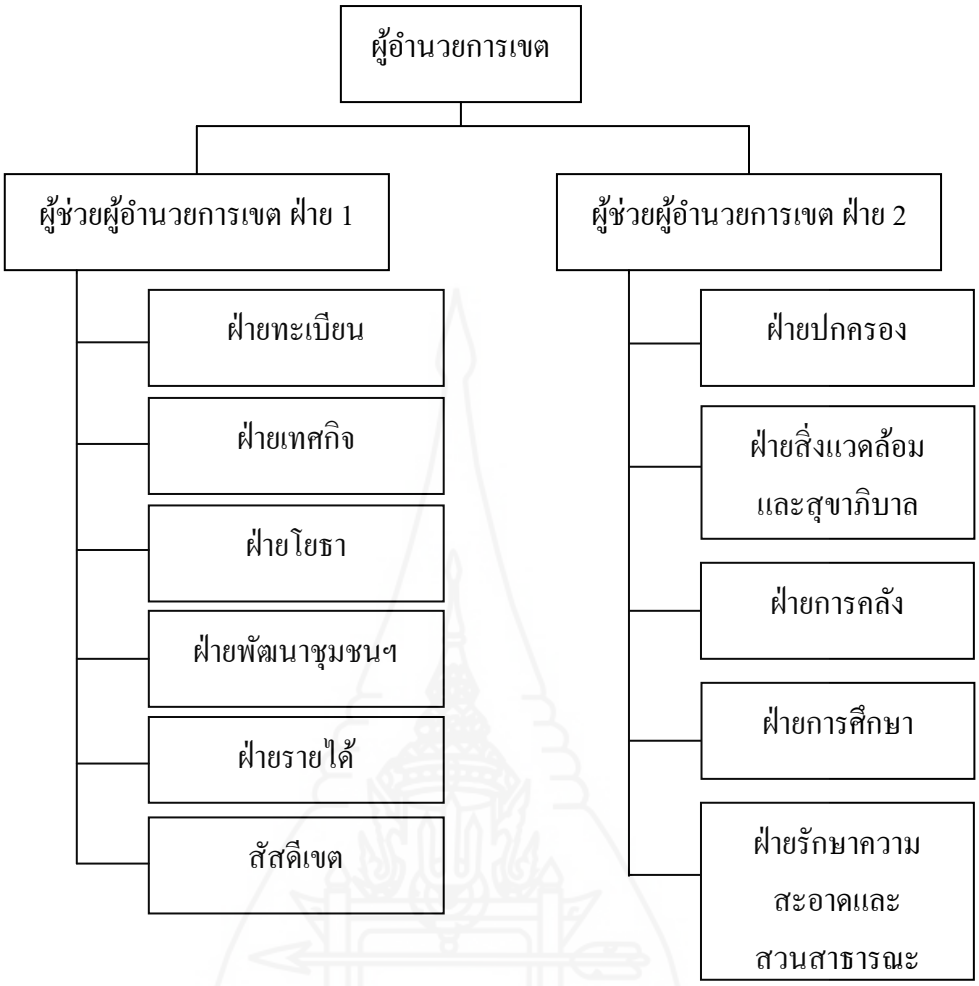
แขวงหลังจากนั้นได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบันและได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น แบ่งพื้นที่บริหารออกเป็นเขตและแขวง ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 ฉบับดังกล่าวนั้น อำเภอดุสิตจึงเป็นเขตดุสิต ในปี พ.ศ.2532 กรุงเทพมหานครเห็นว่า สำนักงานเขตดุสิตเป็นเขตขนาดใหญ่มีพื้นที่กว้างขวางและมีประชากร จำนวน 5-6 แสนคน จึงเสนอแบ่งพื้นที่เขตเพิ่ม ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศกระทรวง ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532 แยกพื้นที่แขวงบางซื่อออกจากเขตดุสิต ตั้งเป็นสำนักงานเขตบางซื่อ อีกเขตหนึ่งโดยสำนักงานเขตดุสิตเป็น 1 ใน 50 เขตดังกล่าว

4.2 โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ สำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแลโรงเรียนประถมศึกษา และความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนโดยตรง ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร (2552) บทความ เรื่อง “ศูนย์ข้อมูล กทม.” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http://www.city.bangkok.go.th)

4.2.1 โครงสร้าง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เป็นเขตหนึ่งในการบริหารงานของกรุงเทพมหานครโดยแบ่งส่วนราชการเป็น 10 ฝ่าย ดังนี้

1) ฝ่ายปกครอง
2) ฝ่ายทะเบียน
3) ฝ่ายเทศกิจ
4) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
5) ฝ่ายรายได้
6) ฝ่ายโยธา
7) ฝ่ายรักษาความสะอาดสวนสาธารณะ
8) ฝ่ายการศึกษา
9) ฝ่ายการคลัง
10) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

4.2.2 อำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ตามมาตรา 89 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครไว้ ดังนี้

1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2) การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด
3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
5) การผังเมือง
6) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก หรือทางน้ำ และทางระบายน้ำ
7) การวิศวกรรมจราจร
8) การขนส่ง

9) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ

10) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

11) การควบคุมอาคาร

12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14) การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

15) การสาธารณูปโภค

16) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

17) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

18) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

19) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

20) การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยในโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การจัดการศึกษา

21) การสาธารณูปการ

22) การสังคมสงเคราะห์

23) การส่งเสริมการกีฬา

24) การส่งเสริมการประกอบอาชีพ

25) การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร

26) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด อำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการบริหารส่วนกลาง หรือราชการบริหารส่วนภูมิภาคจะมอบให้กรุงเทพมหานครปฏิบัติก็ได้ โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบังคับ หรือประกาศแล้วแต่กรณี หากได้ทำเป็นข้อบังคับหรือประกาศต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

4.2.3 อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของสำนักงานเขตดุสิต ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสารบรรณและธุรการทั่วไป การเงินและพัสดุ การบริหารงานบุคคล การปกครองท้องที่ การเลือกตั้ง การประชาสัมพันธ์ การรับ

แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และอุบัติภัย การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน การจัดทำแผนพัฒนาเขต งานด้านสารสนเทศ การรับส่งวิทยุของเขต การดูแลรักษาสถานที่และยานพาหนะส่วนกลาง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัวและพินัยกรรม ทะเบียนชื่อตัว-ชื่อสกุล ทะเบียนมูลนิธิ การทะเบียนมัสยิดอิสลาม และทะเบียนศาลเจ้า การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตลอดจนการดำเนินการแก่ผู้กระทำผิดพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3) ฝ่ายเทศกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการ ควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และบังคับการให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การวางแผนปฏิบัติงาน การชี้แจงประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

4) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหาร การสุขาภิบาลสถานที่ประกอบกิจการ ที่เป็นอันตรายแก่สุขภาพ การสุขาภิบาลตลาด การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลทั่วไป ให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาล และถูกสุขลักษณะ การจัดระเบียบหาบแร่-แผงลอย ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การพัฒนาควบคุมและรักษาสิ่งแวดล้อม ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และกฎหมายอื่น

5) ฝ่ายรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับดำเนินการ จัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ รับแบบแจ้งรายการเพื่อชำระค่าภาษี ตรวจสอบขนาด และประโยชน์การใช้สอยของโรงเรือนและที่ดิน ตรวจสอบขนาดและประเภทของป้าย เพื่อประกอบการประเมินภาษี ติดตามเร่งรัดผู้รับการประเมินภาษีที่ไม่ยื่นแบบ ตามกำหนดและดำเนินคดีแก่ผู้ค้างชำระภาษี โดยรวบรวมเอกสารส่งกองกฎหมายและคดี รวบรวมและจัดทำสถิติการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม และการรายงานการจัดเก็บภาษี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

6) ฝ่ายโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้าง ซ่อมแซม และปรับปรุงโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และสิ่งสาธารณประโยชน์ต่างๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณประจำปี การสำรวจเพื่อวางแผนการก่อสร้าง การปรับปรุงระบบระบายน้ำ การบำรุงรักษาดูคลอง และท่อระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การควบคุมบังคับการ หรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมอาคาร ตรวจสอบ ควบคุม ดูแลรักษาที่สาธารณะ ดำเนินงานเกี่ยวกับ การพัฒนาเมือง วางผัง

ปรับปรุงบริเวณเฉพาะแห่ง หรือบริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลง ด้านระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน ให้เป็นไปตามมาตราฐาน ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร รวมทั้งแผนด้านงบประมาณ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

7) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การลดมลพิษและรักษาสภาวะสิ่งแวดล้อม การบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ให้สวยงามร่มรื่น ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย และปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้อง

8) ฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสารบรรณ และธุรการทั่วไป การเงิน บัญชี และพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ. 2523 ได้แก่ สำรวจเด็กเพื่อการเกณฑ์เด็กเข้าเรียน ผ่อนผันยกเว้นเด็กเข้าเรียนตามเกณฑ์ ควบคุมเด็กในเกณฑ์บังคับติดตามเด็กขาดเรียน จำหน่ายเด็ก จัดตั้ง ยุบ เลิก รวมและเปลี่ยนแปลงโรงเรียน งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา ได้แก่ จัดตั้งกลุ่ม กองลูกเสือ เนตรนารีและยุวกาชาด แต่งตั้งผู้บังคับบัญชาลูกเสือ ยุวกาชาด การทะเบียนลูกเสือ ยุวกาชาด ตรวจเยี่ยมโรงเรียน จัดพิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ของข้าราชการครู และลูกจ้างของโรงเรียน และข้าราชการในงานศึกษาธิการ การเลือกตั้ง อ.ก.ก. ข้าราชการครู การเลือกตั้งกรรมการคุรุสภา การนิเทศการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับ การส่งครูเข้ารับการฝึกอบรม การประชุมสัมมนาครู การนิเทศและตรวจเยี่ยม งานสนับสนุนวิชาการ วิจัย ประเมินผลโครงการ และเผยแพร่งานข้อมูลทางการศึกษา จัดทำรายงานและเผยแพร่ การประสานงานวิชาการระหว่างโรงเรียน กลุ่มโรงเรียน ดำเนินงานศูนย์วิชาการเขต และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

9) ฝ่ายการคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานและควบคุมเกี่ยวกับการรับเงิน ในสำนักงานด้วยเครื่อง แคชรียีสเตอร์ (cash register) และการรับเงินประเภทอื่น ๆ การจัดทำบัญชีแยกประเภท การจัดทำทะเบียนผลประโยชน์ การเบิกจ่าย การจัดทำบัญชี การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ ของส่วนราชการต่าง ๆ การจัดทำงบประมาณประจำปี และควบคุมการใช้จ่ายเงิน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การจัดทำและตรวจสอบหลักฐานให้ถูกต้องตามระเบียบ การปฏิบัติงานตามระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานครรวม 6 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี ระบบงานงบประมาณ ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานจัดจ้าง ระบบงานบัญชีทรัพย์สิน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

10) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับในการดำเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัยและคุณภาพชีวิต ทั้งในชุมชนแออัด ชุมชนชานเมือง เคหะชุมชน หมู่บ้านจัดสรร และชุมชนเมือง ที่กรุงเทพมหานครกำหนดขึ้น

การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน การจัดให้มีองค์กรประชาชนในรูปแบบ คณะกรรมการชุมชน การสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนและทางราชการ การประสานงานกับภาคเอกชน ให้มีการรวมกลุ่มของประชาชน เพื่อประชาชน เพื่อประโยชน์แก่ชุมชนและทางราชการ การประสานงานกับภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เช่น สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชน และการปรับปรุงชุมชนบุกรุก ชุมชนก่อสร้างในด้านการศึกษา การสาธารณสุข และการรักษาความสะอาด การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการรื้อย้ายชุมชน และจัดหาที่อยู่อาศัยแห่งใหม่ที่เหมาะสม ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัย ส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาจิตใจ การจัดอบรมให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และความคิดริเริ่มในการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพของประชาชน เช่น จัดฝึกอบรมอาชีพระยะสั้น และประสานงานจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การให้ข่าวสารด้านแรงงาน แก่ผู้ว่างงานในชุมชน การให้คำปรึกษาแนะนำ ทางวิชาการเกษตรสภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตร การจัดทำบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

สรุป จากการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียดตามกล่าวแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลในหัวข้อนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และการเสนอข้อเสนอแนะในบทที่ 5

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนสำคัญทำให้การศึกษาครั้งนี้เป็นระบบได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เกิดความชัดเจน ผู้อ่านเข้าใจง่าย ดังนั้น การนำเสนอจึงต้องมีขั้นตอนเป็นระบบที่ชัดเจน และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 6 หัวข้อ คือ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้เป็น 2 ข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 115,406 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,100 คน ได้มาจากการคำนวณตามสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยทั่วไปใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 แต่ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 97 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 เนื่องจากการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ย่อมทำให้ความถูกต้องของการสรุปผลในการประมาณการค่าสถิติมีมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้ากำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 97 % หมายถึงโอกาสที่จะสรุปผลการวิจัยผิดพลาดมี 3 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง เช่นนี้ ย่อมส่งให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ประกอบกับผู้ศึกษาประสงค์จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประมาณ 1,100 คน) ทั้งนี้ ได้คำนวณโดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{115,406}{1 + 115,406\ (0.03)^2}$$

$$n = \frac{115,406}{104.85}$$

N = 1,100

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,100 คนนี้เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต ซึ่งประกอบด้วย 5 แขวง ในแต่ละแขวงมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจาก “การคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร รวม 5 แขวง” โดยใช้การเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากรทั้งหมด (115,406 คน) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแขวง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด X จำนวนประชากรแต่ละแขวง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,100 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 950 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร รวม 5 แขวง

(หน่วย : คน)

ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. แขวงดุสิต	17,695	$\frac{1{,}100 \times 17{,}695}{115{,}406} = 168$	145
2. แขวงวชิรพยาบาล	13,373	$\frac{1{,}100 \times 13{,}373}{115{,}406} = 128$	125
3. แขวงสวนจิตรลดา	11,073	$\frac{1{,}100 \times 11{,}073}{115{,}406} = 106$	85
4. แขวงสี่แยกมหานาค	8,697	$\frac{1{,}100 \times 8{,}697}{115{,}406} = 83$	80
5. แขวงถนนนครไชยศรี	64,568	$\frac{1{,}100 \times 64{,}568}{115{,}406} = 615$	515
รวม	**115,406**	**1,100**	**950 (คิดเป็นร้อยละ 86.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,100 คน))**

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพราะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นประชาชนมีส่วนเกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิต เมื่อเป็นเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น นักการเมืองท้องถิ่น

นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ และเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิจัยสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลหลัก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ดี ในการศึกษาครั้งนี้ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เดลไฟล์ (delphi)

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

2.1.1 การคำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ เช่น การศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต พร้อมทั้งการศึกษาภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต และการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ทั้งนี้ ตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.1.2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการตั้งข้อคำถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง เช่น การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของการบริหารจัดการ และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 การใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 การขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายสุรพล แต้เกษม หัวหน้าฝ่ายทะเบียน และ (2) นางพรรณี ใจศิริสวย ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เขตดุสิต นอกจากนั้น ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามและให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่าหรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ เร็นสิส เอ. ลิเคิร์ท (Rensis A. Likert) หรือ ลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” (New York: McGraw-Hill Book Company Inc.)โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันเป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผลให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ที่ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณระยะของช่วงคะแนนตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (New Jersey: Prentice-Hall.) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่ม หรือระดับที่ต้องการแบ่ง หรือระดับการวัด ดังนี้

$$\text{ระยะของช่วงคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

$$= \frac{3 - 1}{3}$$

$$= 0.66$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน	2.34 - 3.00 คะแนน
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	1.67 - 2.33 คะแนน
1 เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.00 - 1.66 คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ศึกษาเลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มี 8 ข้อ ดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งในเรื่องขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อคำถาม

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่าน หรือผู้นำผลการศึกษา หรือการวิจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น และทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลา ง่ายต่อการประมวลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือการเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับมีจำนวนผู้ตอบใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับนี้อย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์” เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 377) สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง

“Research in Education” และแนวคิดของ เวนน์ ดับบลิว. แดเนียล (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences” (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพช)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถาม 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ และอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง โดยประกอบด้วยข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 29 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

หมายเหตุ แบบสอบถามแต่ละส่วนมีจำนวนข้อคำถามไม่เท่ากัน เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการให้จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามมีความเหมาะสม โดยจำนวนแบบสอบถามแต่ละส่วนได้กำหนดจากความสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัย กล่าวคือ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการเน้นศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำนวน 29 ข้อคำถาม เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำนวน 14 ข้อคำถาม ดังนั้น แบบสอบถามในส่วนของปัญหาจึงมีจำนวนมากกว่าส่วนอื่น ๆ และในส่วนของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมีจำนวนมากเป็นลำดับรองลงมา

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพช)

1) มีมาตรฐาน (standard)

2) เป็นสากล (universalization)

3) เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด

4) ได้รับการยอมรับ (acceptability)

5) มีความเป็นกลาง (neutrality)

6) ไม่ลำเอียง (non-bias)

7) อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์และทดสอบได้ (objectivity)

8) มิใช่ข้อคำถามและตัวชี้วัดที่สร้างหรือออกแบบขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)

9) ตรงประเด็น (accuracy)

10) มีความเที่ยงตรง (validity)

11) มีความเชื่อถือได้ (reliability)

12) มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด (sensibility) ชี้วัดได้รวดเร็ว

13) มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

14) มีความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)

15) มีความครอบคลุม (coverall)

16) เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)

17) ประหยัด (economy)

18) สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัดและประเมินผล

19) มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test)

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหา และถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุม และถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายสุรพล แต้เกษม หัวหน้าฝ่ายทะเบียน และ (2) นางพรรณี ใจศิริสวย ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น สำนักงานเขตดุสิต หากพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น การตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออก และเพิ่มข้อความที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ แอล. เจ. ครอนบาค (L. J. Cronbach) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 74) ในหนังสือ เรื่อง "หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์และรายงาน") (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพช)โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ถ้าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ นอกจากนี้ ยังอาจคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum S_i^{\,2}}{S_t^{\,2}}\right]$$

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^{\,2}$ = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

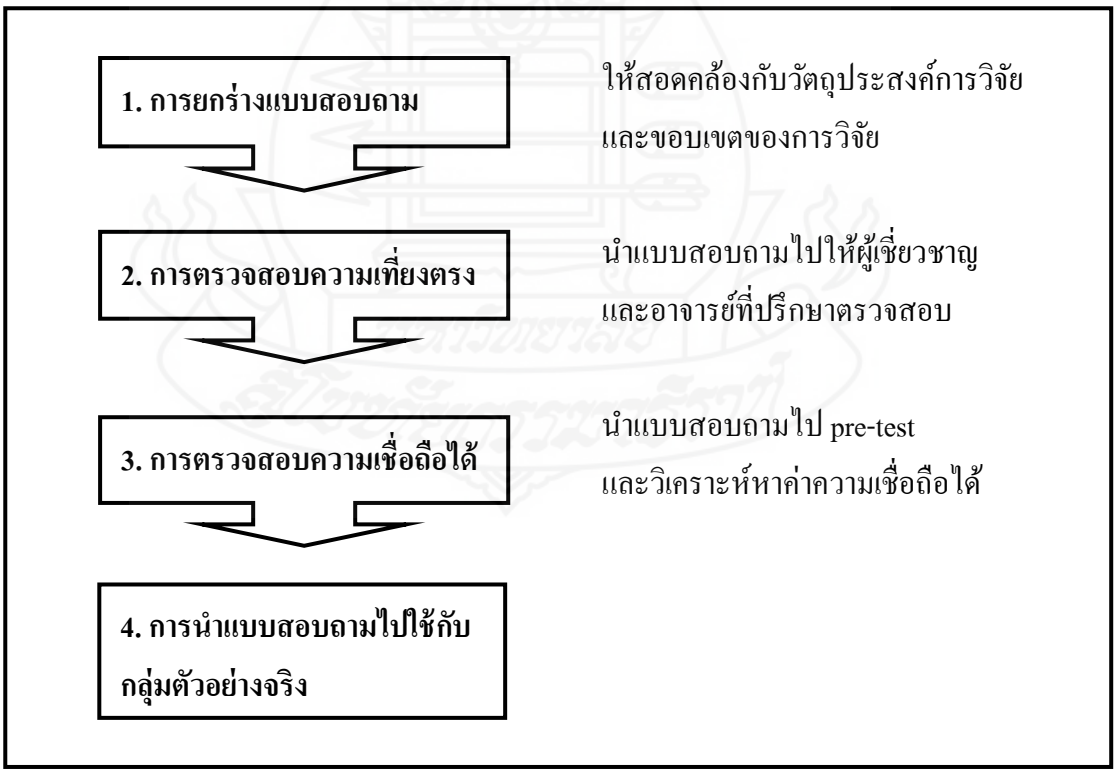
$$a = \frac{51}{51-1}\left[1-\frac{4.418^2}{12.420^2}\right]$$

$$a = \frac{51}{51-1}\left[1-\frac{19.519}{154.25}\right]$$

$$a = 1.02[0.87]$$

$$a = 0.89$$

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยแจกให้กลุ่มตัวอย่างตอบแล้วเก็บรวบรวมกลับมาประมวล และวิเคราะห์ ซึ่งหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน การทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ สรุปได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้ง (2) ปัญหา และแนวทางแก้ไข

3.2.1 การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วยจำนวน 1 คน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่เขตดุสิต จำนวน 1,100 ชุด โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 5 แขวง ได้แก่ (1) แขวงดุสิต (2) แขวงวชิรพยาบาล (3) แขวงสวนจิตรลดา (4) แขวงสี่แยกมหานาค และ (5) แขวงถนนนครไชยศรี โดยแบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1) ผู้ศึกษาได้แจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 485 ชุด ประกอบด้วย (1) แขวงดุสิต จำนวน 168 ชุด (2) แขวงวชิรพยาบาล จำนวน 128 ชุด (3) แขวงสวนจิตรลดา 106 ชุด และ (4) แขวงสี่แยกมหานาค 83 ชุด ทั้งนี้ สามารถเก็บแบบสอบถามคืนมาได้ทั้งหมด 485 ชุด โดยแยกออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) แบบสอบถามสมบูรณ์ จำนวน 435 ชุด (2) แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จำนวน 30 ชุด และ (3) ไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20 ชุด

2) มอบหมายให้ผู้ช่วยที่ได้ทำการซักซ้อมความเข้าใจในแบบสอบถาม จำนวน 1 คน ลงพื้นที่แจก และเก็บแบบสอบถาม จำนวน 615 ชุด จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แขวงถนนนครไชยศรี ทั้งนี้สามารถเก็บแบบสอบถามคืนมาได้ทั้งหมด 515 ชุด โดยแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) แบบสอบถามสมบูรณ์ จำนวน 515 ชุด และ (2) แบบสอบถามสูญหาย จำนวน 100 ชุด

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามให้ผู้ช่วยก่อนนำแบบสอบถามไปแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่าง โดยก่อนเก็บแบบสอบถามคืน ผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนเสมอ หากพบว่าแบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์ก็จะขอให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามกรอกให้ หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งด้วยตนเอง หากพบว่า ข้อมูลไม่สมบูรณ์ก็ตัดแบบสอบถามชุดนั้นออกโดยไม่นำมาใช้ในการประมวลผลและการวิเคราะห์

3.2.2 ปัญหา และแนวทางแก้ไข มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบและเข้าใจในเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่นำมาวัดผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตดุสิตว่าปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และจะเป็นประโยชน์อย่างไร

2) ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถาม คือ ข้อคำถามบางข้อไม่ชัดเจนทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความสับสน

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอธิบายหรือทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ไม่ชัดเจน

3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนอ่านหนังสือไม่ออก และผู้ตอบแบบสอบถามบางคนปฏิเสธที่จะตอบแบบสอบถาม

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอ่านข้อคำถามให้ฟังและให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อคำถาม

หมายเหตุ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้ทำการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่าเคยได้ทำแบบสอบถามดังกล่าวมาก่อนหน้านี้หรือไม่ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการแจกแบบสอบถามซ้ำ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเองจำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายประเทือง ครุฑวิเศษ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7ว และ (2) นางสาวอุณาอร ตั้งเศรษฐพัฒน์ บุคลากร 5 ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งนำมาใช้เป็นข้อมูลเสริมข้อมูลหลักซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) การรวบรวมข้อมูลสนามนี้ได้กระทำระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2553 รวม 31 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ โดยผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตอบแบบสอบถาม

3.3.2 สังเกตสภาพแวดล้อมของพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นเพียงข้อมูลเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากการวิจัยสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล ประกอบด้วย 4 ข้อ

4.1.1 การรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม

4.1.2 การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

4.1.3 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลงรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลที่เป็นตัวเลขทั้งหมดลงในตารางในคอมพิวเตอร์ แล้วใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายการต่าง ๆ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปของรหัสที่เป็นตัวเลข เช่น 1 2 หรือ 3

4.1.4 การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูป

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ และการศึกษา เป็นต้น

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และ (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 6 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับอายุ เพศ และการศึกษา เป็นต้น ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2554 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน ดังนี้

6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 1 เดือน

6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 3 เดือน

6.3 การประมวลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล 2 เดือน

6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน

ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงาน	**ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน**							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ และเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ อำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของสำนักงานเขตดุสิต เป็นต้น	▬							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม โดยสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย		▬	▬	▬				
3. การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล					▬	▬		
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							▬	▬

หมายเหตุ ในขณะศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่อง "การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร" เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร (4) ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และ (5) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำ "แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 7 ด้าน" ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาเป็นกรอบแนวคิด การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในพื้นที่เขตดุสิต แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบ (pretest) รวมทั้งทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมแบบสอบถามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2553 ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 950 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,100 คน หลังจากนั้น ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบรรยายประกอบตาราง

สำหรับความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มีดังนี้

1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

2) $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (mean)

3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4) t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

ต่อจากนี้ไป สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ในบางครั้งเขียนย่อว่า สำนักงานฯ โดยเฉพาะในตาราง และเขียนว่าสำนักงานเขตดุสิตในการเขียนบรรยายทั่วไป

ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1) วิเคราะห์โดยหาจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.2-4.7) ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.2) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.3) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต (ตารางที่ 4.4) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต (ตารางที่ 4.5) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.6-4.7) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (ตารางที่ 4.7) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.8) เป็นการนำเสนอในตาราง

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ได้นำเสนอไว้ใน ภาคผนวก

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในพื้นที่เขตดุสิต รวมจำนวน 950 คน คิด

เป็นร้อยละ 86.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,100 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 950)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	419	44.10
	1.2 หญิง	531	55.90
	รวม	**950**	**100.00**
2. อายุ	2.1 18-40 ปี	571	60.10
	2.2 41 ปี ขึ้นไป	379	39.90
	รวม	**950**	**100.00**
3. การศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	292	30.70
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี	658	69.30
	3.2.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (จำนวน 547 คน = ร้อยละ 57.60)		
	3.2.2 สูงกว่าปริญญาตรี (จำนวน 111 คน = ร้อยละ 11.70)		
	รวม	**950**	**100.00**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 950)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ	4.1 รับจ้าง/อาชีพส่วนตัว	241	25.40
	4.2 พนักงานหน่วยงานเอกชน	335	35.30
	4.3 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	265	27.90
	4.4 นักเรียน/นักศึกษา	80	8.40
	4.5 แม่บ้าน/พ่อบ้าน	29	3.10
	รวม	**950**	**100.00**

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 4.1 มีน้อย เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่นำไปใช้ในการวิเคราะห์ เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ไว้เพื่อนำไปใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลส่วนบุคคลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ แต่ก็เป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไป หรือภูมิหลังพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่องอายุ และอาชีพ

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า **(1) ในเรื่องเพศ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.90) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 44.10) เป็นชาย **(2) ในเรื่องอายุ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.10) อายุ 18-40 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 39.90) อายุ 41 ปี ขึ้นไป **(3) ในเรื่องการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.60) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา (ร้อยละ 30.70) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 11.70) มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และ **(4) ในเรื่องอาชีพ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.30) คือ พนักงานหน่วยงานเอกชน รองลงมา (ร้อยละ 27.90) คือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 25.40) คือ รับจ้าง/อาชีพส่วนตัว (ร้อยละ 8.40) คือ นักเรียน/นักศึกษา และที่เหลือ (ร้อยละ 3.10) คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในที่นี้หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร์ และ (2) ปัญหาเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีศักยภาพไม่ทันสมัย (ที่มา : จากการสัมภาษณ์นางพรรณี ใจศิริสวย ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เขตดุสิต (สอบถามเวลา 10.30-12.00 น.) วันที่ 6 กรกฎาคม 2553) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้มา 1 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร์ มาใช้เป็นตัวอย่างในการทำแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	**ระดับความเห็นด้วย**				**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**	**S.D.**	**ระดับความเห็นด้วย**
	มาก (n) (%)	**ปานกลาง (n) (%)**	**น้อย (n) (%)**	**รวม (n) (%)**			
1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน							
1.1 สำนักงานเขตฯ ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริการจากสำนักเขตฯ เช่น การให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร	(79) 8.30	(384) 40.40	(487) 51.30	(950) 100.00	1.57	0.64	น้อย
1.2 สำนักงานเขตฯ เปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียนและการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร	(73) 7.70	(416) 43.80	(461) 48.50	(950) 100.00	1.59*	0.62	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.3 บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ปฏิบัติงานโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์	(72) 7.60	(363) 38.20	(515) 54.20	(950) 100.0	1.53	0.63	น้อย
1.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก	(63) 6.60	(362) 38.10	(525) 55.30	(950) 100.0	1.51	0.61	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					**1.55**	**0.53**	**น้อย**
2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							
2.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน	(64) 6.70	(406) 42.70	(480) 50.50	(950) 100.00	1.56*	0.61	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2.2 สำนักงานเขตฯ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร	(71) 7.50	(393) 41.40	(486) 51.20	(950) 100.00	1.56	0.62	น้อย
2.3 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรในสำนักงานเขตฯ	(60) 6.30	(379) 39.90	(511) 53.80	(950) 100.00	1.53	0.61	น้อย
2.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก	(52) 5.50	(400) 42.10	(498) 52.40	(950) 100.00	1.53	0.59	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					**1.55**	**0.51**	**น้อย**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า							
3.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์	(72) 7.60	(355) 37.40	(523) 55.10	(950) 100.00	1.53	0.63	น้อย
3.2 สำนักงานเขตฯ ให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ	(98) 10.30	(369) 38.80	(483) 50.80	(950) 100.00	1.59	0.66	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	(88) 9.30	(382) 40.20	(480) 50.50	(950) 100.00	1.59*	0.65	น้อย
3.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก	(71) 7.50	(393) 41.40	(486) 51.20	(950) 100.00	1.56	0.62	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					**1.57**	**0.54**	**น้อย**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน							
4.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	(84) 8.80	(426) 44.80	(440) 46.30	(950) 100.00	1.63*	0.64	น้อย
4.2 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน	(56) 5.90	(398) 41.90	(496) 52.20	(950) 100.00	1.54	0.60	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ในอินเทอร์เน็ต (internet)	(49) 5.20	(378) 39.80	(523) 55.10	(950) 100.00	1.50	0.59	น้อย
4.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	(47) 4.90	(402) 42.30	(501) 52.70	(950) 100.00	1.52	0.59	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					**1.55**	**0.51**	**น้อย**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์							
5.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่	(74) 7.80	(390) 1.10	(486) 51.20	(950) 100.00	1.57*	0.63	น้อย
5.2 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ	(76) 8.00	(369) 38.80	(505) 53.20	(950) 100.00	1.55	0.63	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ	(54) 5.70	(352) 37.10	(544) 57.30	(950) 100.00	1.48	0.60	น้อย
5.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก	(52) 5.50	(361) 38.00	(537) 56.50	(950) 100.00	1.49	0.60	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					**1.52**	**0.53**	**น้อย**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน							
6.1 สำนักงานเขตฯ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงานพร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างไม่ชัดเจน	(114) 12.00	(407) 42.80	(429) 45.20	(950) 100.00	1.67*	0.68	ปานกลาง
6.2 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ไม่ได้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมาย	(84) 8.80	(401) 42.20	(465) 48.90	(950) 100.00	1.60	0.64	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร	(74) 7.80	(372) 39.20	(504) 53.10	(950) 100.00	1.55	0.63	น้อย
6.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก	(65) 6.80	(407) 42.80	(478) 50.30	(950) 100.00	1.57	0.61	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					**1.59**	**0.55**	**น้อย**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ							
7.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตฯ กำหนดขึ้น	(84) 8.80	(387) 40.70	(479) 50.40	(950) 100.00	1.58*	0.64	น้อย
7.2 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ	(65) 6.80	(399) 42.00	(486) 51.20	(950) 100.00	1.56	0.62	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเขตฯ	(76) 8.00	(335) 35.30	(539) 56.70	(950) 100.00	1.51	0.64	น้อย
7.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7.1-7.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมาก	(58) 6.10	(359) 37.80	(533) 56.10	(950) 100.00	1.50	0.61	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					**1.54**	**0.52**	**น้อย**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	(47) 4.90	(428) 45.10	(475) 50.00	(950) 100.00	1.55	0.58	น้อย

หมายเหตุ

1) ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที ได้ใช้สถิติ ดังนี้

1.1) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

1.2) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.2.1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

1.2.2) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

1.2.3) เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในตาราง ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.3 และหัวข้อ 2.4 บางตาราง ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3) ปัญหาตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ประกอบด้วย 7 ด้านนั้น แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหา และแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านรวม 7 ด้านตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังกล่าว ได้พิจารณาตามลำดับ ดังนี้ <u>หนึ่ง</u> ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก <u>สอง</u> ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ <u>สาม</u> ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้แสดงการวิเคราะห์ปัญหาผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหา

แต่ละด้านเรียงตามด้านของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และในแต่ละด้านได้นำเสนอปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยเรียงลำดับปัญหาเฉพาะ 3 ข้อคำถามแรกเท่านั้น ไม่รวมข้อที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับภาพรวม นอกจากนี้ ท้ายสุดของแต่ละด้านเป็นการนำเสนอสรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 4 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยทุกข้อคำถาม รวม 6 ด้าน แต่เฉพาะด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่านั้นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับน้อย 3 ข้อคำถาม ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.59) ว่า สำนักงานเขตดุสิตเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.57) ว่า สำนักงานเขตดุสิตดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริการจากสำนักเขตฯ เช่น การให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.53) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตดุสิตปฏิบัติงานโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.51) ว่า ในภาพรวมสำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.55)

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.56) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.56) ว่า สำนักงานเขตดุสิตติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.53) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตดุสิตไม่ให้ความสำคัญกับการ

พัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรในสำนักงานเขตดุสิต

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.55) ว่า ในภาพรวมสำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.55)

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.59) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.59) ว่า สำนักงานเขตดุสิตให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.53) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.56) ว่า ในภาพรวมสำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.57)

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.63) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.54)

ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.50) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้เผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ในอินเทอร์เน็ต (internet)

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.52) ว่า ในภาพรวมสำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.55)

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.57) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.55) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.48) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.49) ว่า ในภาพรวมสำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.52)

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับน้อย 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.67) ว่า สำนักงานเขตดุสิตกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างไม่ชัดเจน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.60) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตดุสิตไม่ได้ควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมาย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.55) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.57) ว่า ในภาพรวมสำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.59)

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.58) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตดุสิตกำหนดขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.56) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.51) ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.50) ว่า ในภาพรวมสำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.54)

8) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.55) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	**ระดับความเห็นด้วย**				**ค่าเฉลี่ย** $(\bar{X})$	**S.D.**	**ระดับความเห็นด้วย**
	มาก (n) (%)	**ปานกลาง (n) (%)**	**น้อย (n) (%)**	**รวม (n) (%)**			
1. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน							
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากสำนักงานเขตฯ เช่น การได้รับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึง	(692) 72.80	(192) 20.20	(66) 6.90	(950) 100.00	2.66*	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม	(659) 69.40	(243) 25.60	(48) 5.10	(950) 100.00	2.64	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					**2.65**	**0.54**	**มาก**

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							
2.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย	(560) 58.90	(320) 33.70	(70) 7.40	(950) 100.00	2.52	0.63	มาก
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ	(605) 63.70	(281) 29.60	(64) 6.70	(950) 100.00	2.57*	0.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					**2.54**	**0.56**	**มาก**

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
3. แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า							
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	(563) 59.30	(329) 34.60	(58) 6.10	(950) 100.00	2.53	0.61	มาก
3.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	(593) 62.40	(304) 32.00	(53) 5.60	(950) 100.00	2.57*	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					**2.55**	**0.53**	**มาก**

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน							
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ให้แก่บุคลากรระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง	(562) 59.20	(322) 33.90	(66) 6.90	(950) 100.00	2.52	0.62	มาก
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของสำนักงานเขตฯ ที่ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	(570) 60.00	(313) 32.90	(67 7.10	(950) 100.00	2.53*	0.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					**2.53**	**0.55**	**มาก**

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	**ระดับความเห็นด้วย**				**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**	**S.D.**	**ระดับความเห็นด้วย**
	มาก (n) (%)	**ปานกลาง (n) (%)**	**น้อย (n) (%)**	**รวม (n) (%)**			
5. แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์							
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์โดยควรดำเนินการปีละครั้ง	(585) 61.60	(312) 32.80	(53) 5.60	(950) 100.00	2.56	0.59	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	**ระดับความเห็นด้วย**				**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**	**S.D.**	**ระดับความเห็นด้วย**
	มาก (n) (%)	**ปานกลาง (n) (%)**	**น้อย (n) (%)**	**รวม (n) (%)**			
5.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน	(590) 62.10	(315) 33.20	(45) 4.70	(950) 100.00	2.57*	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					**2.57**	**0.52**	**มาก**

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
6. แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน							
6.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	(586) 61.70	(315) 33.20	(49) 5.20	(950) 100.00	2.57	0.59	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	**ระดับความเห็นด้วย**				**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**	**S.D.**	**ระดับความเห็นด้วย**
	มาก (n) (%)	**ปานกลาง (n) (%)**	**น้อย (n) (%)**	**รวม (n) (%)**			
6.2 สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมาย	(588) 61.90	(321) 33.80	(41) 4.30	(950) 100.00	2.58*	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					**2.57**	**0.50**	**มาก**

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7. แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ							
7.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตฯ กำหนดขึ้น	(578) 60.80	(322) 33.90	(50) 5.30	(950) 100.00	2.56	0.59	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
7.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและจัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย	(583) 61.40	(315) 33.20	(52) 5.50	(950) 100.00	2.56*	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					**2.56**	**0.53**	**มาก**

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.66) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากสำนักงานเขตดุสิต เช่น การได้รับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.65)

2) แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรกำหนดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.52) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.54)

3) แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.53) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการ

รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.55)

4) แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.53) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของสำนักงานเขตดุสิตที่ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.52) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรมอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ให้แก่บุคลากรระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.53)

5) แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.56) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์โดยควรดำเนินการปีละครั้ง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะ

อย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.57)

6) แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58) ว่า สำนักงานเขตดุสิตควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมาย และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเห็นถึงความสำคัญและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.57)

7) แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.56) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตดุสิตกำหนดขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.56) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเห็นถึงความสำคัญและจัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.56)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม	**ระดับความเห็นด้วย**				**ค่าเฉลี่ย**		**ระดับความเห็นด้วย**
	มาก (n) (%)	**ปานกลาง (n) (%)**	**น้อย (n) (%)**	**รวม (n) (%)**	**($\bar{X}$)**	**S.D.**	
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ เป็นศูนย์กลางของการบริการเพื่อประชาชน และการบริหารจัดการ เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	(610) 64.20	(306) 32.20	(34) 3.60	(950) 100.00	2.61	0.55	มาก
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ มีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาที่มีพื้นฐานอยู่บนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน	(348) 25.66	(848) 62.54	(160) 11.80	(1,356) 100.00	2.62	0.54	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไปในทิศทางที่เหมาะสม และสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาของโลก	(647) 47.71	(634) 46.76	(75) 5.53	(1,356) 100.00	2.58	0.53	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.62) ต่อข้อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตดุสิตมีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาที่มีพื้นฐานอยู่บนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.61) ต่อข้อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตดุสิตเป็นศูนย์กลางของการบริการเพื่อประชาชน และการบริหารจัดการ เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58) ต่อข้อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตดุสิตบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไปในทิศทางที่เหมาะสม และสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาของโลก

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ	**ระดับความเห็นด้วย**				**ค่าเฉลี่ย** $(\bar{X})$	**S.D.**	**ระดับความเห็นด้วย**
	มาก (n) (%)	**ปานกลาง (n) (%)**	**น้อย (n) (%)**	**รวม (n) (%)**			
1. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานเขตฯ มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในอดีต	(483) 50.80	(430) 45.30	(37) 3.90	(950) 100.00	2.47	0.57	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. ในภาพรวม ในปัจจุบัน สำนักงานเขตฯ มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต	(467) 49.20	(431) 45.40	(52) 5.50	(950) 100.00	2.44	0.59	มาก
3. ในภาพรวม ในอนาคต สำนักงานเขตฯ มีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน	(485) 51.10	(419) 44.10	(46) 4.80	(950) 100.00	2.46	0.58	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4 ในภาพรวม ในอนาคต สำนักงานเขตฯ มีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน	(499) 52.50	(424) 44.60	(27) 2.80	(950) 100.00	2.50*	0.55	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต รวม 4 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.47) ต่อข้อคำถามที่ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานเขตดุสิตมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในอดีต

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ต่อข้อคำถามที่ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานเขตดุสิตมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานเขตดุสิตมีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ต่อข้อคำถามที่ว่า ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานเขตดุสิตมีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.6-4.7) ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (ตารางที่ 4.7)

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	**กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)**					
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 419)	**S.D.**	**หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 531)**	**S.D.**	**t**	**Sig. (2-tailed)**
1. การเปรียบเทียบด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากสำนักงานเขตฯ เช่น การได้รับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึง	2.64	0.609	2.68	0.599	0.985	0.325**
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม	2.60	0.592	2.68	0.560	1.989	0.48**
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.62**	**0.549**	**2.68**	**0.540**	**1.597**	**0.111****

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)					
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 419)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 531)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
2. การเปรียบเทียบด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ						
2.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย	2.50	0.632	2.53	0.630	841	0.401**
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ	2.54	0.634	2.60	0.602	1.443	0.149**
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.52**	**0.564**	**2.56**	**0.558**	**1.266**	**0.206****

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 419)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 531)	S.D.		
3. การเปรียบเทียบด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า						
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	2.49	0.624	2.56	0.597	1.688	0.92**
3.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	2.54	0.595	2.59	0.600	1.221	0.222**
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.52**	**0.543**	**2.58**	**0.530**	**1.640**	**0.101****

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)					
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 419)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 531)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
4. การเปรียบเทียบด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ให้แก่บุคลากรระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง	2.48	0.639	2.55	0.610	1.758	0.79**
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของสำนักงานเขตฯ ที่ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	2.51	0.639	2.55	0.614	0.925	0.355**
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.50**	**0.558**	**2.55**	**0.544**	**1.521**	**0.129****

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 419)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 531)	S.D.		
5. การเปรียบเทียบด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์						
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์โดยควรดำเนินการปีละครั้ง	2.52	0.616	2.59	0.583	1.819	0.69**
5.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน	2.55	0.594	2.59	0.574	0.939	0.348**
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.54**	**0.535**	**2.59**	**0.515**	**1.560**	**0.119****

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 419)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 531)	S.D.		
6. การเปรียบเทียบด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน						
6.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	2.56	0.581	2.57	0.599	0.093	0.926**
6.2 สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมาย	2.57	0.572	2.58	0.578	0.256	0.798**
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.57**	**0.503**	**2.57**	**0.511**	**0.200**	**0.842****

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)					
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 419)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 531)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
7. การเปรียบเทียบด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ						
7.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และตามวิธีการที่สำนักงานเขตฯ กำหนดขึ้น	2.55	0.606	2.56	0.584	0.096	0.923**
7.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และจัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย	2.53	0.612	2.58	0.585	1.226	0.220**
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.54**	**0.543**	**2.57**	**0.520**	**0.744**	**0.457****

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อนำมาใช้กับตารางที่ 4.6 และตารางที่ 4.7 ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบหรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้พิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม**แตกต่างกัน** ค่า Sig. (2-tailed) จะ**น้อยกว่าหรือเท่ากับ** α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม**ไม่แตกต่างกัน** ค่า Sig. (2-tailed) จะ**มากกว่า** α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) > α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ ซึ่งหมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (**ธานินทร์ ศิลป์จารุ** (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS” (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น) และ**กัลยา วานิชย์บัญชา** (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” (กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย))

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้หมายถึง แตกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ α = 0.05 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) < α) หรือ (Sig. (2-tailed) = α)

6) ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) > α)

7) เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.4 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ และบาง

ตารางก็ได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตารางผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์ หรือเขียนบรรยายใต้ตารางไว้ก็ตาม

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** ทั้ง 7 ด้านได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ที่มีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.11, 0.20, 0.10, 0.12, 0.11, 0.84 และ 0.45 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน**ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 7 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า **ไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน**

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ดังรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	**กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)**					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 292)	**S.D.**	**ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 658)**	**S.D.**	**t**	**Sig. (2-tailed)**
1. การเปรียบเทียบด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริกา อย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากสำนักงานเขตฯ เช่น การได้รับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึง	2.50	0.671	2.73	0.558	5.369	0.000*
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม	2.52	0.623	0.70	0.545	4.293	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.51**	**0.596**	**2.71**	**0.508**	**5.254**	**0.000***

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 658)	S.D.		
2. การเปรียบเทียบด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ						
2.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย	2.42	0.655	2.56	0.615	3.206	0.001*
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ	2.44	0.668	2.63	0.584	4.290	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.43**	**0.606**	**2.59**	**0.533**	**4.166**	**0.000***

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 658)	S.D.		
3. การเปรียบเทียบด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า						
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	2.42	0.635	2.58	0.592	3.625	0.000*
3.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	2.47	0.633	2.61	0.577	3.309	0.002*
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.45**	**0.569**	**2.59**	**0.515**	**3.911**	**0.000***

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 658)	S.D.		
4. การเปรียบเทียบด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ให้แก่บุคลากรระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง	2.43	0.651	2.56	0.607	3.110	0.002*
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของสำนักงานเขตฯ ที่ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	2.42	0.640	2.58	0.612	3.693	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.42**	**0.570**	**2.57**	**0.536**	**3.864**	**0.000***

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 658)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
5. การเปรียบเทียบด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์						
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์โดยควรดำเนินการปีละครั้ง	2.46	0.627	2.61	0.580	3.608	0.001*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 658)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
5.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน	2.49	0.629	2.61	0.558	2.848	0.007
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.47**	**0.565**	**2.61**	**0.500**	**3.646**	**0.001***

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 658)	S.D.		
6. การเปรียบเทียบด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน						
6.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	2.48	0.600	2.60	0.583	2.873	0.004*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 658)	S.D.		
6.2 สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมาย	2.46	0.627	2.63	0.543	4.209	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.47**	**0.540**	**2.61**	**0.485**	**4.069**	**0.000***

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 658)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
7. การเปรียบเทียบด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ						
7.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และตามวิธีการที่สำนักงานเขตฯ กำหนดขึ้น	2.44	0.631	2.61	0.569	4.095	0.000*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 950)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 292)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 658)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
7.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และจัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย	2.43	0.631	2.61	0.573	4.305	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.44**	**0.572**	**2.61**	**0.502**	**4.729**	**0.000***

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่4.7 ที่เป็นตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบเช่นเดียวกับที่ผู้ศึกษาได้เขียนอธิบายไว้แล้วใต้ตารางที่ 4.6 ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ **แตกต่างกัน** โดยค่า Sig. (2-tailed) **จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ** α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00, 0.00, 0.00, 0.00, 0.01, 0.00 และ0.00 ตามลำดับ) เช่นนี้ หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน **แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ทั้ง 7 ด้านดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า **แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน**

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนา และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติสรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง แนวทางการพัฒนา สาม ยุทธศาสตร์ สี่ ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนา และ ห้า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
1.1 สำนักงานเขตฯ ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริการจากสำนักเขตฯ เช่น การให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร	8.30	40.40	51.30*	1.57
1.2 สำนักงานเขตฯ เปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียนและการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร	7.70	43.80	48.50*	1.59**
1.3 บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ปฏิบัติงานโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์	7.60	38.20	54.20*	1.53
1.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก	6.60	38.10	55.30*	1.51
ค่าเฉลี่ยรวม				**1.55**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
2.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน	6.70	42.70	50.50*	1.56**
2.2 สำนักงานเขตฯ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร	7.50	41.40	51.20*	1.56
2.3 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรในสำนักงานเขตฯ	6.30	39.90	53.80*	1.53
2.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก	5.50	42.10	52.40*	1.53
ค่าเฉลี่ยรวม				**1.55**
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า				
3.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์	7.60	37.40	55.10*	1.53
3.2 สำนักงานเขตฯ ให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ	10.30	38.80	50.80*	1.59

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า	**มาก (%)**	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
3.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	9.30	40.20	50.50*	1.59**
3.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก	7.50	41.40	51.2*	1.56
ค่าเฉลี่ยรวม				**1.57**
4. ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
4.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	8.80	44.80	46.30*	1.63**
4.2 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน	5.90	41.90	52.20*	1.54
4.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ในอินเทอร์เน็ต (internet)	5.20	39.80	55.10*	1.50

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
4. ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
4.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	4.90	42.30	52.70	1.52
ค่าเฉลี่ยรวม				**1.55**
5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน				
5.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่	7.80	41.10	51.20*	1.57**
5.2 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ	8.00	38.80	53.20*	1.55
5.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ	5.70	37.10	57.30*	1.48
5.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก	5.50	38.00	56.50*	1.49
ค่าเฉลี่ยรวม				**1.52**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
6. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
6.1 สำนักงานเขตฯ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างไม่ชัดเจน	12.00	42.80	45.20*	1.67**,***
6.2 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ไม่ได้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมาย	8.80	42.20	48.90*	1.60
6.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร	7.80	39.20	53.10*	1.55
6.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก	6.80	42.80	50.30*	1.57
ค่าเฉลี่ยรวม				**1.59**
7. ปัญหาด้านการประเมินผล การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ				
7.1 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตฯ กำหนดขึ้น	8.80	40.70	50.40*	1.58**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
7. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
7.2 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ	6.80	42.00	51.20*	1.56
7.3 สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเขตฯ	8.00	35.30	56.70*	1.51
7.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7.1-7.3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมาก	6.10	37.80	56.10*	1.50
ค่าเฉลี่ยรวม				**1.54**
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	4.90	45.10	50.00	1.55

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>สอง</u> การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากสำนักงานเขตฯ เช่น การได้รับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึง	72.80*	20.20	6.90	2.66**,***
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม	69.40*	25.60	5.10	2.64
ค่าเฉลี่ยรวม				**2.65**
2. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
2.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย	58.90*	33.70	7.40	2.52
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ	63.70*	29.60	6.70	2.57**
ค่าเฉลี่ยรวม				**2.54**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>สอง</u> การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
3. แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	59.30*	34.60	6.10	2.53
3.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	62.40*	32.00	5.60	2.57**
ค่าเฉลี่ยรวม				**2.55**
4. แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ให้แก่บุคลากรระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง	59.20*	33.90	6.90	2.52
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของสำนักงานเขตฯ ที่ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	60.00*	32.90	7.10	2.53**
ค่าเฉลี่ยรวม				**2.53**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>สอง</u> การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
5. แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์โดยควรดำเนินการปีละครั้ง	61.60*	32.80	5.60	2.56
5.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน	62.10*	33.20	4.70	2.57**
ค่าเฉลี่ยรวม				**2.57**
6. แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน				
6.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงานพร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	61.70*	33.20	5.20	2.57

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>สอง</u> การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
6. แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
6.2 สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาหรือเป้าหมาย	61.90*	33.80	4.30	2.58**
ค่าเฉลี่ยรวม				**2.57**
7. แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ				
7.1 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และตามวิธีการที่สำนักงานเขตฯ กำหนดขึ้น	60.80*	33.90	5.30	2.56
7.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและจัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย	61.40*	33.20	5.50	2.56**
ค่าเฉลี่ยรวม				**2.56**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>สาม</u> ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ				
ความเห็นต่อยุทศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม	**ระดับความเห็นด้วย**			
	มาก (%)	**ปานกลาง (%)**	**น้อย (%)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**
1.1 การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ เป็นศูนย์กลางของการบริการเพื่อประชาชน และการบริหารจัดการ เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	64.20*	32.20	3.60	2.61
1.2 การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ มีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาที่มีพื้นฐานอยู่บนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน	64.70*	32.10	3.20	2.62**
1.3 การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไปในทิศทางที่เหมาะสม และสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาของโลก	59.90*	38.10	2.00	2.58

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สี่ ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ

ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานเขตฯ มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในอดีต	50.80*	45.30	3.90	2.47**
2. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานเขตฯ มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต	49.20*	45.40	5.50	2.44
3. ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานเขตฯ มีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน	51.10*	44.10	4.80	2.46
4. ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานเขตฯ มีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน	52.50*	44.60	2.80	2.50**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>ห้า</u> การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน
1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน
2. จำแนกตามการศึกษา พบว่า แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม

** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านหรือแต่ละเรื่อง

*** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ที่สำคัญที่สุด หรือสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านของกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4.8 เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับน้อยทั้ง 7 ด้าน นอกจากนี้ ในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย

2) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 7 ด้าน

3) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม

4) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อ

อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถาม

5) สรุปผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (1) จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน และ (2) จำแนกตามการศึกษา พบว่า แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ดังรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ข

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” ในบทสุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) วัตถุประสงค์การวิจัย (2) วิธีดำเนินการวิจัย และ (3) ผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 5 ข้อ

1.1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

1.1.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

1.1.3 ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

1.1.4 ศึกษาภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

1.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด เนื่องจากเป็นแนวทาง หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้

ต่อจากนี้ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาพที่ 5.1 ผู้ศึกษาได้ใช้คำย่อว่า “สำนักงานเขตฯ” แทนคำว่า “สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” และในการเขียนบรรยายใช้คำว่า “สำนักงานเขตดุสิต” แทนคำว่า “สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร”

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต จำนวน 115,406 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิตที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าว มีจำนวน 1,100 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิตมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ที่มุ่งเน้นศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต นอกจากนี้ ประชาชนยังมีส่วนเกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริหารจัดการของสำนักงานเขตดุสิต เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อถือ เท่ากับ 0.89

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 1 คนได้แจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถาม จำนวน 1,100 ชุด การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1-31 กรกฎาคม 2553 รวม 31 วัน ผู้ศึกษา และผู้ช่วยเก็บ

รวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 950 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.36 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,100 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยาย หรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นหญิงมีอายุ 18-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และเป็นพนักงานหน่วยงานเอกชน

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนว

ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับน้อยทุกคำถามรวม 6 ด้าน แต่เฉพาะด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่านั้นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับน้อย 3 ข้อคำถาม ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านๆ ละ 4 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาได้จัดหัวข้อการนำเสนอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษานำเสนอตัวอย่างปัญหาเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด” เพียง 1 ข้อคำถามในแต่ละด้านเท่านั้น

1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเขตดุสิตเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร

2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน

3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์

5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่

6) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเขตดุสิตกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตดุสิตและประชาชนทราบและเข้าใจอย่างไม่ชัดเจน

7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อ

อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตดุสิตกำหนดขึ้น

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 7 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกคำถามทั้ง 7 ด้าน

หมายเหตุ ผู้ศึกษานำเสนอตัวอย่างแนวทางการพัฒนาเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด” เพียง 1 ข้อคำถามในแต่ละด้านเท่านั้น

1) แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากสำนักงานเขตดุสิต เช่น การได้รับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึง

2) แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ

3) แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น

4) แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของสำนักงานเขตดุสิตที่ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

5) แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเห็นถึง

ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

6) แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเขตดุสิตควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือตามเป้าหมาย

7) แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรเห็นถึงความสำคัญและจัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกคำถาม โดยผู้ศึกษานำเสนอตัวอย่างยุทธศาสตร์การพัฒนาเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด” เพียง 1 ข้อคำถามเท่านั้น ได้แก่ การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตดุสิตมีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาที่มีพื้นฐานอยู่บนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกคำถาม โดยผู้ศึกษานำเสนอตัวอย่างภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จำนวน 1 ข้อคำถาม และภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จำนวน 1 ข้อคำถาม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ

1) ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานเขตดุสิตมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในอดีต

2) ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานเขตดุสิตมีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6-4.7) ดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้มาอภิปรายผลการวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.2 การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (เป็นการนำปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

2.4 การอภิปรายผลภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

2.5 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ผู้ศึกษานำเสนอรายละเอียดการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยทุกคำถาม รวม 6 ด้านดังตัวอย่างคำถามซึ่งเป็นคำถามด้านลบ เช่น (1) สำนักงานเขตดุสิตเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน และ (3) สำนักงานเขตดุสิตไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เป็นต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิตส่วนเห็นด้วยในระดับน้อยทุกคำถาม รวม 6 ด้านดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับปานกลาง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักงานเขตดุสิต (1) ได้เปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียนและการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน (2) ได้จัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน และ (3) ได้ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เป็นต้น (ข้อความข้างหน้านี้นำมาจากหัวข้อ 1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อ 1-3 ตามลำดับ) ด้วยเหตุผลที่นำเสนอมานี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับปานกลางดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ อันได้แก่ คำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตดุสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิตเห็นด้วยในระดับน้อยต่อคำถามดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) สำนักงานเขต

ดุสิตไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต (ข้อความข้างหน้านี้นำมาจากแบบสอบถาม ข้อ 27) และ (2) สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน (ข้อความข้างหน้านี้นำมาจากแบบสอบถามข้อ 13) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยต่อปัญหาในภาพรวมทั้งหมดนี้ อันเป็นความเห็นที่สอดคล้องกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยจำนวน 6 ด้านดังกล่าว

2.2 การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ผู้ศึกษามีความเห็นว่า สำนักงานเขตดุสิตมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้านมีหลายปัญหาขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนอาจแบ่งเป็น (1) สำนักงานเขตดุสิตเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร และ (2) สำนักงานเขตดุสิตดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริการจากสำนักงานเขตดุสิต เช่น การให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เป็นต้น แต่ในที่นี้ผู้ศึกษายกตัวอย่างเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการเสริมสร้าง” ควบคู่ไปด้วย

หมายเหตุ

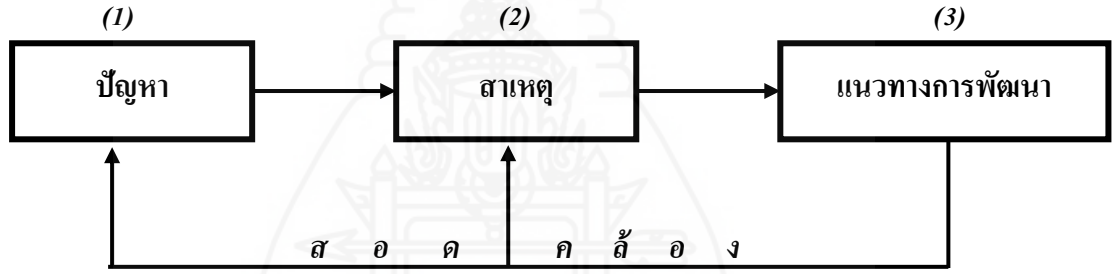
1) ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.8 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2) โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว และสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุและสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้

ผู้ศึกษานำเสนอเพียง 1 สาเหตุในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญ และปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

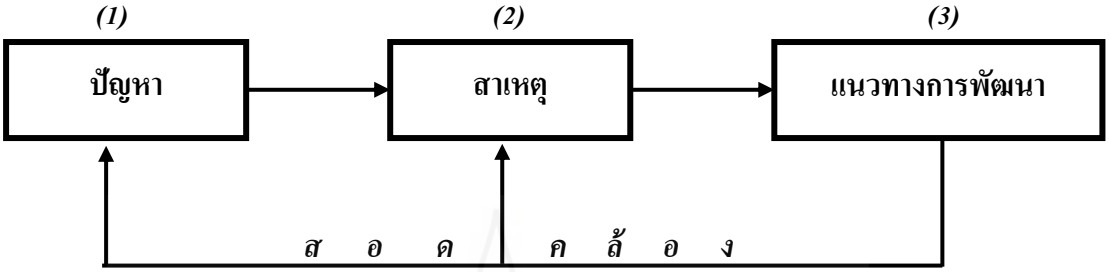
ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลที่เกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 35) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดทางวิชาการนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา โดยแต่ละขั้นตอนมีความสอดคล้องกัน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาพที่ 5.1

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



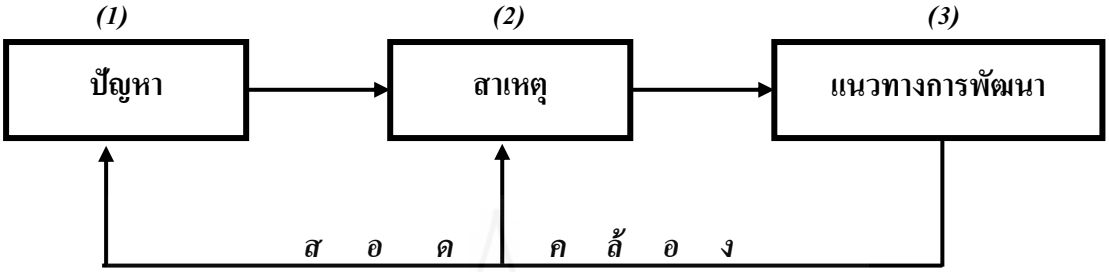
1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตฯ เปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร	1. ผู้อำนวยการเขตฯ ไม่ให้ความสำคัญกับการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนมากเท่าที่ควร	1. ผู้อำนวยการเขตฯ ควรให้ความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



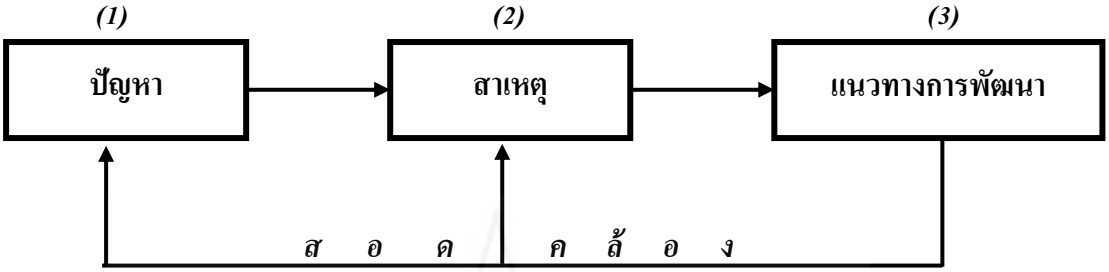
2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน	2. ผู้อำนวยการเขตฯ ไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน	2. ผู้อำนวยการเขตฯ ควรให้ความสำคัญและกำหนดแผนงาน หรือมาตรการที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย
3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตฯ ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	3. ผู้อำนวยการเขตฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	3. ผู้อำนวยการเขตฯ ควรให้ความสำคัญ และควรกำหนดมาตรการ และกรอบเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



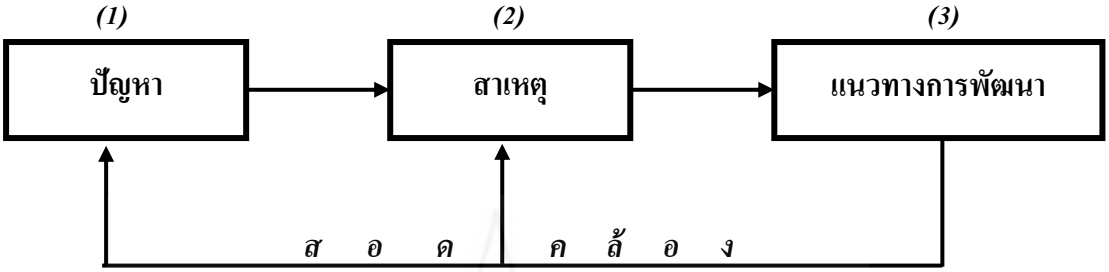
4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตฯ ไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์	4. ผู้อำนวยการเขตฯ ไม่มีนโยบายเรื่องการมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชน	4. ผู้อำนวยการเขตฯ ควรกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนเรื่องการมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ยังควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย
5. ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่	5. ผู้อำนวยการเขตฯ ไม่สนใจหรือไม่เห็นถึงความสำคัญของการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่	5. ผู้อำนวยการเขตฯ ควรเห็นความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจนที่สนับสนุนให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยควรมีการทบทวนอย่างน้อยปีละครั้ง

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



6. ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตฯ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างไม่ชัดเจน	6. ผู้อำนวยการเขตฯ ไม่ให้ความสนใจในการดูแลและตรวจสอบว่ากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงานที่ประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจนั้น มีความชัดเจนหรือไม่	6. ผู้อำนวยการเขตฯ ควรให้ความสำคัญในการดูแล และการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องว่ากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงานที่ประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจนั้น มีความชัดเจนหรือไม่

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตดุสิตกำหนดขึ้น	7. ผู้อำนวยการเขตฯ ไม่มีนโยบายในเรื่องการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตดุสิตกำหนดขึ้น	7. ผู้อำนวยการเขตฯ ควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน และต่อเนื่องในเรื่องการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตดุสิตกำหนดขึ้น

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถามต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตดุสิตมีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการ

ปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาที่มีพื้นฐานอยู่บนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน" ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิตล้วนเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อประชาชน (2) สำนักงานเขตดุสิตปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาที่มีพื้นฐานอยู่บนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (นำมาจากแบบสอบถามข้อ 45) และ (3) สำนักงานเขตดุสิตให้บริการประชาชนไปในทิศทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาของโลก (นำมาจากแบบสอบถามข้อ 46) ด้วยเหตุผลเหล่านี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4 การอภิปรายผลภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถามต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ในที่นี้แบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 2 หัวข้อ โดยแต่ละข้อ ผู้ศึกษาได้นำคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมาอภิปรายผล ดังนี้

2.4.1 การอภิปรายผลภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ได้แก่ คำถามที่ว่า "ในภาพรวมในปัจจุบันสำนักงานเขตดุสิตมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในอดีต" ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิตล้วนเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) สำนักงานเขตดุสิตมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากสำนักงานเขตดุสิต เช่น การได้รับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึง และ (2) สำนักงานเขตดุสิตเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น (ข้อความข้างหน้านี้นำมาจากแบบสอบถามข้อ 30 และข้อ 35 ตามลำดับ) ด้วยเหตุผลเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4.2 การอภิปรายผลภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ได้แก่ คำถามที่ว่า “ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานเขตดุสิตมีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน” ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิตล้วนเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) สำนักงานเขตดุสิตเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม และ (2) สำนักงานเขตดุสิตเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน (ข้อความข้างหน้านี้นำมาจากแบบสอบถามข้อ 31 และข้อ 39 ตามลำดับ) ด้วยเหตุผลเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.5 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากปัจจุบันเพศชายกับเพศหญิงมีลักษณะการปฏิบัติงาน ความรู้สึกนึกคิด และความรู้ความสามารถ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกเท่าเทียมกันทำให้มีความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องคำนึงถึงความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าเพื่ออำนวยความสะดวก และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อันจะนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับ ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้านดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามเพศชายกับเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากระดับการศึกษามีผลต่อการให้ความสำคัญในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้ง 7 ด้านดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามการศึกษา มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (2) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้นำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 7 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ

1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านข้างล่างนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเอง โดยได้นำมาจาก 2 ทาง กล่าวคือ <u>หนึ่ง</u> ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 และ <u>สอง</u> แนวทางการพัฒนา ในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตเป็นระบบมากขึ้น ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาข้างล่างนี้ จึงเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับปัญหาในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และปัญหาในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่

1.1) สำนักงานเขตดุสิตควรส่งเสริมคนดี ให้คนดีได้ปกครองบ้านเมือง และควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจ ในเวลาเดียวกัน สำนักงานเขตดุสิตควรเพิ่มการพัฒนาบุคลากรให้มีศีลธรรมหรือมีทศพิธราชธรรมเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการส่งเสริมคนดีนั้น สอดคล้องกับ **พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว** ในพิธีเปิดงานชุมนุมลูกเสือแห่งชาติ ครั้งที่ 6 ณ ค่ายลูกเสือวชิราวุธ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี วันพฤหัสบดีที่ 11 ธันวาคม 2512 ที่ว่า ".....การส่งเสริมคนดี ให้คนดีได้ปกครองบ้านเมือง และควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจ....." (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 2.)

นอกจากนี้แล้ว ข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาให้บุคลากรของสำนักงานเขตดุสิตให้ศีลธรรมหรือมีทศพิธราชธรรมเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **สมเด็จพระญาณสังวร** (2536: 62) ในหนังสือ เรื่อง "คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา เล่ม 1" ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ข้าราชการดีมีศีลธรรมหรือมีทศพิธราชธรรมเป็นหลักในการปกครองแล้วประชาชนจะอยู่เย็นเป็นสุข (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 2.)

1.2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญและมีมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ได้แก่

2.1) สำนักงานเขตดุสิตควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนที่ชัดเจนเพื่อจัดให้มีการอบรมที่ส่งเสริมและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านทักษะ ความรู้ ทัศนคติ และบุคลิกภาพให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการของสำนักงานเขตดุสิตสำหรับให้บริการประชาชน

2.2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญและกำหนดแผนงานหรือมาตรการที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย

3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ได้แก่

3.1) สำนักงานเขตดุสิตควรมีนโยบายที่ให้ความสนใจเป็นพิเศษในการปฏิบัติงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชั่นหรือการฉ้อราษฎร์บังหลวง และความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง พร้อมทั้งมีการประเมินผล และสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม และการตรวจสอบด้วย

3.2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญและควรกำหนดมาตรการและกรอบเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

4) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

4.1) ผู้บริหารของสำนักงานเขตดุสิตควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง รวมทั้งเสียสละเพื่อส่วนรวม และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่มิชอบ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2549: 136-140) ในหนังสือ เรื่อง "แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์และการพัฒนา" (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพซ) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง รวมทั้งการเสียสละเพื่อส่วนรวม และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่มิชอบ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

4.2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนเรื่องการมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ยังควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการมอบอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **โจนาธาน บอสตัน และคณะ** (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) ในหนังสือ เรื่อง "Public Management: The New Zealand Model" (Auckland: Oxford University Press) ที่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของผู้บริหารเพื่อให้อิสระ และความคล่องตัวแก่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

5) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่

5.1) สำนักงานเขตดุสิตควรมีนโยบาย และแผนที่ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ทั้งนี้เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานกับประชาชน

5.2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรเห็นความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจนที่สนับสนุนให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยควรมีการทบทวนอย่างน้อยปีละครั้ง

6) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่

6.1) สำนักงานเขตดุสิตควรกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานของแต่ละงานพร้อมกับประกาศให้เจ้าหน้าที่ และประชาชนทราบอย่างชัดเจน และครบถ้วน

6.2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการดูแล และการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องว่ากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงานที่ประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตดุสิต และประชาชนทราบและเข้าใจนั้น มีความชัดเจนหรือไม่ อีกทั้งการให้บริการแล้วเสร็จตรงเวลาหรือไม่ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จงานงาน และการให้บริการที่ตรงเวลานั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **จอห์น ดี. มิลเลท** (John D. Millet) (1954: 187) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public: The Quest for Effective Performance” (NewYork: McGraw-Hill Book Company) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลา (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

7) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่

7.1) สำนักงานเขตดุสิตควรจัดการพัฒนา หรือการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของการบริหาร ความคุ้มค่าของภารกิจ และความพึงพอใจของประชาชน พร้อมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าได้มีการนำความรู้จากการพัฒนา หรือการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริงมากน้อยเพียงใด

7.2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน และต่อเนื่องในเรื่องการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตดุสิตกำหนดขึ้น

3.1.2 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด และแนวคิดอื่น เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย ผู้ศึกษาจึงขอเสนอข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่นไว้ด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M หรือเรียกว่า กรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย 3 ด้านตามแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 20-23) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพซ) สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิด 3M มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการเขียนข้อเสนอแนะในครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด เข้าใจง่าย นำมาปรับใช้กันอย่างแพร่หลาย รวมทั้งไม่ซ้ำซ้อนกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตตามกรอบแนวคิด 3M มีดังนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ได้แก่ สำนักงานเขตดุสิตควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ทุกสายงาน โดยให้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (2548: 42) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การพัฒนาบุคลากรควรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ได้แก่ สำนักงานเขตดุสิตควรใช้งบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพคุ้มค่า ยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน พร้อมกันนั้น ควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบในเรื่องงบประมาณให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่ายให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ แผนงานนี้ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติมีกำหนดเวลาภายใน 1-3 ปี เฉพาะข้อเสนอแนะส่วนท้ายนี้ สอดคล้องกับ

แนวคิดของ ภาสกร เหมกรณ์ (2549: 140) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่ายให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ได้แก่ สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ กุลวดี พูลเสน (2538: 190-192) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลและบริการตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการให้บริการ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ข้อเสนอแนะในหัวข้อ 3.1.1-3.1.2 ข้างต้น ผู้ศึกษาขอนำเสนอข้อเสนอแนะเฉพาะที่สำคัญ 5 ข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้

1) สำนักงานเขตดุสิตควรจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ และสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2) สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการตรวจสอบ และการติดตามการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ ทั้งนี้ ภายในเวลา 1 ปี

3) สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้ได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยควรให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท รวมทั้งมีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-2 ปี

4) สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา พร้อมทั้งควรสนับสนุนให้มีการประเมินผล และกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลไว้อย่างชัดเจนด้วย ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-2 ปี

5) สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และควรเปิดกว้างให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แผนงานนี้ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติมีกำหนดเวลาภายใน 1-3 ปี (แนวคิดเกี่ยวกับการสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญนี้มาจาก อาจารย์อุดร ตันติสุนทร จากการสอบวิทยานิพนธ์ 3 วันที่ 28 ธันวาคม 2553 เวลา 16.00-19.00 น.)

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต สำหรับการศึกษา หรือการวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการ ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการบริหารจัดการ รวมทั้งการเปรียบเทียบภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตอย่างชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษาหรือการทำวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำแนวทาง หรือกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์หรือยืนยันว่า แนวทางนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมากเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์ หรือศึกษาเปรียบเทียบกับแนวทาง หรือกรอบแนวคิดอื่น อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาวิจัยก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้ง 7 ด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ จะต้องแสดงเหตุผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจงของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต เช่น ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

3.2.3 ศึกษา หรือทำวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การวิจัยเชิงสำรวจ ควบคู่กับการสังเกต หรือสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

3.2.4 ศึกษา หรือทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือแตกต่างกับการศึกษาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตในครั้งนี้เพียงใด

3.2.5 ศึกษา หรือทำวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนระหว่างสำนักงานเขตดุสิตกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะเหมือน หรือคล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกันกับต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักงานเขตดุสิต และหน่วยงานของรัฐอื่นมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ศึกษา หรือทำวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการติดตาม และการตรวจสอบการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กุลวดี พูลเสน (2538) *ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง* ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2549) *การคิดเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร ซัคเซส มีเดีย

จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ (2552) *แผนที่ยุทธศาสตร์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา

ชมเพลิน สุวรรณภาณุ (2548) *การอำนวยความสะดวกทางการค้า* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี

ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูลย์ (2551) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประเสริฐ สิงขรเขียว (2550) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารกองประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกเลย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์

พระบรมราโชวาท (2512) “พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีเปิดงานชุมนุมลูกเสือแห่งชาติ ครั้งที่ 6 ณ ค่ายลูกเสือวชิราวุธ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี วันพฤหัสบดีที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2512” วันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http//siweb.dss.go.th

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546, 9 ตุลาคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่มที่ 120 ตอนที่ 100

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http//motkms.mot.go.th

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546) *การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โฟร์เพซ

_____ . (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติธรรม

_____. (2548) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติธรรม

_____. (2548) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา* นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

_____. (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซเปอร์เน็ท

_____. (2549) *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โฟร์เพซ

_____. (2550) *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โฟร์เพซ

_____. (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โฟรเพซ

_____. (2552) *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โฟร์เพซ

_____. (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โฟร์เพซ

ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (2552) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดขอนแก่น (2550) “การอำนวยความสะดวก” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จาก http//hpc6.anamai.moph.go.th

สถาบันพระปกเกล้า (2550) *ทศธรรม : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี* กรุงเทพมหานคร ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์

สมเด็จพระญาณสังวร (2536) *คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา เล่ม 1* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ศรีเมือง ปริ้นติ้ง

อาภรณ์พันธ์ จันท์สว่าง (2530) *การฝึกอบรมและการประชุม* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Best, John W (1977) *Research in Education*. 3rd ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Boston Jonathan, et al (1996) *Public Management: The New Zealand Model* Auckland: Oxford University Press.

Cronbach, Lee Joseph (1951) *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*. Psychometrika 16.

Likert, Rensis A (1961) *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book.

Millet, John D (1954: 187) *Management in the Public: The Quest for Effective Performance* NewYork: McGraw-Hill.

New Model English-Thai Dictionary (2538) กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์

UN ESCAP (United Nations Economic and Social Commission of Asia and the Pacific) *What is Good Governance?* ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จาก http//www.unescap.org

William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead (1977) *Public Management: The New Zealand Model* Auckland: Oxford University Press

Yamane, Taro (1967). *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Yamane, Taro (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.

Zeithaml et al (1985) “A Conceptual Model of Service q Quality and Lts Implications for Future Research” *Journal of MarKeting*

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร (ต่อจากนี้ไป เรียกว่า สำนักงานเขตฯ) ในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสำนักงานเขตฯ ในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ประสบผลสำเร็จ

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❒

1. เพศ ❒ (1) ชาย ❒ (2) หญิง
2. อายุ ❒ (1) 18 - 40 ปี ❒ (2) 41 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ❒ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ❒ (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
   ❒ (3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ❒ (1) รับจ้าง/อาชีพส่วนตัว ❒ (2) พนักงานหน่วยงานเอกชน
   ❒ (3) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❒ (4) นักเรียน/นักศึกษา
   ❒ (5) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ❒ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

<u>ส่วนที่ 2</u> ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “สำนักงานเขตฯ”

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารทุกระดับที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากร และการประสานภารกิจของบุคลากรในสำนักงานเขตดุสิตฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง ที่มีคำสั่งบรรจุแต่งตั้ง หรืออนุมัติจ้างให้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดุสิตฯ

2.1 ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	**เห็นด้วย**		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สำนักงานเขตฯ ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริการจากสำนักเขตฯ เช่น การให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร			
2. สำนักงานเขตฯ เปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร			
3. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ปฏิบัติงานโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์			
4. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1-3 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก			
2.2 ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
5. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงาน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน			
6. สำนักงานเขตฯ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร			

2.2 ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรในสำนักงานเขตฯ			
8. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5-7 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก			
2.3 ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า	มาก	ปานกลาง	น้อย
9. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์			
10. สำนักงานเขตฯ ให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ			
11. สำนักงานเขตฯ ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			
12. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 9-11 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่ามาก			
2.4 ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์			
14. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องทะเบียนราษฎร์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน			
15. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ในอินเทอร์เน็ต (internet)			

2.4 ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 13-15 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก			
2.5 ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
17. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่			
18. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ			
19. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ			
20. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 17-19 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก			
2.6 ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
21. สำนักงานเขตฯ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างไม่ชัดเจน			
22. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ไม่ได้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาหรือตามเป้าหมาย			
23. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร			

2.6 ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (ต่อ)	มาก	ปานกลาง	น้อย
24. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 21-23 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก			
2.7 ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตฯ กำหนดขึ้น			
26. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ			
27. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเขตฯ			
28. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 25-27 ข้างต้น สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมาก			
29 ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ			

<u>ส่วนที่ 3</u> ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

3.1 แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	**เห็นด้วย**		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
30. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากสำนักงานเขตฯ เช่น การได้รับบริการเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างทั่วถึง			
31. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม			
3.2 แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย			
33. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ			
3.3 แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า	มาก	ปานกลาง	น้อย
34. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงาน หรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์			
35. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น			

3.4 แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
36. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ให้แก่บุคลากรระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง			
37. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของสำนักงานเขตฯ ที่ปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน			
3.5 แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ เช่น การให้บริการเรื่องทะเบียนราษฎร์โดยควรดำเนินการปีละครั้ง			
39. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน			
3.6 แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
40. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนเรื่องทะเบียนราษฎร์แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้บุคลากรของสำนักงานเขตฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน			

3.6 แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (ต่อ)	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาหรือเป้าหมาย			
3.7 แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานเขตฯ กำหนดขึ้น			
43. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและจัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย			

<u>ส่วนที่ 4</u> ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ

ความเห็นต่อยุทศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ที่สำคัญ 3 ข้อ	**เห็นด้วย**		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ เป็นศูนย์กลางของการบริการเพื่อประชาชน และการบริหารจัดการ เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์			
45. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ มีการปฏิบัติงานหรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาที่มีพื้นฐานอยู่บนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน			
46. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานเขตฯ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไปในทิศทางที่เหมาะสม และสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาของโลก			

<u>ส่วนที่ 5</u> ความคิดเห็นต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ ประสบผลสำเร็จ

ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตฯ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
47. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานเขตฯ มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในอดีต			
48. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานเขตฯ มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต			
49.ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานเขตฯ มีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องทะเบียนราษฎร์ที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน			
50. ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานเขตฯ มีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม .....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” จำนวน 2 คน ดังนี้

1. นายประเทือง ครุฑวิเศษ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7ว สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 10.30 น. รวม 30 นาที ณ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ดังนี้

1.1 คำถาม ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

คำตอบ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตยังไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ล่าช้า ตัวอย่างเช่น (1) สำนักงานเขตดุสิตไม่กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานในแต่ละงานพร้อมประกาศให้บุคลากรและประชาชนทราบและเข้าใจอย่างไม่ชัดเจน และ (2) สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

1.2 คำถาม ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

คำตอบ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต ได้แก่ (1) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาแล้วเสร็จของงานพร้อมทั้งควรสนับสนุนให้มีการประเมินผล และกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลไว้อย่างชัดเจนด้วย และ (2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการกำหนดหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจ หรือแบ่งภารกิจให้ข้าราชการทุกระดับมีอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม การตรวจสอบดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแล การใช้อำนาจและความรับผิดชอบเพื่อให้อิสระ และความคล่องตัวแก่การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้การปฏิบัติงานมีลักษณะสั้น และมีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

2. นางสาวอุณาอร ตั้งเศรษฐพัฒน์

ตำแหน่งบุคลากร 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 10.30 น. รวม 30 นาที ณ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ดังนี้

2.1 คำถาม ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

คำตอบ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิตยังไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการประชาชนในเรื่องขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ ตัวอย่างเช่น (1) สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้เปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร และ (2) สำนักงานเขตดุสิตไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่

2.2 คำถาม ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต

คำตอบ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน และ (2) ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรสนับสนุนให้มีการสำรวจและทบทวนการปฏิบัติงาน ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับสภาวการณ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสมโภชน์ ปาลชาติ
วัน เดือน ปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2526
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล 681 ถนนสามเสน แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป