

การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

นายสำราญ บุญชิต

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Management Administration Serving the People's Needs of the Office of Bang
Sue District, the Bangkok Metropolitan Administration**

Mr. Samran Boonchit

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

2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของ
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นายสำราญ บุญชิต
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ชูปกล้า

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ชอุตร ตันติสุนทร)

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

..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ชูปกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

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

วันที่ 1 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต
บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นายสำราญ บุญชิต **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ชูปลกล้า
ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (2) การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ โดยนำ 11M มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบรวมทั้งหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.93 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ จำนวน 1,104 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2552 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2552 เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาได้ 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 90.58 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ การจัดเก็บขยะของสำนักงานเขตบางซื่อไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน (2) การพัฒนาที่สำคัญ คือ ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ คือ การฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

คำสำคัญ การบริหารจัดการ ความต้องการของประชาชน สำนักงานเขตบางซื่อ

Thesis title: Management Administration Serving the People's Needs of the Office of Bang Sue District, the Bangkok Metropolitan Administration

Researcher: Mr.Samran Boonchit; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

Academic year: 2009

Abstract

The main objectives of this research were (1) to study the problems of management administration serving the people's needs of the Office of Bang Sue District, the Bangkok Metropolitan Administration, (2) to study the development of management administration serving the people's needs of the Office of Bang Sue District and (3) to study the factors taking important parts of the success of development of the management administration serving the people's needs of the Office of Bang Sue District. The conceptual framework of the 11M was applied to this study.

This study was a survey research using questionnaires. The questionnaires were pre-test and checking for validity and reliability at 0.93. The 1,104 samples were people in the area of the Bang Sue District. The field data was collected during September 1, 2009 to September 30, 2009 with the return of the sampling in the amount of 1,000 samples, making 90.58% of total samples. Statistics that used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. Also, in-dept interview of experts was applied.

The findings found that the samples agreed that (1) the important problem was the number of garbage collections of the Office of Bang Sue each day was insufficient to serve the people's needs, (2) the important development was the Office of Bang Sue District should regularly inform the information on garbage collections to people and (3) the important factor taking important parts of the success of development of the management administration serving the people's needs of the office of Bang Sue District was the staff training in services to serve people's needs.

Keywords: Management administration, people's needs, the Office of Bang Sue District

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์อุคร ตันติสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปกล้า อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำแนะนำและ ติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณนางอภิวรรณ กลัดแพ หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตบางซื่อ นายอุทิศเลิศวันสวัญ หัวหน้าฝ่ายโยธา สำนักงานเขตบางซื่อ และประชาชนทุกท่าน ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์เจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา ครอบครัวอันเป็นที่รักของผู้ศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจเสมอมาในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่ คุณพ่อ คุณแม่ คุณครู อุปัชฌาย์อาจารย์ ตลอดจนผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

สำราญ บุญจิต

มกราคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	7
ข้อจำกัดในการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ และ	
ความต้องการของประชาชน	14
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M	20
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับ	
ความต้องการของประชาชน	32
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ	
กรุงเทพมหานคร	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาทำการวิจัย	55
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	61
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	62
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของกลุ่มตัวอย่าง	114
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	126
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	127
สรุปการวิจัย	127
อภิปรายผล	134
ข้อเสนอแนะ	145
บรรณานุกรม	158
ภาคผนวก	163
ก แบบสอบถาม	164
ข เอกสารเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม	173
ค การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	176
ประวัติผู้วิจัย	183

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว จำแนกตามกระบวนการบริหารจัดการ	29
ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 2 ตัว (ชุดตัวชี้วัด) จำแนกตามแนวทางหรือ มรรควิธีและจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก	31
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประชาชนในเขตพื้นที่ของ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	45
ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	56
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	59
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตาม กรอบแนวคิด 11M	61
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนา การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M	78
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มี ส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 3M	85
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด IIM จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี 98
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการบริหาร งบประมาณ จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่..... 109
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการบริหาร งานทั่วไป จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่..... 109
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่..... 110
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่..... 111
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่..... 112

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่.....	113
ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา <u>สอง</u> การพัฒนา <u>สาม</u> ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหาร จัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อประสบผลสำเร็จ และ <u>สี่</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ.....	114

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้	5
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดรองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้	7
ภาพที่ 2.1 การประเมินปัญหา และความต้องการของประชาชน	18
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11 ด้าน หรือ 11M	22
ภาพที่ 2.3 กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน	38
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	41
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน	52
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำกรอบแนวคิดทาง วิชาการที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทาง การพัฒนา ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้	137

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 มีการรวมหัวเมืองใกล้เคียงกับพระนครธนบุรี เข้าเป็นมณฑลกรุงเทพมหานครและแบ่งการปกครองเป็นอำเภอชั้นใน และอำเภอชั้นนอก โดย “บางซื่อ” เป็นอำเภอหนึ่งของมณฑลกรุงเทพ มีเขตการปกครอง 14 ตำบล แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้มีการยกเลิกมณฑลและจัดระเบียบราชการส่วนภูมิภาคเป็นจังหวัด มีการประกาศยุบรวมอำเภอในจังหวัดพระนคร ทำให้อำเภอบางซื่อถูกยุบและลดฐานะเป็นตำบลขึ้นอยู่กับอำเภอคูสิต ต่อมาเมื่อมีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ได้มีการจัดรูปแบบการปกครองเมืองหลวงใหม่เป็นกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ทำให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ และมีโครงสร้างการบริหารที่ประกอบด้วยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต ปัจจุบันสำนักงานเขตประกอบด้วย 50 เขตตามพื้นที่ โดยสำนักงานเขตบางซื่อเป็น 1 ใน 50 เขตดังกล่าว มีผู้อำนวยการเขตเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับกับงานปกครองท้องถิ่น การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแลโรงเรียนประถมศึกษา และความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนโดยตรง ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

ในฐานะที่สำนักงานเขตบางซื่อเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายและบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นนี้ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่บัญญัติไว้ว่า “มาตรา 70 บุคคลผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการบางส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และให้บริการประชาชน”

แต่เท่าที่ผ่านมา สำนักงานเขตบางซื่อได้ประสบกับปัญหาการบริหารจัดการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนบางประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) **ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่มีหลักสูตรและการฝึกฝนทักษะเฉพาะทาง การตัดแต่งต้นไม้ และการขุดลอกท่อระบายน้ำ (2) **ด้านการบริหารงบประมาณ** เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดกิจกรรมหรือโครงการไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดเก็บขยะอันตราย และโครงการแยกขยะ (3) **ด้านการบริหารงานทั่วไป** เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การจัดเก็บขยะ และการแยกขยะให้ประชาชนได้รับทราบไม่มากเท่าที่ควร (4) **ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ตัดแต่งกิ่งไม้ ใบไม้ และอุปกรณ์ขุดลอกท่อระบายน้ำที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และ (5) **ด้านการบริหารคุณธรรม** เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมากเท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น ตลอดจนอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ รวมทั้งความสำคัญของการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยใช้ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มี 4 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ตามกรอบแนวคิดหลัก คือ 11M ข้อมูลในส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อเท็จจริง (fact) ทั้งในปัจจุบันและอดีตอันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร อย่างเป็นระบบต่อไป

2.2 ศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดหลัก คือ 11M ไม่อาจสมบูรณ์ได้ถ้าปราศจากข้อเสนอแนะหรือนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ดังนั้น วัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาข้อนี้จึงมุ่งเสนอแนะแนวทางสำหรับการประยุกต์ใช้หรือเสนอการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ในอนาคตต่อไป ทั้งนี้ ข้อมูลในส่วนนี้เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษาซึ่งมีพื้นฐานมาจากการศึกษาข้อเท็จจริงในปัจจุบันตามข้อ 2.1 ข้างต้น ทำให้มีแนวโน้มว่าจะมีข้อมูลมากเพียงพอที่จะแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะสำหรับอนาคตได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบมากขึ้น

2.3 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดคือ 3M ที่ประกอบด้วย (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) และ (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) ทั้งนี้ ข้อมูลในส่วนนี้จะช่วยสนับสนุนให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อบังเกิดผลจริงในทางปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น

2.4 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง และ 3 กลุ่ม เช่น ประชาชนที่มีการศึกษาที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกันในด้านใดบ้าง ข้อมูลส่วนนี้จะมีส่วนช่วยให้ผู้ศึกษาเสนอการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของ

สำนักงานเขตบางซื่อได้ตรงประเด็น และตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 4 ข้อ (หัวข้อ 2.1-2.4) ดังกล่าวข้างต้น จึงไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วย เนื่องจากการตั้งสมมติฐานเป็นการชี้้นำทำให้การศึกษาคความเป็นอิสระ ไม่เพียงเท่านั้น การกำหนดสมมติฐานไว้ ก็จึงเป็นการซ้ำซ้อน อาจทำให้หลงประเด็น และไปให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญมากกว่า อันอาจนำไปสู่การศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการพิสูจน์สมมติฐานแต่ละข้อมากกว่าการศึกษาที่ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษา

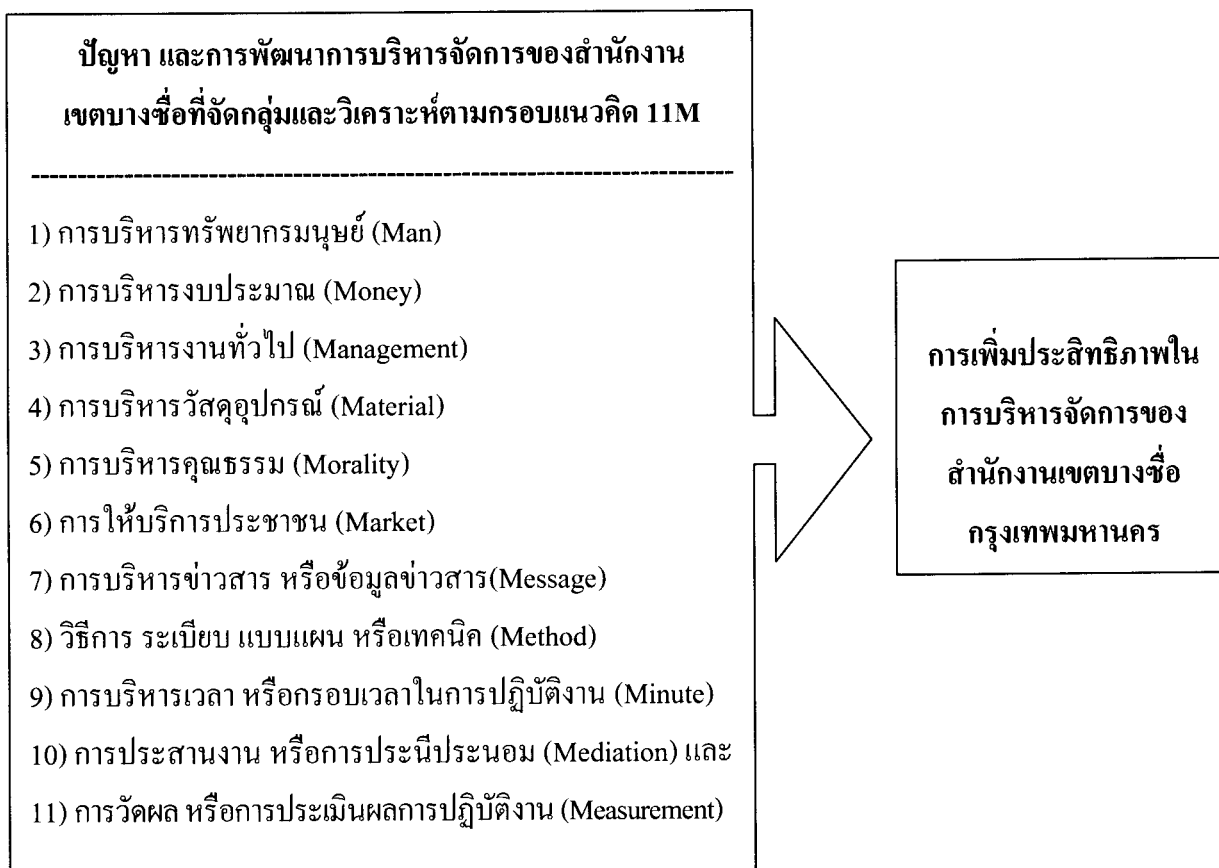
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” หรือเรียกย่อว่า กรอบแนวคิด 11M ของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2552: 21-29) ในหนังสือเรื่อง “การบริหารจัดการของรัฐ การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน (Measurement) มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก และนำมาใช้ในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ “ปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” และ “การพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญหรือเป็นวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาจำนวน 2 ข้อ พร้อมกันนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 11M” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) ส่วน “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)



ตัวแปรตาม (ผล)



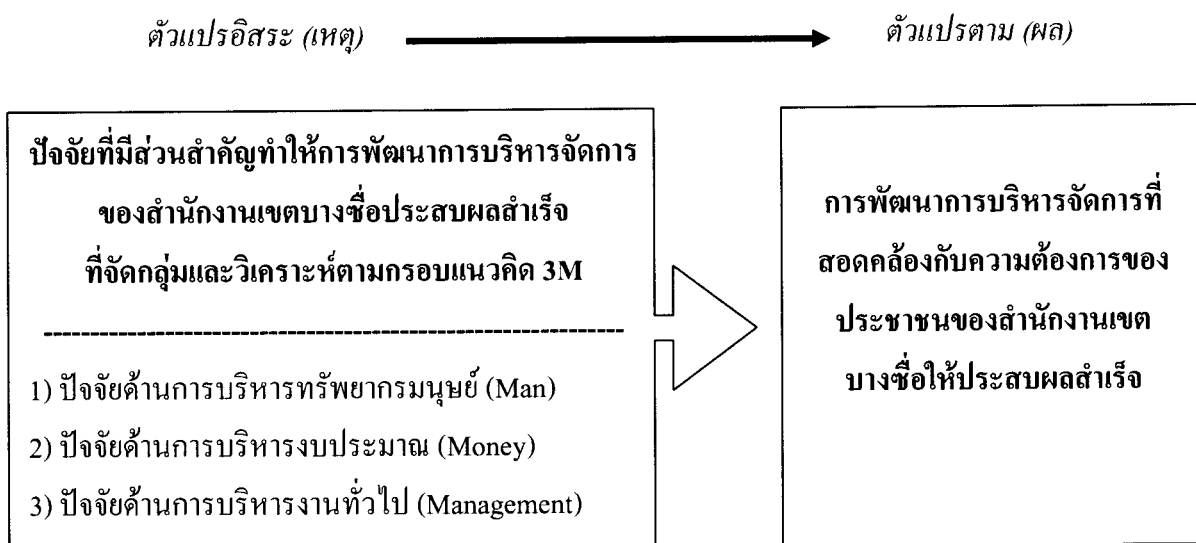
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่นำไปวิจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ดังกล่าว มาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่มีความละเอียด ชัดเจน ครอบคลุม ครบถ้วน เข้าใจง่าย ตลอดจนมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วย นอกจากนี้ ยังมีการนำกรอบแนวคิด 11M ไปใช้ในการวิจัยอีกด้วย ตัวอย่างเช่น สุวณี จรูญโรจน์ ณ อยุธยา (2551) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการ สุลกากรนำเข้าและส่งออกอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร; สุทัศน์ สังข์ศรีทวงษ์ (2551) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว สำนักงาน

ศาลยุติธรรม; พันเอกอุณนุทธิ์ นวลอนงค์ (2551) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของกองบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ ทหาร ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวนี้อาจมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ข้อจำกัดด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม หรือการเมือง ที่อาจส่งผลให้กรอบแนวคิดนี้ไม่สามารถครอบคลุมได้อย่างสมบูรณ์ ประกอบกับเป็นกรอบแนวคิดที่นักวิชาการไทยได้แจ้งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M แต่อาจไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการบางส่วน อีกทั้งข้อจำกัดที่เกิดจากความเชื่อ ทศนคติ และมุมมองของผู้บริหารของหน่วยงานที่บางส่วนอาจชอบหรือไม่ชอบกรอบแนวคิดแต่ละกรอบด้วย

ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษายังได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M” มาเป็นกรอบแนวคิดรอง โดยประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) และ (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) มาใช้ในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือเป็นวัตถุประสงค์รองจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จ” โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 3M” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วน “การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อให้ประสบผลสำเร็จ” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำ 3M มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เพราะ 3M เป็นกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่เข้าใจง่าย และนำมาปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ ไม่เพียงเท่านั้น กรอบแนวคิดดังกล่าวได้มีการนำมาปรับใช้ทางวิชาการ และมีการตีพิมพ์เผยแพร่แล้ว

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวกับปัญหา และ การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เฉพาะของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ โดยใช้กรอบแนวคิดคือ 3M และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการ

พัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ทั้งนี้ มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้น

อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับการวิจัยภาคสนาม (field research) เป็นหลัก และได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ด้วย โดยจะนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหาได้แบ่งเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญดังนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบ เริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ ผลงานการวิจัย และอินเทอร์เน็ต (internet) โดยครอบคลุมเรื่องแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ ความต้องการของประชาชน ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ตลอดจนปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

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

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการวิจัยสนาม จากนั้น จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปราย และเสนอแนะ ท้ายสุดเป็นการนำเสนอบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่บางซื่อ กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้นำเสนอไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น 3 ข้อ

4.3.1 ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน 145,671 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552) บทความ เรื่อง “การให้บริการข้อมูลและสถิติประชากร” ค้นคืนวันที่ 7 เมษายน 2552 จาก <http://www.dopa.go.th>)

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,104 คน ได้มาจากการคำนวณตามสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ **ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) (1973: 727-728)** ในหนังสือ เรื่อง "Statistics: An Introductory Analysis" ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพราะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารุ่นนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชาชนมีส่วนเกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น นักการเมืองท้องถิ่น

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นางอภิวรรณ กลัดแพ หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และ (2) นายอุทิศ เลิศวันสว่าง หัวหน้าฝ่ายโยธา ข้อมูลในส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งจะนำมาเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยสนามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data)

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านนโยบาย ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์กร

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมไปถึงพื้นที่ของสำนักงานเขตอื่น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษารุ่นนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาเฉพาะประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานเขตอื่น และไม่ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น เช่น ข้าราชการ และนักการเมืองท้องถิ่น เพราะจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและระยะเวลาในการศึกษาอีกด้วย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดคำจำกัดความหรือกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) อธิบายและกำหนดขอบเขตของคำศัพท์หรือคำสำคัญที่นำมาใช้เฉพาะในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ให้ชัดเจนขึ้น (2) สื่อให้ผู้อ่านเข้าใจคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำที่ใช้ในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ตรงกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้ง (3) ทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลงประเด็นและสามารถศึกษาให้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย 6 หัวข้อ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อตามหัวข้อวิทยานิพนธ์และกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

6.1 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง แนวทางการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร นำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและสังคมโดยรวม ภายใต้กรอบแนวคิด 11M

6.2 ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ที่ตอบสนองความชอบ ความอยากได้ และความประสงค์ของประชาชนในการจัดการด้านต้นไม้ และสวนสาธารณะ

6.3 ปัญหาการบริหารจัดการ หมายถึง ปัญหาการพัฒนาการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการต้นไม้ สวนสาธารณะ และท่อระบายน้ำตามกรอบแนวคิด 11M (ที่มา : “รายงานสรุป เรื่อง ร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนในเขตพื้นที่บางซื่อ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เมษายน 2552” สำนักงานเขตบางซื่อ)

6.4 การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หมายถึง แนวทางการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่นำมาใช้เพื่อตอบสนองความชอบ ความอยากได้ และความประสงค์ของประชาชนในด้านการจัดการด้านต้นไม้ และสวนสาธารณะ ตามกรอบแนวคิด 11M เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและสังคมโดยรวม

6.5 สำนักงานเขตบางซื่อ หมายถึง หน่วยการปกครองระดับสำนักงานเขตหน่วยหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอำเภอ

6.6 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หมายถึง เป็นกรอบแนวคิดหลักที่นำมาใช้ในการศึกษารั้งนี้ โดยนำมาจากแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในที่นี้

หมายถึง สิ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ได้แก่

6.6.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

6.6.2 การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับรายรับ รายจ่าย และงบประมาณ

6.6.3 การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทั่วไปที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวางแผน การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

6.6.4 การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

6.6.5 การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือโดยมิได้มุ่งหวังสิ่งตอบแทนใด ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

6.6.6 การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการยึดถือคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน

6.6.7 การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัย

6.6.8 วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับวิธีการ ระเบียบ แบบแผน และเทคนิคที่เหมาะสม

6.6.9 การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือการมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีแผนงานที่เหมาะสม

6.6.10 การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อ ความร่วมมือ และการประนีประนอมระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานกับภายนอกหน่วยงาน

6.6.11 การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ และประโยชน์ในทางปฏิบัติ ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่ หมายถึง ความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้าง ผลิต และพัฒนาได้ เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำมาใช้ประโยชน์ได้ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ กล่าวคือ สำนักงานเขตบางซื่อจะทราบ และเข้าใจปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M นอกจากนี้ ยังทราบและเข้าใจปัจจัย ที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของ สำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ ตลอดจนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบาง กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของ สำนักงานเขตบางซื่ออีกด้วย

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษา และใช้ 3M เป็นกรอบแนวคิดรอง เช่นนี้ มีส่วนช่วยขยาย เพิ่มพูน และเผยแพร่ทางวิชาการอย่างเป็นระบบ ทันสมัย และมีความเป็นสากล โดยแบ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) และข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็น (opinion) เกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการ ทั้งนี้ สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนนักศึกษาอาจนำเนื้อหาสาระ ส่วนนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และวิจัยต่อไป

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ แบ่งเป็น 2 ข้อ โดยบุคคลและหน่วยงาน ตลอดจนประชาชน จะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติ ดังนี้

7.3.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานของรัฐอื่น เช่น สำนักงานเขตอื่น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ

เทศบาล สามารถนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการไปปรับใช้หรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น

7.3.2 ในส่วนของประชาชน หากนำผลการศึกษารั้้งนี้ไปศึกษาจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M รวมทั้งนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการติดตาม และตรวจสอบหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือตามกฎหมายด้วย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษาได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษายังได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัย (3) นิยามศัพท์เฉพาะ (4) วิธีดำเนินการวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) เสนอปัญหาตลอดจนข้อเสนอนะหรือแนวทางแก้ไขของการศึกษา (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อวิทยานิพนธ์เป็นหลัก โดยออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ และความต้องการของประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1. แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ และความต้องการของประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ในการศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และความต้องการของประชาชนของนักวิชาการหลายคน ทั้งนี้ ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความหมายของการบริหารจัดการ และ (2) ความหมายของความต้องการของประชาชน โดยแต่ละหัวข้อ ผู้ศึกษาได้จัดเรียงแนวคิดตามลำดับ

จากปีที่เก่าที่สุดจนถึงปีล่าสุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทยและตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศตามปีทำนองเดียวกัน ดังนี้

1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ (management administration) การศึกษาครั้งนี้ เน้นเรื่องการบริหารจัดการ ซึ่งการบริหารจัดการเป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและเอกชนเข้าด้วยกัน โดยนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการจากนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 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: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการบริหารจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหาร รวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของ

หน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 28) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ” ยังได้อธิบายว่า คำว่า “การบริหาร” (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administrare” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก (direct) มีการบริหาร มีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ

ส่วนคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การนำแนวคิดผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer) หรือ ซีอีโอ (CEO) มาปรับใช้ในวงราชการ การบริหารราชการด้วยความรวดเร็ว การลดพิธีการที่ไม่จำเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น

การบริหาร บางครั้งเรียกว่าการบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใดๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชนหมายถึงหน่วยงาน และ/หรือ บุคลากร) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องหรือด้านต่าง ๆ เช่น ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยความสะดวก (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting)

ลูเทอร์ เอช. กุลลิก และลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndall F. Urwick (1937 : 13) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545: 39) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย”) กล่าวถึง การบริหารในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหาร ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การ

อำนาจการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และ การงบประมาณ (Budgeting)

สรุป หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การบริหารจัดการ” ของนักวิชาการทั้งหลายและได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น พบว่า นักวิชาการทั้งหลาย ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน เช่น ชงชัย สันติวงษ์ บรรยายถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้เพียง 3 ด้าน คือ (1) ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน (2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ และ (3) ด้านของความรับผิดชอบ ขณะที่ ลูเทอร์ กูติก และลินคอล์น เออร์วิก ตามที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้อ้างไว้ นั้น ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การวางแผน (2) การจัดองค์การ (3) การบริหารงานบุคคล (4) การสั่งการ (5) การประสานงาน (6) การรายงาน และ (7) การงบประมาณ เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า นักวิชาการ 2 คนที่กล่าวมานี้ ได้ให้ความหมายการบริหารจัดการไม่ครอบคลุมกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญหรือสาระสำคัญที่จำเป็นยิ่งสำหรับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่มีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับด้านการบริหารนโยบาย การบริหารอำนาจหน้าที่ การบริหารคุณธรรม และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงไม่สมควรที่จะนำมาปรับใช้กับหน่วยงานในสภาพการบริหารจัดการในยุคปัจจุบัน ขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการที่ครอบคลุม 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (5) การวางแผน (6) การจัดองค์การ (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (8) การอำนาจการ (9) การประสานงาน (10) การรายงาน และ (11) การงบประมาณ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานหรือเป็นแนวทางหลักในการกำหนดเป็นความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยหมายถึง แนวทางการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร นำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและสังคมโดยรวมภายใต้กรอบแนวคิด 11M สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้นำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายที่ครอบคลุมถึง 11 ด้าน และสามารถที่จะนำมาปรับใช้กับสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาค้นคว้าด้วย

1.2 ความหมายของความต้องการของประชาชน เนื่องจากคำว่า ความต้องการของประชาชนมีผู้ศึกษาไว้น้อยมาก เฉพาะที่สำคัญมีดังนี้

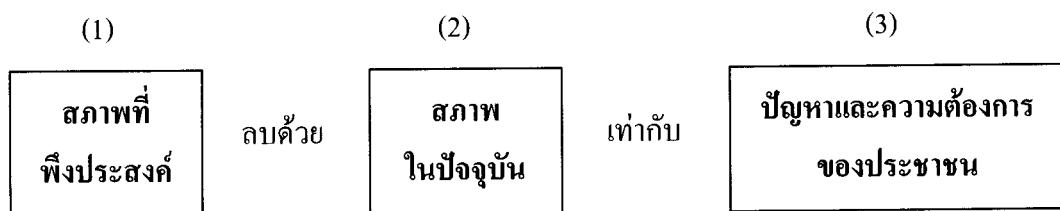
ประกอบ รัตนพันธุ์ (2524: 3) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร เรื่อง “การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมวิชาชีพเกษตรกรรมของประชากรจังหวัดพังงา” ได้ให้ความหมายของคำว่า ความต้องการของประชาชน หมายถึง ความปรารถนาที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมหรือผูกพันกับสิ่งที่เขาต้องการหรือความอยากได้ในเรื่องต่าง ๆ

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ และคณะ (2532: 6) ในรายงานการวิจัย เรื่อง “การสำรวจปัญหาความต้องการของประชาชนในเขตรังสิตและใกล้เคียงในจังหวัดปทุมธานี เพื่อวางแผนจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และหาพื้นที่ฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาสังคมสงเคราะห์นอกหน่วยงาน” ได้ให้ความหมายของคำว่า ต้องการ หมายถึง ความรู้สึกปรารถนาที่จะได้รับสิ่งที่คาดหวัง มุ่งหมายจะให้ได้รับการตอบสนองความรู้สึกนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 518) ในหนังสือ เรื่อง “9 in 1 รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/การบริหารรัฐกิจ” กล่าวถึงความหมายของ ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาที่เกิดขึ้นจากแรงขับภายในซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่เป็นจริง

สมพงษ์ สีขำนิ (2543: 4) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม เรื่อง “ความต้องการของประชาชนต้องงานป้องกันปราบปราม (สายตรวจ) ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลพระราชวัง” ได้ให้ความหมายของคำว่า ความต้องการของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนแสดงอาการเพื่อแสดงสภาพความชอบ อยากรู้ ประสงค์

ดัมบลิว. เจมส์ โปพแฮม (W. James Popham (1971-72: 22-23) (อ้างใน ชูเกียรติ ลีสุวรรณ และคณะ (2526: 10-12) ในรายงานการวิจัย เรื่อง “สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี สระบุรี และจันทบุรี 2526”) ได้อธิบายถึงเทคนิคการประเมินปัญหาและความต้องการของประชาชน ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ เรียงตามลำดับคือ ขั้นแรกเป็นการกำหนดคุณลักษณะหรือสภาพของประชาชนที่พึงประสงค์ ขั้นที่สอง เป็นการประเมินสภาพปัจจุบันที่สอดคล้องกับสภาพที่พึงประสงค์นั้น และในขั้นสุดท้าย เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์ ความแตกต่างที่ค้นพบในขั้นสุดท้ายคือ ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การประเมินปัญหา และความ ต้องการของประชาชน

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow (1943: 370-396)) (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 109) ในหนังสือ เรื่อง “พฤติกรรมองค์การ”) กล่าวถึงความหมายของ ความต้องการ หมายถึง สภาวะที่อินทรีย์ขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง แล้วต้องการได้รับสิ่งนั้น และยังได้ กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้ หนึ่ง คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนอง จากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป ไม่มีวันสิ้นสุด สอง ความต้องการ ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการ ตอบสนองแล้ว จะ ไม่เกิดแรงจูงใจอีก และ สาม ความต้องการของคนเป็นลำดับขั้น

เฮนรี. เอ. เมอร์เรย์ (Henry. A. Murray (1938: 54)) (อ้างใน ริชาร์ด เอ็ม. สเตียร์ และ ไลแมน คับบลิว. พอตเตอร์ (Richard M. Steers and Lyman W. Porter) (1991: 33) ในหนังสือ เรื่อง “Motivation and Work Behavior”) ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามีได้หมายถึงเฉพาะความ ต้องการทางร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เท่านั้น แต่หมายความคลุมไปถึงความต้องการด้านจิตใจ อีกด้วย เช่น เกียรติยศ ความสำเร็จ โดยความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกาย และสภาพทางจิตใจ และเรียนรู้ได้จากสภาพแวดล้อม

เคลย์ตัน พี. แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer (1996: 142-175)) (อ้างใน ริชาร์ด เอ็ม. สเตียร์ และ ไลแมน คับบลิว. พอตเตอร์ (Richard M. Steers and Lyman W. Porter) (1991: 33) ใน หนังสือ เรื่อง “Motivation and Work Behavior”) ได้อธิบายว่าความต้องการของมนุษย์เกิดจากการทำ ให้เกิดความพอใจ โดยไม่คำนึงว่าความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นหรือไม่ เพราะความต้องการหลาย ๆ อย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ (1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และ (3) ความต้องการ เจริญก้าวหน้า

เดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland (1965: 321-333)) (อ้างใน ริชาร์ด เอ็ม. สเตียร์ และ ไลแมน คับบลิว. พอตเตอร์ (Richard M. Steers and Lyman W. Porter) (1991: 33) ใน หนังสือ เรื่อง “Motivation and Work Behavior”) ได้อธิบายว่าความต้องการของมนุษย์ไม่ใช่สิ่งที่ ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ แต่เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ที่แตกต่างกัน โดยเน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการมีอำนาจ

สรุปหลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “ความต้องการ” ของนักวิชาการทั้งหลายและได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น พบว่า นักวิชาการทั้งหลาย ได้ให้ความหมายของความต้องการไว้แตกต่างกัน เช่น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ มองว่าเป็นแรงขับ ภายใต้นที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ส่วน อับราฮัม มาสโลว์ ให้ความเห็นว่า หมายถึง สภาวะที่อินทรีย์ ขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง แล้วต้องการได้รับสิ่งนั้น ในขณะที่ เฮนรี. เอ. เมอร์เรย์ มองว่า

ความต้องการที่เกิดขึ้นจากสภาพทางร่างกายและจิตใจ โดยเรียนรู้ได้จากสภาพแวดล้อม สำหรับ เคลย์ตัน พี. แอลเดอร์เฟอร์ เห็นว่า ความต้องการอาจเกิดขึ้นหลายอย่างพร้อมกัน โดยเกิดจากความพอใจ และเควิด แมคเคลลีแลนด์ เห็นว่า เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ที่แตกต่างกัน เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า นักวิชาการ 6 คนที่กล่าวมานี้ ได้ให้ความหมายของคำว่าความต้องการไม่ครอบคลุมสาระสำคัญที่จำเป็นยิ่ง ของความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่มีข้อความใดเกี่ยวกับความชอบ ความอยากได้ และความประสงค์ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงไม่สมควรที่จะนำมาปรับใช้กับหน่วยงานในสภาพการบริหารจัดการในยุคปัจจุบัน ขณะที่ ประกอบ รัตนพันธุ์ ได้ให้ความหมายของความต้องการของประชาชน หมายถึง ความปรารถนาที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งที่ต้องการหรืออยากได้ในเรื่องต่างๆ ส่วน นางลักษณ์ เอ็มประดิษฐ์ และคณะ ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกร่วมกันที่มุ่งหมายจะได้รับการตอบสนอง ในส่วนของ สมพงษ์ สีขันธ์ ได้ให้ความหมายของความต้องการหมายถึง การที่ประชาชนแสดงอาการเพื่อแสดงสภาพความชอบ อยากได้ ประสงค์ และคับบลิว. เจมส์ โปแพม เห็นว่าเป็นความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของความต้องการของ ประกอบ รัตนพันธุ์ สมพงษ์ สีขันธ์ นางลักษณ์ เอ็มประดิษฐ์ และคณะ และคับบลิว. เจมส์ โปแพม มาเป็นพื้นฐาน หรือเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของคำว่า ความต้องการของประชาชน ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ที่ตอบสนองความชอบ ความอยากได้ และความประสงค์ของประชาชนในการจัดการด้านต้นไม้ และสวนสาธารณะ

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้นำความหมายของความต้องการของ ประกอบ รัตนพันธุ์ และสมพงษ์ สีขันธ์ มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า ความต้องการของประชาชน ที่เป็นสากล เข้าใจง่าย ชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถที่จะนำมาปรับใช้กับสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสอดคล้องและนำมาปรับใช้ได้กับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้ด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการหลายแนวคิด เช่น 4M, 6M, 11M โดยแต่ละหัวข้อ ผู้ศึกษาได้จัดเรียงแนวคิดตามลำดับจากปีที่เก่าที่สุดจนถึงปีล่าสุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทย และตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศตามปีทำนองเดียวกัน ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 7) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหาร” กล่าวถึง ทรัพยากรการบริหาร หรือปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหารที่สำคัญมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Method) โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านการจัดการมีความสำคัญยิ่ง เพราะ หากไม่มีการจัดการซึ่งหมายความรวมถึงคุณภาพของการจัดการหรือการบริหาร และคุณภาพของผู้บริหารแล้ว การนำปัจจัยพื้นฐาน คือ คน เงิน วัสดุ ซึ่งนับเป็นปัจจัยหลักเข้ามารวมกัน และหาทางใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ที่ไม่อาจจะเกิดขึ้นได้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารและการจัดการเทศบาลใน ยุคปฏิรูปการเมือง” อธิบายว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาคอร์มมีอย่างน้อย 6 ประการ ประกอบด้วย (1) คน (Man) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การจัดการทั่วไป (Management) (5) ผู้รับบริการหรือประชาชน (Market) และ (6) จริยธรรมของบุคลากร (Morality) ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 18) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบ แนวคิดทางสังคมศาสตร์” ได้อธิบายไว้อีกว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการประกอบด้วย 11M หรือ 11 ด้าน ดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวกับบุคลากรของ หน่วยงาน เช่น การวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การบำรุงรักษาและจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การจัดให้มีงบประมาณ การควบคุม การตรวจสอบด้านการเงิน การพัฒนาระบบบัญชี การเสนอความต้องการ การจัดหางบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนการบันทึกและรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ
3. การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหาร กระบวนการปฏิบัติขององค์กร คือ การวางแผนงาน การจัดองค์กร การจัดการทรัพยากรบุคคล การประสานงานภายในองค์กร การรายงาน และการประเมินภายในหน่วยงาน
4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การประมาณการและเสนอความต้องการ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การเก็บรักษา การแจกจ่ายและการใช้วัสดุอุปกรณ์ และการจำหน่ายจากบัญชี
5. การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารงาน การมีจิตสำนึกดีงามในการปฏิบัติราชการหรือการปฏิบัติงาน การวางตนที่เหมาะสม และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ
6. การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง ให้ประชาชนมาเลือกรับบริการ การจัดการต้อนรับในการให้บริการ การบริการที่ประทับใจ และการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

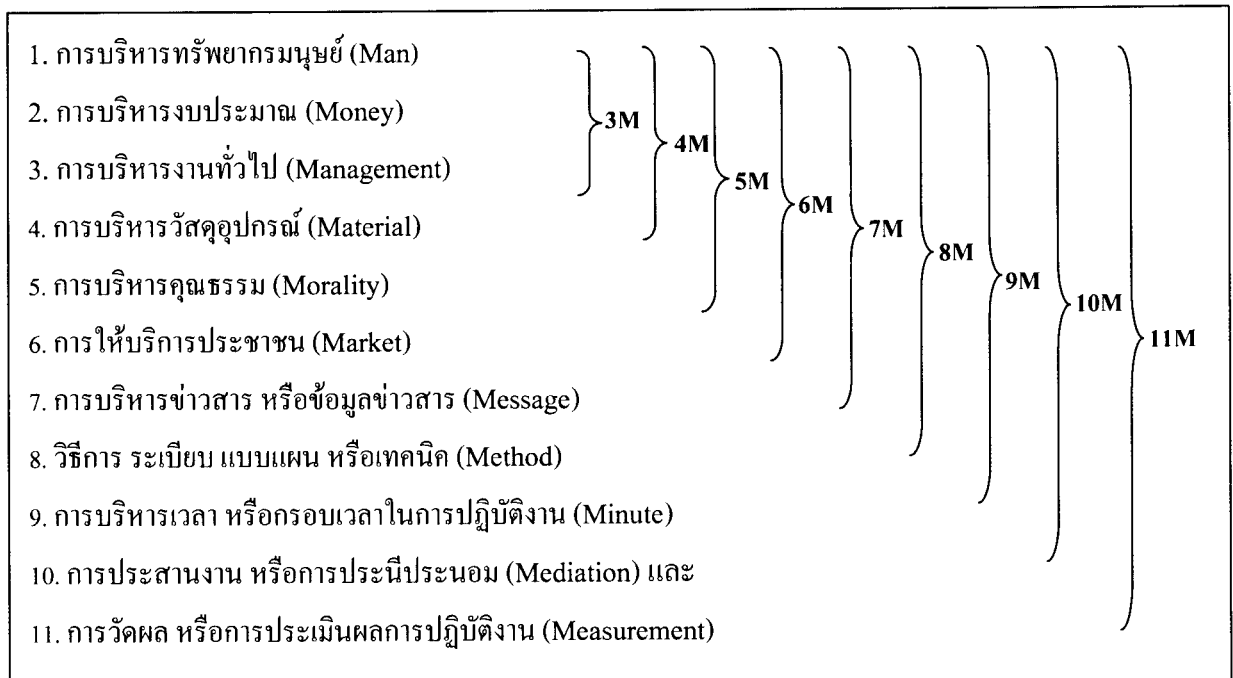
7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การกำหนดความต้องการข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การรวบรวมข่าวสาร การดำเนินการวิธีต่อข่าวสารที่ได้มาด้วยการประเมินค่าและตีความ การกระจายการใช้ข่าวสารให้ทันสมัยและทันเวลาที่ต้องการใช้

8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การเตรียมข้อมูลและการวางแผนงานอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการที่ทันสมัย

9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง มีแผนการใช้เวลาอย่างรัดกุมและชัดเจน การกำกับเวลาที่ทันสมัยในการติดตามแผนงานที่ได้วางไว้

10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อประชาชน เช่น ประสานด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประสานการเงินและวัสดุอุปกรณ์ และประสานความขัดแย้งของบุคลากร เป็นต้น

11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง มีระบบการติดตามงานระหว่างปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลที่เป็นจริงและทันสมัยประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ชัดเจนให้ผลเที่ยงตรง ดังสรุปไว้ในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11 ด้านหรือ 11M

ต่อมา วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 21-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนา ควรมีอย่างน้อย 11 ด้าน ประกอบด้วย ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) โดยในแต่ละด้านมีตัวชี้วัด 5 ข้อ ดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)

- 1.1 หน่วยงานบรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงาน
- 1.2 หน่วยงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ
- 1.3 หน่วยงานเชิญบุคคลภายนอก เช่น ผู้มีประสบการณ์เข้ามาช่วยพัฒนาหรือให้คำแนะนำปรึกษาแก่บุคลากรเป็นประจำ
- 1.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนหรือยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่น
- 1.5 ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น

2. การบริหารงบประมาณ (Money)

- 2.1 หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ
- 2.2 การรายงานการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ
- 2.3 หน่วยงานสนับสนุนให้ตรวจสอบภายในด้านงบประมาณอย่างเข้มงวด
- 2.4 หน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณ
- 2.5 หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

3. การบริหารงานทั่วไป (Management)

- 3.1 หน่วยงานวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ
- 3.2 หน่วยงานมีการบังคับบัญชาอย่างเป็นเอกภาพ
- 3.3 หน่วยงานประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาวะผู้นำสูง เช่น กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ เช่น มีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่ม ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)

4.1. หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

4.2. หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์มากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

4.3. หน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบการพัสดุอย่างเคร่งครัด

4.4. หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน

4.5. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ใน

หน่วยงาน

5. การบริหารคุณธรรม (Morality)

5.1. บุคลากรของหน่วยงานนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.2. บุคลากรของหน่วยงานมีจิตสำนึกที่คำนึงในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและเอาใจใส่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ

5.3. หน่วยงานวางตัวบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่

5.4. บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติงานตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ วินัย อย่างเคร่งครัด

5.5. บุคลากรของหน่วยงานไม่ใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง

6. การให้บริการประชาชน (Market)

6.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

6.2 หน่วยงานให้บริการในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

6.3 หน่วยงานดำเนินงานโดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

6.4 หน่วยงานค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาให้บริการประชาชน

6.5 หน่วยงานประเมินผลความต้องการของประชาชนผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง

7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)

- 7.1 หน่วยงานนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมาก
- เพียงพอ
- 7.2 ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเชื่อถือได้
- 7.3 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูล
- ข่าวสาร
- 7.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นเครือข่ายและเป็นระบบ
- 7.5 หน่วยงานมีระบบการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างมีมาตรฐาน
8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)
- 8.1 หน่วยงานบริหารจัดการบนพื้นฐานของกฎหมายหรือยึดถือหลักนิติธรรม
- 8.2 หน่วยงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
- 8.3 หน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและได้พัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงาน
- อยู่ตลอดเวลา
- 8.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องวิธีการและเทคนิคในการปฏิบัติงานเป็นประจำ
- 8.5 ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรนำวิธีการและเทคนิคมาใช้ในการ
- ปฏิบัติงาน
9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)
- 9.1 หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและทันเวลา
- 9.2 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่ชัดเจนและปฏิบัติตาม
- อย่างเคร่งครัด
- 9.3 หน่วยงานลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้งานหรือกิจกรรมแล้วเสร็จโดยเร็ว
- 9.4 บุคลากรของหน่วยงานไม่พักผ่อนหรือเลื่อนวันเวลาการปฏิบัติงานเป็นประจำ
- 9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติ
- หน้าที่
10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)
- 10.1 หน่วยงานประสานงานภายในและภายนอกของหน่วยงานอย่างชัดเจน
- 10.2 หน่วยงานวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอนและ
- เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 10.3 หน่วยงานให้เวลาสำหรับการประสานกับหน่วยงานอื่นอย่างมากเพียงพอ

10.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการประสานงานในการปฏิบัติงานเป็นประจำ

10.5 หน่วยงานปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกันเองแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น

11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

11.1 หน่วยงานมีระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและชัดเจน

11.2 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

11.3 หน่วยงานควบคุมตรวจสอบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเคร่งครัด

11.4 หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นประจำ

11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

วิเชียร วิทย์อุดม (2550: 2) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการจัดการ” กล่าวถึง ทรัพยากรในการบริหาร (management resources) ว่า โดยทั่วไป ทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการบริหาร (Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4M's ทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นหรือเป็นพื้นฐานในการบริหารที่จะขาดเสียมิได้ ถ้าขาดเสียแล้วไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจก็ตาม งานก็ไม่สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

ซามูเอล ซี. เซอร์โต้ (Samuel C. Certo) (2000: 18) ในหนังสือ เรื่อง “Modern Management: diversity, quality, ethics, and the global environment” กล่าวถึง ทรัพยากรทางการบริหาร 6M's ได้แก่ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการบริหารจัดการ (Method) และตลาด (Market) เป็นปัจจัยสำคัญในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สตีเฟน พี. روبบิน และแมรี คูลเตอร์ (Stephen P. Robbins and Mary Coulter) (2002: 12) ในหนังสือ เรื่อง “Management” กล่าวถึง ปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่จะดำเนินการกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล (Human Resource หรือ Man) ทุน (Capital หรือ Money) วัสดุสิ่งของ (Raw Material) การจัดการ (Management) และข่าวสาร (Information)

สรุป หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ของนักวิชาการทั้งหลายและได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น พบว่า นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน เช่น สมพงษ์ เกษมสิน และวิเชียร วิทย์อุดม มองว่าประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4M ส่วนนักวิชาการต่างประเทศ ผู้ศึกษาเห็นว่า ในมุมมองของ ซามูเอล ซี. เซอร์โต้ และสตีเฟน พี. รอปบิน และแมรี กุลเตอร์ มีบางส่วนที่เหมือนกัน คือ มองว่า คน และเงิน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการ เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า นักวิชาการ 4 คนที่กล่าวมานี้ ได้อธิบายปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารไม่ครอบคลุมขั้นตอนสำคัญที่จำเป็นยิ่งสำหรับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่มีขั้นตอนการบริหารที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ข้อมูลขององค์กร วัตถุดิบ เครื่องจักร วิธีการบริหารจัดการ ตลาด เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงไม่สมควรที่จะนำมาปรับใช้กับหน่วยงานในสภาพการบริหารจัดการในยุคปัจจุบัน ขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความหมายของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ครอบคลุม 11 ด้าน ดังกล่าวแล้ว

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานหรือเป็นแนวทางหลักในการกำหนดเป็นความหมายของคำว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักของการศึกษาค้นคว้า โดยหมายถึง สิ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการของ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ได้แก่

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร
2. การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับรายรับ รายจ่าย และงบประมาณ
3. การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทั่วไปที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวางแผน การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
5. การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือโดยมิได้มุ่งหวังสิ่งตอบแทนใด ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

6. การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการยึดถือคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน

7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัย

8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิธีการ ระเบียบ แบบแผน และเทคนิคที่เหมาะสม

9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือการมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีแผนงานที่เหมาะสม

10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อ ความร่วมมือ และการประนีประนอมระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานกับภายนอกหน่วยงาน

11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงาน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาใช้เป็นแนวคิดหลัก เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่สามารถนำไปปรับใช้ได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ไม่เพียงเท่านั้น ยังเป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นต่อความสำเร็จของหน่วยงาน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า 11M เป็นกรอบแนวคิดที่มีความครอบคลุมและเหมาะสมที่จะนำมาศึกษา เมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดอื่น ๆ เพราะบางกรอบแนวคิดมีกระบวนการบริหารจัดการที่ไม่ครบถ้วน โดยผู้ศึกษาได้นำมาเปรียบเทียบกับตามกระบวนการบริหารจัดการ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว
จำแนกตามกระบวนการบริหารจัดการ

กรอบแนวคิด การบริหารจัดการ	กระบวนการบริหารจัดการ			
	ปัจจัยภายนอก องค์กร (Market)	ปัจจัยภายในองค์กร		
		งาน (Management)	คน (Man)	เงิน (Money)
1. ปัจจัยที่มีส่วน สำคัญต่อการ บริหารจัดการ 11 M หรือ 11 ด้าน	(5) การให้บริการ ประชาชน	(3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (6) การบริหารคุณธรรม (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลา ในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงาน หรือการ ประนีประนอม (11) การวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน	(1) การ บริหาร ทรัพยากร มนุษย์	(2) การบริหาร งบประมาณ
2. การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อม ภายในและ ภายนอก หรือที่ เรียกว่า SWOT		(1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดี หรือปัจจัยที่สนับสนุนภายใน หน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุน ภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดี หรือปัจจัยที่ สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัด หรืออุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่ สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน		

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กรอบแนวคิด การบริหารจัดการ	กระบวนการบริหารจัดการ			
	ปัจจัยภายนอก องค์กร (Market)	ปัจจัยภายในองค์กร		
		งาน (Management)	คน (Man)	เงิน (Money)
3. การบริหาร จัดการด้วยการ เปรียบเทียบ ที่ เรียกว่า Benchmarking	(1) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	(2) การปฏิบัติงาน หรือผลของ การปฏิบัติงาน	(3) กระบวนการดำเนินงาน	(4) ผลិតภัณฑ์ และ (5) ยุทธศาสตร์

หมายเหตุ: การนำเสนอตารางที่ 2.1 และตารางที่ 2.2 เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกรอบแนวคิดหลัก คือ 11M ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

จากตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัวข้างต้น จะเห็นว่า กรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11M หรือ 11 ด้าน เป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ในขณะที่ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก หรือที่เรียกว่า SWOT ครอบคลุมเฉพาะปัจจัยภายในองค์กร ด้านงาน ส่วนการบริหารจัดการด้วยการเปรียบเทียบที่เรียกว่า Benchmarking ครอบคลุมปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในองค์กรเฉพาะด้านงาน

จากตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัวเมื่อนำมาจัดแบ่งตามกลุ่มตัวชี้วัดเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) แนวทางหรือมรรควิธี (means) (2) จุดหมายปลายทาง (end) หรือเป้าหมาย (goal) และ (3) ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยนำออก (output) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 21-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” พบว่า (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน เป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี หรือเป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า (2) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก หรือที่เรียกว่า SWOT ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน เป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี หรือเป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า และ (3) การบริหารจัดการด้วยการเปรียบเทียบ ที่เรียกว่า Benchmarking ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน เป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี จะเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดการบริหารจัดการทั้ง 3 ตัว ล้วนมีความหมายใกล้เคียงกันหรือ

ทำนองเดียวกัน เนื่องจาก “ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ” หรือ “ตัวชี้วัดหลัก” ล้วนมี ลักษณะร่วมหรือ ปัจจัยร่วม (common factors) เดียวกัน คือ เป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี อย่างไรก็ตาม การ จัดแบ่งกลุ่มตัวชี้วัดอาจแตกต่างกันไปตามมุมมองของแต่ละคน โดยเปรียบเทียบตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว (ชุด ตัวชี้วัด) จำแนกตามแนวทางหรือมรรควิธีและจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว (ชุดตัวชี้วัด)	แนวทางหรือมรรควิธี (means)		จุดหมายปลายทาง (end)
	ปัจจัยนำเข้า (input)	กระบวนการ (process)	ปัจจัยนำออก (output)
1. 11M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. SWOT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Benchmarking	<input type="checkbox"/>		

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ของ วิชา วิชาบริหาร มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของปัจจัยที่มี ส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นการให้ความหมาย ของคำว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการ มากถึง 11 ด้าน ทันสมัย ชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำไปประยุกต์ใช้ รวมตลอดทั้งนำไป ปรับใช้ได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบกรอบแนวคิดใน ตารางที่ 2.1 และตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้มากกว่ากรอบแนวคิดอื่น โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับกระบวนการ บริหารจัดการที่ครอบคลุมทั้งปัจจัยภายใน ที่ประกอบด้วย งาน คน เงิน และปัจจัยภายนอกองค์การ ในตัวชี้วัดทั้ง 11 ด้าน ไม่เพียงเท่านั้น ยังเป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรการจัดการและ จำเป็นต่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน เมื่อนำมาเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับกรอบแนวคิดอื่น

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้ ผู้ศึกษาจึงได้ให้ความสำคัญกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว แต่เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีน้อยมาก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดที่เกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขหรือการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานอื่นมาเสนอไว้เพื่อเทียบเคียง ดังนี้

ประมุข วิจารณ์ปรีชา (2538: 163-176) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต เสนอวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานโยธา กลุ่มงานรักษาความสะอาด กลุ่มงานอนามัย และกลุ่มงานปกครอง ได้แก่

1. ด้านระบบ อัตรากำลังและงบประมาณไม่เพียงพอ และขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์
 2. ด้านกระบวนการ เช่น การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น
 3. ด้านเจ้าหน้าที่ เช่น ขาดความรับผิดชอบ ไม่ซื่อสัตย์
- สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่
1. ด้านระบบ สำนักงานเขตควรบรรจุบุคลากรให้เต็มอัตรา รวมถึงการพิจารณากระจายทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เหมาะสมสอดคล้อง ส่วนเครื่องมือเครื่องใช้ ควรจัดหาเพิ่มเติมให้ตรงกับความต้องการและภารกิจหน้าที่ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
 2. ด้านกระบวนการ สำนักงานเขตควรประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ เพื่อให้การบริการที่สัมพันธ์กัน รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา
 3. ด้านเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตควรมีความสนใจและตั้งใจให้บริการ ตลอดจนการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

กุลนดา โชติมุกตะ (2538: 111-127) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต เสนอวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ”

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของ 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานโยธา กลุ่มงานรักษาความสะอาด กลุ่มงานอนามัย และกลุ่มงานปกครอง ได้แก่

1. ด้านระบบ ขาดแคลนบุคลากร เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตลอดจนงบประมาณในการดำเนินงาน

2. ด้านกระบวนการ เช่น ความล่าช้าในขั้นตอนการให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่อง ขาดความสะดวกในการขอรับบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากร

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

1. ด้านระบบ สำนักงานเขตควรจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในกิจการต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขตในการทำงานให้บริการแก่ประชาชน

2. ด้านกระบวนการ สำนักงานเขตควรประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาล และเอกชนอย่างใกล้ชิด เพื่อความสะดวกรวดเร็วของการปฏิบัติงาน และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตในแต่ละเรื่อง โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการตอบคำถาม

3. ด้านเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตควรปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งในกรณีความซื่อสัตย์สุจริต ควรติดตามผลและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด หากพบว่ากระทำผิดต้องลงโทษอย่างจริงจัง

อรัญญา พัวพงษ์ไพโรจน์ (2538: 195-197) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญในการให้บริการของทั้ง 6 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานปกครอง กลุ่มงานโยธา กลุ่มงานรายได้ กลุ่มงานทะเบียน กลุ่มงานอนามัย และกลุ่มงานรักษาความสะอาด ได้แก่

1. ด้านทรัพยากรการบริหาร ขาดแคลนบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ และงบประมาณในการดำเนินงาน

2. ด้านการประสานงานภายในภายนอกหน่วยงาน เช่น ความล่าช้าในการประสานงาน

3. ความเหลื่อมล้ำในอำนาจหน้าที่ระหว่างสำนักงานเขตกับส่วนกลาง

4. ปัญหาการขาดความร่วมมือจากประชาชน

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

1. ด้านการบริหารจัดการ สำนักงานเขตควรปรับปรุงในด้านการจัดการให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการยิ่งขึ้น เช่น กรณีที่ต้องมีการประสานงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน

2. ด้านทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์อันทันสมัยและยานพาหนะที่ใช้ในการบริการ ควรมีความพร้อมและให้ความสำคัญในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ
3. ด้านเทคนิควิธีการ สำนักงานเขตควรมีเทคนิควิธีการสมัยใหม่ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับการบริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงทุกกลุ่มงานที่ต้องมีการประสานงานกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หรือการจ้างเหมาให้ออกชนดำเนินกิจการในบางกิจกรรม
4. ด้านศักยภาพของบุคลากร สำนักงานเขตควรมีการจัดอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่

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

1. ควรมีการปลูกฝังแนวคิด และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เข้าไปในหลักสูตรการฝึกอบรมผู้รับบริการ ซึ่งอาจใช้วิธีการ เช่น การสอดแทรกในหลักสูตรการฝึกอบรม นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วย
2. จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสำนักงานเขต โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลและบริการตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการให้บริการ
3. ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญสรุปได้ว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้ (1) การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ การให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม และถ้าการปฏิบัติภารกิจเกิดผลกระทบต่อประชาชน (2) การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ (3) การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ การให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมายแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกัน (4) การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และในการ

ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้แต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการ ทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมิน โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารและการจัดการเทศบาลใน ยุคปฏิรูปการเมือง” อธิบายว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาควรมีอย่างน้อย 6 ประการ ประกอบด้วย (1) คน (Man) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การจัดการทั่วไป (Management) (5) ผู้รับบริการหรือประชาชน (Market) และ (6) จริยธรรมของบุคลากร (Morality) ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้กล่าวถึง การบริหารงบประมาณ (Money) ว่า ประกอบไปด้วย (1) การสนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงิน ทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมาย และภายนอก เช่น ประชาชน ในท้องถิ่น รวมทั้งมีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้แก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องด้วย (2) การชี้แจงการบริหารงบประมาณของตนให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง (3) การระดมทุนเพื่อให้การ บริหารของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง และ (4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้ เช่น การนำแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อช่วยให้การจัดเก็บภาษีครอบคลุมและเต็มเม็ดเต็มหน่วย รวมทั้งการ ให้เช่าวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ในการทำกิจกรรมของเอกชน

วราภรณ์ เหลืองประเสริฐ (2548: 102-103) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหาร จัดการของสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม” ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม (1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ (2) ด้านการบริหารงบประมาณ ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเพื่อใช้ในการบริหารงานและเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน และควรบริหารงบประมาณ

ให้เป็นไปตามแผน (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป ควรปฏิบัติตามกรอบเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด (4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ควรนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิมมาใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่า และ (5) ด้านการบริหารจริยธรรม ควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

วีณา มโนหมั่นศรีทศา (2548: 132-133) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ในการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร ควรกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ ควรปลูกฝังข้าราชการให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ควรมีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดองค์กรให้เล็ก กระชับ ในลักษณะจิวแต่แจ๋ว ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรืออบรมผู้บริหารมากขึ้น ควรเน้นการประชาสัมพันธ์มากขึ้นเพื่อสนับสนุนด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ และควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ศิริินทร์ ฐูปกล้า (2548: 42) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 8 การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา” ได้อธิบาย การพัฒนาบุคลากรควรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากรเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การปฐมนิเทศให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและปรับทัศนคติวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ แก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งการเพิ่มความสามารถเฉพาะในด้านต่าง ๆ เช่น เทคนิคการสอบ และเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น

ชลวิทย์ อวนศรี (2549: 106-107) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร (1) ด้านการบริหารบุคลากร ควรเน้นการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น (2) ด้านการบริหารงบประมาณ ควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและระบบประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้คล่องตัว รวดเร็วและรัดกุมยิ่งขึ้น (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป ควรสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ (4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ควรปรับปรุงการบำรุงรักษา ควบคุม และตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (5) ด้านการให้บริการประชาชน ควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ประจำหรือต่อเนื่อง และ (6) ด้านการบริหารคุณธรรม ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ควรปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องการมีคุณธรรม

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 138-141) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ” ได้อธิบายไว้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริหารจัดการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม สำหรับการประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารนั้น อาจดำเนินการ 10 ประการ ดังนี้

1. ต้องเป็นคนสุจริต และไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตอย่างเด็ดขาด โดยควรละความชั่ว หรือบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และพยายามแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนอย่างต่อเนื่อง เช่น การไม่เรียกร้อยหรือรับทรัพย์สินเงินทอง รับส่วย รับผลประโยชน์ตอบแทนในทางมิชอบ และไม่ปกป้องคุ้มครองช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชาที่ทุจริต
2. เสียสละประโยชน์และความสุขส่วนตัวเพื่อส่วนรวม
3. ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่อย่างภาคภูมิใจ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีจรรยาบรรณ โดยควรระลึกและปฏิบัติในลักษณะที่ว่า เกียรติมาก่อน (honor comes first) เงินหรือผลประโยชน์ในทางมิชอบ
4. มีไมตรีจิต (courtesy) ซึ่งครอบคลุมถึงการมีมารยาท ความสุภาพ ความเอื้อเฟื้อมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำตัวให้เป็นที่ยอมรับ (respect) หรือให้ได้รับความศรัทธาจากประชาชน
6. เป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ และรู้จักพอ
7. สนับสนุนและยกย่องคนดี พร้อมทั้งดำเนินการกับคนไม่ดี เช่น การไม่ยกย่อง นิินทา และประณาม
8. มีความเป็นผู้เชี่ยวชาญและนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ และในการพัฒนาระบบราชการ
9. บริหารจัดการในลักษณะที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ (professionalism) ซึ่งหมายถึง รู้จริง มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และสามารถปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงและชัดเจน
10. มิใช่เป็นเพียงผู้นำเท่านั้น แต่เป็นผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูง กล่าวที่จะเป็นผู้นำ และกล้าที่จะตัดสินใจ ดังสอดคล้องกับข้อความที่ว่า A leader without leadership is not a leader

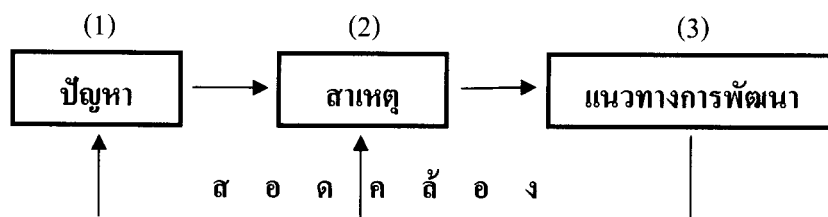
นอกจากนี้แล้ว วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 39-40) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 1 แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา” ยังได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดการให้บริการประชาชน โดยนำเสนอตัวอย่างการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เช่น การเปิดกว้างช่องทางอาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้ เป็นต้นว่า การร้องทุกข์ ร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การจัดส่ง

เอกสาร การชำระค่าบริการ ไฟฟ้า น้ำประปา และการจัดเก็บขยะ เหล่านี้ หน่วยงานของรัฐอาจเปิดโอกาสให้ประชาชนส่งข้อความ หรือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร (Fax) คอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต (internet) รวมตลอดทั้งการจัดบุคลากรเพื่อรองรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง

อุคร ตันติสุนทร (2550) ในเอกสารแผ่นพับ เรื่อง “ท้องถิ่นเข้มแข็ง : ประชาธิปไตย มั่นคง” ได้กล่าวถึง การบริหารงบประมาณ ไว้ว่า การปกครองตามหลักธรรมาภิบาลนั้น คือ การใช้งบประมาณอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้ และต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน รวมทั้งต้องแจ้งแผนงาน โครงการรายรับรายจ่ายให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันด้วย

จิรประภา อัครบวร และคณะ (2551) (อ้างใน สายใจ แจ่มชัดใจ (2551: 5-13) เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง “ข้าราชการแห่งอนาคต” คืบค้นวันที่ 25 ธันวาคม 2552 จาก <http://www.ricethailand.go.th>) ได้กล่าวถึง แนวทางการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาระบบราชการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การพัฒนาสมรรถนะและตำแหน่งงาน (พัฒนาความสามารถ) อธิบายว่า ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) เป็นรากฐานในการสร้างทุนองค์กร (organization capital) โดยข้าราชการแห่งอนาคตทุกระดับจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน เกิดการทำงานร่วมกัน (teamwork) กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” เสนอกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ได้แก่ ปัญหา (problem) สาเหตุ (cause) และแนวทางการแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา (suggestion) โดยทั้ง 3 ขั้นตอนนี้มีความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ ดังภาพที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

เหตุผลที่นำกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาขึ้นมาประยุกต์ใช้ เพราะกระบวนการหรืออาจเรียกว่า กรอบแนวคิดนี้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ คู่กันเคยกันทั่วไป รวมทั้งได้นำไปใช้และอ้างอิงกันพอสมควร และที่สำคัญคือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้โดยตรงประเด็น ครอบคลุม และกว้างขวางในหลายสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางแก้ไข หรือการเสนอ

แนวทางการพัฒนาหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยคำนึงถึงสาเหตุของปัญหาด้วย ในที่นี้ ได้เขียนเป็นคำอธิบายอย่างละเอียดเพื่อช่วยเพิ่มความเข้าใจ ขณะเดียวกัน ก็ได้เสนอเทคนิคการนำกระบวนการนี้ไปประยุกต์ใช้ไว้ด้วย

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 136) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” ได้เสนอกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการ 11 ด้าน ได้แก่ (1) การเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) ความมีประสิทธิภาพ (4) ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ (5) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (6) การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น (7) การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น (8) การกระจายอำนาจตัดสินใจ (9) การอำนวยความสะดวก (10) การตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (11) การมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

ชาญยุทธ์ ภาณุทัต (มปป.) บทความ เรื่อง “การให้บริการที่เป็นเลิศ” ค้นคืนวันที่ 3 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.ld-training.doae.go.th> ได้กล่าวถึงการบริการของภาครัฐที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของรัฐ พ.ศ. 2532 มีหลักการสำคัญ ดังนี้

1. เปลี่ยนวิธีปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิดต้องประกาศให้ประชาชนทราบการดำเนินการ
2. เพื่อให้การพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
3. ปรับปรุงการบริการของรัฐคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) (1954: 187) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service” ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ วัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลา

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข หรือการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ผู้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมไว้ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผล และนำไปปรับเป็นข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

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

4.1 ความเป็นมา “เขตบางซื่อ” เดิมมีฐานะเป็นอำเภอบางซื่อหนึ่งในมณฑล

กรุงเทพมหานคร มีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของเขตบางพลัด เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตดินแดง เขตจตุจักร และอำเภอเมืองนนทบุรีในปัจจุบัน แบ่งเขตการปกครองเป็น 14 ตำบล ต่อมาถูกยุบและลดฐานะเป็นตำบลบางซื่อขึ้นอยู่กับอำเภอดุสิต ต่อมาได้มีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ให้จัดรูปแบบการปกครองเมืองหลวงใหม่เป็นกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 และ พ.ศ. 2528 ทำให้ตำบลบางซื่อกลายเป็นแขวงบางซื่อรวมอยู่ในพื้นที่ของเขตดุสิต ต่อมากรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะดูแลทุกข์สุขของราษฎรให้ทั่วถึง และอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกล จึงแบ่งพื้นที่การปกครองขึ้น โดยในขั้นต้นให้จัดตั้งเป็นสำนักงานเขตสาขาของเขตเดิม คือ สำนักงานเขตดุสิต สาขา 1 และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532 ได้เปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตดุสิต และตั้งเขตบางซื่อตั้งแต่นั้นมา (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2552) บทความ เรื่อง “เขตบางซื่อ” ค้นคืนวันที่ 30 เมษายน 2552 จาก <http://www.th.wikipedia.org>)

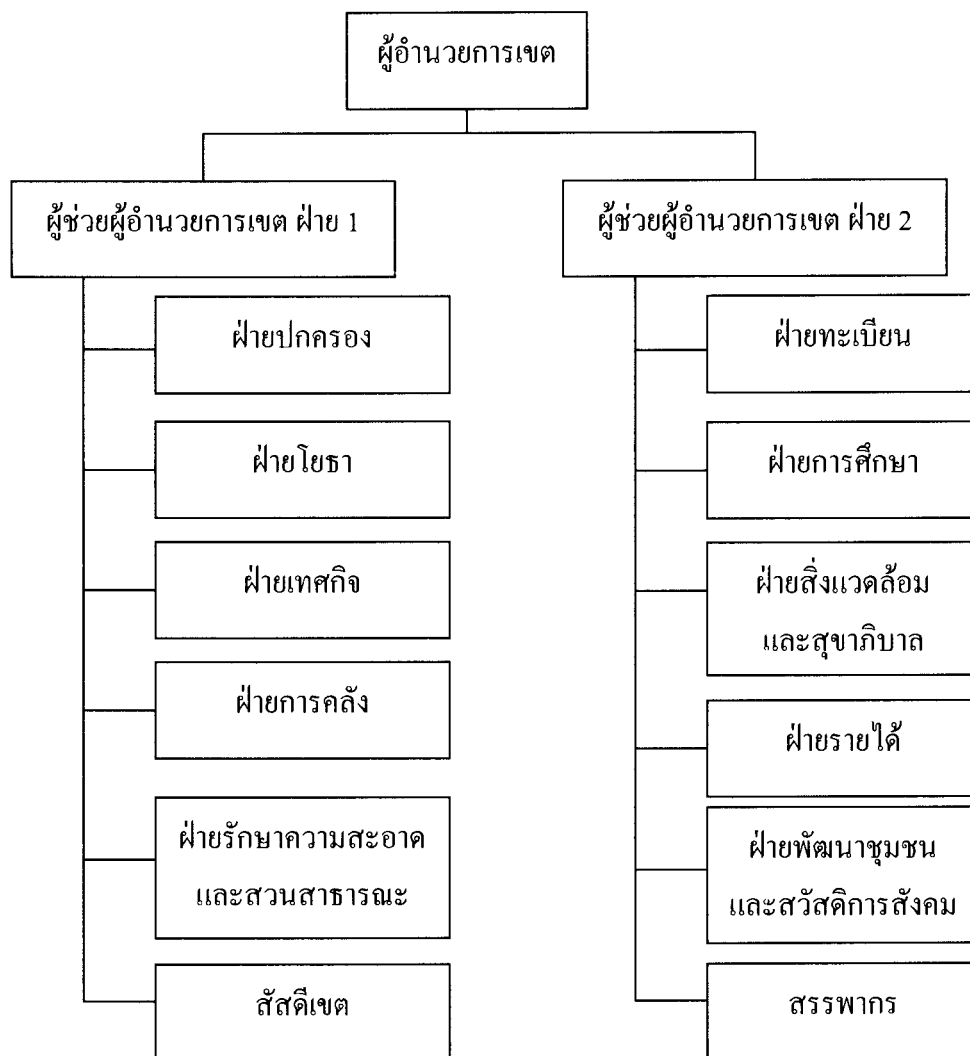
4.2 โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ สำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครองท้องถิ่น

การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมือง เขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแล โรงเรียนประถมศึกษา และความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนโดยตรง ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร (2552) บทความ เรื่อง “ศูนย์ข้อมูล กทม.” ค้นคืนวันที่ 30 เมษายน 2552 จาก <http://www.city.bangkok.go.th>)

สำนักงานเขตบางซื่อเป็นเขตหนึ่งในการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งส่วนราชการเป็น 10 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายปกครอง
2. ฝ่ายทะเบียน
3. ฝ่ายโยธา

4. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 5. ฝ่ายรายได้
 6. ฝ่ายรักษาความสะอาดสวนสาธารณะ
 7. ฝ่ายการศึกษา
 8. ฝ่ายการคลัง
 9. ฝ่ายเทศกิจ
 10. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับหน้าที่และความรับผิดชอบเฉพาะ (1) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และ (2) ฝ่ายโยธา เนื่องจากสอดคล้องและเกี่ยวกับการศึกษาคั้งนี้ โดยมีรายละเอียดคั้งนี้

4.2.1 ฝ่ายโยธา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม การปรับปรุง โรงเรือน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคั้นหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่าง ๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงาน สาธารณูปโภค การเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่อยู่ในโครงการพื้นที่ปิดล้อมของสำนักงานเขต เพื่อการก่อสร้างหรือเชื่อมถนน ตรอก ซอย การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษา คูคลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ การควบคุมอาคารที่ได้รับมอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและ ควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การ จัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาดป้ายชื่อซอย ป้ายจราจรและกระจกมองโค้ง การ ทาสีขอบคั้นหิน การทาสีตีเส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคั้นชะลอความเร็ว การติดตั้ง guard-rail อุปกรณ์ประกอบถนนและทางจักรยาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดย แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 5 กลุ่มงาน ได้แก่ (1) งานธุรการ (2) งานโครงการก่อสร้างและ บูรณะ (3) งานควบคุมอาคาร (4) งานรักษาที่สาธารณะ และ (5) งานระบายน้ำ

4.2.2 ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาสภาวะสิ่งแวดล้อม การเก็บขนมูล การ สูบขนถ่ายสิ่งปฏิกูล ไขมัน และน้ำมัน การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูก ดูแลและบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตตัดและขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ การ จัดทำแผนการปลูกต้นไม้และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ การดูแลรักษาความสะอาด บริเวณ โบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม การสนับสนุนงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยแบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ (1) งานธุรการ (2) งานตรวจและควบคุม (3) งาน ขนถ่ายสิ่งปฏิกูล และ (4) งานปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

สรุป จากการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจ หน้าที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียดตามกล่าวแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้ นำข้อมูลในหัวข้อนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และ การเสนอแนะในบทที่ 5

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การวิจัยหรือการศึกษาเป็นระบบ ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เกิดความชัดเจน และผู้อ่านเข้าใจง่าย การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยในบทนี้ จึงต้องมีขั้นตอนที่เป็นระบบอย่างชัดเจน และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้เป็น 2 ข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน 145,671 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552) บทความ เรื่อง “การให้บริการข้อมูลและสถิติประชากร” ค้นคืนวันที่ 7 เมษายน 2552 จาก <http://www.dopa.go.th>)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 1,104 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวนนี้ได้มาจากการคำนวณตามสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (1973: 727-728) ในหนังสือ เรื่อง "Statistics: An Introductory Analysis" ที่ระดับความเชื่อมั่น 97 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่

ระดับ 0.03 (ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยทั่วไป ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 แต่ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 97 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 เนื่องจากการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นย่อมทำให้ความถูกต้องของการสรุปผลในการประมาณการค่าสถิติมีมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้ากำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 97 % หมายถึงโอกาสที่จะสรุปผลการวิจัยผิดพลาดมี 3 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง นั้นย่อมส่งผลให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ประกอบกับผู้ศึกษาประสงค์จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประมาณ 1,000 คน ทั้งนี้ได้คำนวณโดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{145,671}{1 + 145,671 (0.03)^2}$$

$$n = \frac{145,671}{132}$$

$$n = 1,104$$

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,104 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 90.58 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
จำแนกตามประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

(หน่วย : คน)

ประเภท	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ เก็บรวบรวมได้จริง
ประชาชนในเขตพื้นที่ ของสำนักงานเขตบางซื่อ	145,671	1,104	1,000
รวม	145,671	1,104	1,000 (คิดเป็นร้อยละ 90.58 ของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด (1,104 คน))

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพราะ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยนี้ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชาชนมีส่วนเกี่ยวข้องและได้รับ ผลกระทบโดยตรงจากการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะเป็น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น นักการเมืองท้องถิ่น

นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ซึ่ง เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้ จากการวิจัยสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลหลัก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือ การวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field research) เป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูล ในเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่ เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ดี ในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิง คุณภาพจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เดล ฟาย์ ด้วย ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม ทั้งนี้ หัวข้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

2.1.1 การคำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาคั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาคั้งนี้

2.1.2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการตั้งข้อคำถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง เช่น การทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 การใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 การขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นางอภิวรรณ กลัดแพ หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และ (2) นายอุทิศ เลิศวันสว่าง หัวหน้าฝ่ายโยธา นอกจากนั้น ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้

แบบสอบถามและให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ เร็นลิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ที่ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณระยะของช่วงคะแนนตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่งหรือระดับการวัด ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระยะของช่วงคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\
 &= \frac{3 - 1}{3} \\
 &= 0.66
 \end{aligned}$$

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 ทั้งนี้ ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้ เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับ นั้น มี 8 ข้อ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจน ได้ยาก เกิดการโต้แย้งในเรื่องขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ
2. ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่ายและไม่ฝืนความรู้สึก
4. ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาวิจัยไปศึกษา
5. ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น ทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย
6. ทำให้ประหยัดเวลา และง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล
7. ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรกผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บ

รวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับ ไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดบ่อยครั้งจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้ อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

8. มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์”; เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิวราช (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 เวหน์ 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”)

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด จำนวน 55 ข้อคำถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ การศึกษา อายุ และอาชีพ รวม 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 34 ข้อคำถาม โดย 11M ประกอบด้วย (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 11 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 6 ข้อคำถาม

หมายเหตุ แบบสอบถามแต่ละส่วนมีจำนวนข้อคำถามไม่เท่ากัน เนื่องจาก ผู้ศึกษาต้องการให้จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามมีความเหมาะสม โดยการกำหนดจำนวนแบบสอบถามแต่ละส่วนได้กำหนดจากความสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัย โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการเน้นศึกษาปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 34 ข้อคำถาม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 11 ข้อคำถาม ดังนั้น แบบสอบถามในส่วนของปัญหา จึงมีจำนวนมากกว่าส่วนอื่น ๆ และในส่วนของการพัฒนาการบริหารจัดการ มีจำนวนมากเป็นลำดับรองลงมา

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

1. มีมาตรฐาน (standard)
2. เป็นสากล (universalization)
3. เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด
4. ได้รับความยอมรับ (acceptability)
5. มีความเป็นกลาง (neutrality)
6. ไม่ลำเอียง (non-bias)
7. อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์และทดสอบได้ (objectivity)
8. มิใช่ข้อคำถามและตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นจากความรูสึกนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)
9. ตรงประเด็น (accuracy)
10. มีความเที่ยงตรง (validity)
11. มีความเชื่อถือได้ (reliability)

12. มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด (sensitivity) ซึ่งวัดได้รวดเร็ว
13. มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
14. มีความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)
15. มีความครอบคลุม (coverall)
16. เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)
17. ประหยัด (economy)
18. สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัด และประเมินผล
19. มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test) โดยผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้
ขั้นตอนที่หนึ่ง การกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุม และถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

1. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ (1) นางอภิวรรณ กลัดแพ หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และ (2) นายอุทิศ เลิศวันสว่าง หัวหน้าฝ่ายโยธา เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อความที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงในเขตพื้นที่คูสิต จำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวนั้น มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ จากสูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ **ลี โจเซฟ ครอนบาค** (Lee Joseph Cronbach (1951: 297-334) ในหนังสือ เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" และ (1971: 160) ในหนังสือ เรื่อง "Essentials

of Psychological Testing” โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าว น่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากนำแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวมา ทดสอบ ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.93 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ทั้งนี้ อาจคำนวณ โดยใช้สูตรก็ได้ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบทดสอบ

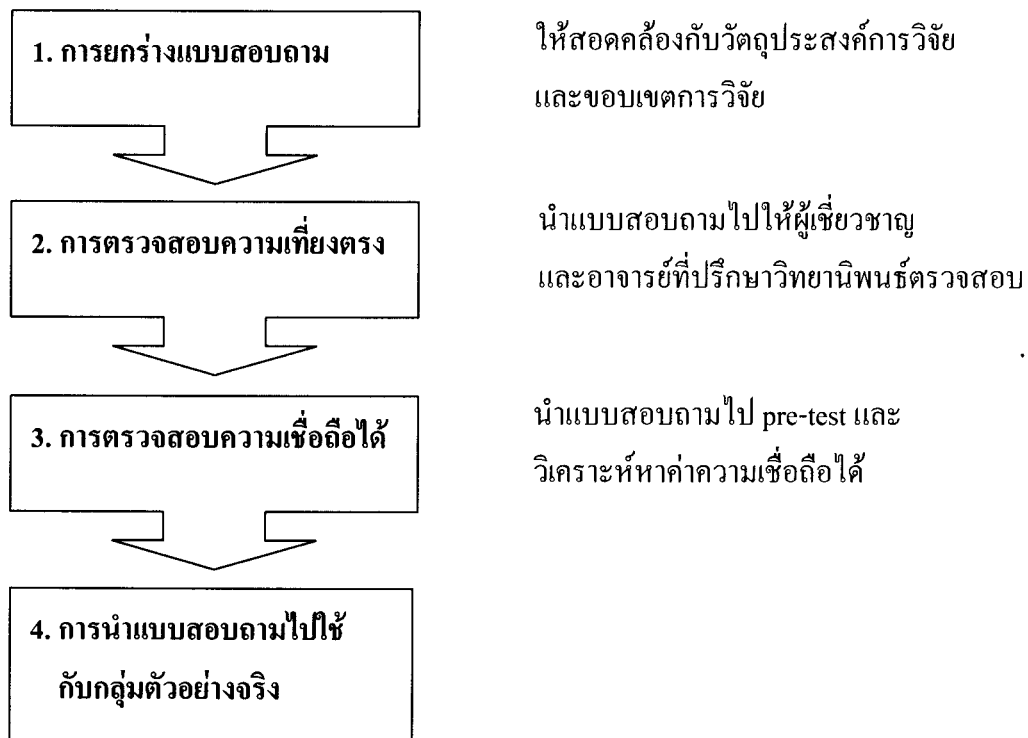
$$\text{แทนค่า} \quad a = \frac{55}{55-1} \left[1 - \frac{4.623^2}{15.873^2} \right]$$

$$a = \frac{55}{55-1} \left[1 - \frac{21.372}{251.952} \right]$$

$$a = 1.018 \left[0.916 \right]$$

$$a = 0.93$$

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง หากพบข้อบกพร่อง ในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน การทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร เช่น ตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงเข้าถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้ออกไปเก็บรวบรวมข้อมูลสนามในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยตนเอง และผู้ช่วยอีก 4 คน โดยแบ่งขั้นตอนการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 การจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย และประโยชน์ทางวิชาการ

3.2.2 การแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วย โดยแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ข้าราชการ และประชาชน ในเขตพื้นที่บางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,104 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง

วันที่ 1 กันยายน 2552 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2552 รวม 30 วัน และขณะเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาหากพบว่าแบบสอบถามชุดใดกลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือไม่ครบถ้วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้ หนึ่ง ตัดออก หรือไม่นำแบบสอบถามนั้นมาใช้ในการประมวลและการวิเคราะห์ หรือ สอง ผู้ศึกษา และผู้ช่วย ได้นำแบบสอบถามกลับไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์และครบถ้วนทุกข้อ

3.2.3 ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 1,000 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.58 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด นอกจากการรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้ มีการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ดังนี้

1) นางอภิวรรณ กัดแพ หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สัมภาษณ์วันที่ 16 พฤศจิกายน 2552 ระหว่างเวลา 9.00 น. ถึง 9.30 น. รวม 30 นาที สัมภาษณ์ ณ สำนักงานเขตบางซื่อ เลขที่ 99 ซอยกานต์ประภา ถนนริมคลองประปา แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

2) นายอุทิศ เลิศวันสงศ์ หัวหน้าฝ่ายโยธา สัมภาษณ์วันที่ 16 พฤศจิกายน 2552 สัมภาษณ์ระหว่างเวลา 9.45 น. ถึง 10.15 น. รวม 30 นาที สัมภาษณ์ ณ สำนักงานเขตบางซื่อ เลขที่ 99 ซอยกานต์ประภา ถนนริมคลองประปา แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ โดยผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตอบแบบสอบถาม

3.3.2 สังเกตสภาพแวดล้อมของพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลนี้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) วิธีการประมวลข้อมูล และ (2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 3 ข้อ

4.1.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.2 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลกรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแผ่นรหัสดังหมดลงใน

โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายการต่าง ๆ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของรหัสที่เป็นตัวเลข เช่น 1 2 หรือ 3

4.1.3 การลงรหัสข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ และอาชีพ

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาการบริหารจัดการ (2) การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M

4.2.4 การทดสอบค่าเอฟ (f-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเพศ การศึกษา อายุ และอาชีพ ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตาม

กรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 34 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 11 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ในการวิเคราะห์เพื่อค่าเฉลี่ยหรือมาตรประมาณค่าตามแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง และน้อย ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว.เบส ดังกล่าวแล้วข้างต้น

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2553 โดยมีระยะเวลาทำการวิจัย 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

การศึกษาครั้งนี้ มีแผนการดำเนินงานตลอดโครงการซึ่งมีระยะเวลา 8 เดือน

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 2 เดือน
- 6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 3 เดือน
- 6.3 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 1 เดือน

6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน
 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาทำการวิจัย 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น ตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต หมายเหตุ ขณะศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	—————							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามที่สอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย	—————							
3. การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	—————							
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์	—————							

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (2) การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ และ (4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) มาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาวิเคราะห์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 90.58 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,104 คน) จากนั้น ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการบรรยายประกอบตาราง

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้กำหนดและนำเสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่นำมาใช้ในการเสนอข้อมูลทางสถิติ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2) \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)

3) S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4) t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

5) f แทน การทดสอบค่าเอฟ (f-test)

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1

สถานการณ์ของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ (ตารางที่ 4.1) ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน และค่าร้อยละ (ตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 หัวข้อ (ตารางที่ 4.2-4.12) ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.2)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.3)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบผลสำเร็จ วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.4)

2.4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ (ตารางที่ 4.5-4.12)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการ ปัจจัย และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหาร

จัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ เป็นการนำเสนอด้วยตาราง (ตารางที่ 4.13)

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในแนวคิด แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 90.58 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,104 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นค่าจำนวน และค่าร้อยละ
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,000)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	405	40.50
	1.2 หญิง	595	59.50
	รวม	1,000	100.00
2. การศึกษา	2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	215	21.50
	2.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	572	57.20
	2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	213	21.30
	รวม	1,000	100.00
3. อายุ	3.1 18-30 ปี	312	31.20
	3.2 31-40 ปี	381	38.10
	3.3 41 ปีขึ้นไป	302	30.20
	รวม	1,000	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 1,000)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ	4.1 รับจ้าง/อาชีพส่วนตัว และแม่ค้า/ พ่อค้า	358	35.80
	4.2 พนักงานหน่วยงานเอกชน	208	20.80
	4.3 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	285	28.50
	4.4 นักเรียน/นักศึกษา	68	6.80
	4.5 อื่น ๆ เช่น ว่างาน และแม่บ้าน/ พ่อบ้าน	81	8.10
	รวม	1,000	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 4.1 มีน้อย เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ และ/หรือ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เท่านั้น เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศและการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง ไว้เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M ใดๆก็ตาม มีข้อมูลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไปหรือภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่องอายุ และอาชีพ

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59.50) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 40.50) เป็นชาย (2) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.20) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา (ร้อยละ 21.50) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 21.30) มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (3) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.10) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา (ร้อยละ 31.20) มีอายุระหว่าง 18-30 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 30.20) มีอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป และ (4) ในเรื่องอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.5) มีอาชีพรับจ้าง, อาชีพส่วนตัว, แม่ค้า/พ่อค้า รองลงมาตามลำดับ (ร้อยละ 28.50) มีอาชีพรับราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 20.80) มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน, (ร้อยละ 8.10) มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ว่างาน และแม่บ้าน/พ่อบ้าน ส่วนที่เหลือ (ร้อยละ 6.80) เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ในส่วนที่ 2 ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ปัญหาการบริหารจัดการ ในที่นี้หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการจัดการต้นไม้ สวนสาธารณะ และท่อระบายน้ำ ตามกรอบแนวคิด 11M (ที่มา : “รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนในเขตพื้นที่บางซื่อ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เมษายน 2552” สำนักงานเขตบางซื่อ)

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ปัญหาด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์							
1.1 สำนักงานเขตบางซื่อ	(175)	(638)	(187)	(1,000)			
กรุงเทพมหานคร ขาดแคลนบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถและมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่มีหลักสูตรและการฝึกฝน ทักษะเฉพาะทางการตัดแต่งต้นไม้ และการขุดลอกท่อระบายน้ำ	17.5	63.8	18.7	100.0	1.99*	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.2 สำนักงานเขตบางซื่อ	(151)	(575)	(274)	(1,000)			
กรุงเทพมหานคร บรรจุนุคลากร ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การสนับสนุนระบบอุปถัมภ์ หรือระบบเครือญาติ	15.1	57.5	27.4	100.0	1.88	0.64	ปานกลาง
1.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ	(89)	(616)	(295)	(1,000)			
กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการ บริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก	8.9	61.6	29.5	100.0	1.79	0.58	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.88	0.60	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ							
2.1 สำนักงานเขตบางซื่อ	(255)	(472)	(273)	(1,000)			
กรุงเทพมหานคร จัดกิจกรรมหรือ โครงการไม่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน เช่น โครงการจัดเก็บ ขยะอันตราย และโครงการแยกขยะ	25.5	47.2	27.3	100.0	1.98*	0.72	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
2.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจง หรือ ตีตราเอกสารใช้งบประมาณ ให้ประชาชนทราบ	(205)	(535)	(260)	(1,000)	1.95	0.68	ปานกลาง
2.3 ในภาพรวม สำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการ บริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณมาก	(168)	(570)	(262)	(1,000)	1.91	0.64	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.94	0.69	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป							
3.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจงหรือตีตรา ประกาศนโยบาย วิสัยทัศน์ และ แผนงานให้ประชาชนทราบ	(160)	(557)	(283)	(1,000)	1.88	0.65	ปานกลาง
3.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การจัดเก็บ ขยะ และการแยกขยะให้ประชาชน ได้รับทราบไม่มากเท่าที่ควร	(201)	(619)	(180)	(1,000)	2.02*	0.61	ปานกลาง
3.3 ในภาพรวม สำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการ บริหารจัดการด้านการบริหารงาน ทั่วไปตามกรอบแนวคิด 11M มาก	(102)	(713)	(185)	(1,000)	1.92	0.53	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.94	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์							
4.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้จัดหา วัสดุอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ตัดแต่ง กิ่งไม้ ใบไม้ และอุปกรณ์ขุดลอก ท่อระบายน้ำที่มีคุณภาพอย่าง เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน	(181)	(576)	(243)	(1,000)	1.94*	0.64	ปานกลาง
4.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการ ประชาชน เช่น ถังขยะสาธารณะ แบบใส และภาชนะ (เข่งไม้ไผ่) สำหรับขนเศษกิ่งไม้ และเศษขยะ ที่ได้จากการลอกท่ออย่างไม่ ประหยัด และคุ้มค่า	(171)	(579)	(250)	(1,000)	1.92	0.64	ปานกลาง
4.3 ในภาพรวม สำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหา การบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มาก	(111)	(611)	(278)	(1,000)	1.83	0.60	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.89	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
5. ปัญหาด้านการบริหาร							
คุณธรรม							
5.1 บุคลากรบางส่วนของ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงาน อย่างไม่สุจริต เช่น การเรียก รับค่าตอบแทนที่ผิดกฎหมาย	(127) 12.7	(458) 45.8	(415) 41.5	(1,000) 100.0	1.71	0.67	ปานกลาง
5.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ควบคุม ดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตมากเท่าที่ควร	(157) 15.7	(476) 47.6	(367) 36.7	(1,000) 100.0	1.79*	0.69	ปานกลาง
5.3 ในภาพรวม สำนักงานเขต บางซื่อกรุงเทพมหานคร มีปัญหา การบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11Mด้านการบริหารคุณธรรมมาก	(121) 12.1	(501) 50.1	(378) 37.8	(1,000) 100.0	1.74	0.65	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.74	0.67	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านการให้บริการ							
ประชาชน							
6.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครไม่เปิดโอกาส ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน	(337) 33.7	(424) 42.4	(239) 23.9	(1,000) 100.0	2.10	0.75	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ไม่เพียงพอกับ ความต้องการของประชาชน	(346) 34.6	(434) 43.4	(220) 22.0	(1,000) 100.0	2.13*	0.74	ปานกลาง
6.3 ในภาพรวม สำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร มี ปัญหาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M ด้านการ ให้บริการประชาชนมาก	(104) 10.4	(662) 66.2	(234) 23.4	(1,000) 100.0	1.87	0.56	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.03	0.68	ปานกลาง
7. ปัญหาด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร							
7.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้เผยแพร่ ข้อมูลทางราชการที่เป็นประโยชน์ แก่ประชาชน	(151) 15.1	(602) 60.2	(247) 24.7	(1,000) 100.0	1.90*	0.62	ปานกลาง
7.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดการ เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์เพื่อ ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน หรือผู้บริหาร แต่ไม่ได้จัด เว็บไซต์เพื่อให้บริการ หรือ ช่วยเหลือประชาชน	(139) 13.9	(543) 54.3	(318) 31.8	(1,000) 100.0	1.82	0.65	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7.3 ในภาพรวม สำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้าน การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสารมาก	(127)	(583)	(290)	(1,000)	1.84	0.62	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.85	0.63	ปานกลาง
8. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค							
8.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ชี้แจง และตีประกาศอำนาจหน้าที่ ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบ	(227)	(620)	(153)	(1,000)	2.07*	0.61	ปานกลาง
8.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ยึดหลัก กฎหมายในการให้บริการประชาชน	(65)	(490)	(445)	(1,000)	1.62	0.60	น้อย
8.3 ในภาพรวม สำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มี ปัญหาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิคมาก	(116)	(546)	(338)	(1,000)	1.78	0.63	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.82	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
9. ปัญหาด้านการบริหารเวลา							
หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน							
9.1 บุคลากรบางส่วนของสำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างล่าช้า หรือไม่ทันต่อ เหตุการณ์ เช่น ถนนแคบทำให้ รถบรรทุกไม่สามารถเข้าไป ขนเศษกิ่งไม้ หรือขยะได้ ทันที่	(204) 20.4	(570) 57.0	(226) 22.6	(1,000) 100.0	1.98*	0.65	ปานกลาง
9.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ กำหนดกรอบเวลาหรือระยะเวลา ในการปฏิบัติราชการทุก ขั้นตอน ไว้อย่างชัดเจน เช่น กรณีฝนตก น้ำท่วม และ ต้นไม้หักล้ม	(181) 18.1	(572) 57.2	(247) 24.7	(1,000) 100.0	1.93	0.65	ปานกลาง
9.3 ในภาพรวม สำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหา การบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านบริหารเวลา หรือ กรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก	(114) 11.4	(647) 64.7	(239) 23.9	(1,000) 100.0	1.88	0.58	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.93	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
10. ปัญหาด้านการประสานงาน							
หรือการประนีประนอม							
10.1 สำนักงานเขตบางซื่อ	(163)	(560)	(277)	(1,000)			
กรุงเทพมหานคร ประสานงาน หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การไฟฟ้าและการประปา อย่างล่าช้าในการให้บริการ ประชาชน	16.3	56.0	27.7	100.0	1.89*	0.65	ปานกลาง
10.2 สำนักงานเขตบางซื่อ	(151)	(588)	(261)	(1,000)			
กรุงเทพมหานคร ไม่ให้ ความสำคัญกับการประสานงาน กับหน่วยงานภายนอกมาก เท่าที่ควร	15.1	58.8	26.1	100.0	1.89*	0.63*	ปานกลาง
10.3 ในภาพรวม สำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหา การบริหารจัดการตามกรอบ แนวคิด 11M ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก	(95)	(668)	(237)	(1,000)			
	9.5	66.8	23.7	100.0	1.86	0.55	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.88	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
11. ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน							
11.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจง หรือตีคประกาศผลของการ วัด หรือผลการประเมินการ ปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน การให้บริการประชาชน	(160)	(684)	(156)	(1,000)			
	16.0	68.4	15.6	100.0	2.00*	0.56	ปานกลาง
11.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่นำผลการ ประเมินมาใช้ในการปรับปรุง หรือการวางแผนของปีถัดไป	(132)	(644)	(224)	(1,000)			
	13.2	64.4	22.4	100.0	1.91	0.59	ปานกลาง
11.3 ในภาพรวม สำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มี ปัญหาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M ด้านการ วัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานมาก	(130)	(68.3)	(187)	(1,000)			
	13.0	68.3	18.7	100.0	1.94	0.56	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.95	0.57	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มี ปัญหาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การ บริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหาร วัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การ บริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การ บริหารเวลา หรือกรอบเวลาใน การปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการ ประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	(136) 13.6	(710) 71.0	(154) 15.4	(1,000) 100.0	1.98	0.53	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.98	0.53	ปานกลาง

หมายเหตุ

1. สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ใช้สถิติดังนี้

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. สำหรับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ในทุกตารางของหัวข้อ 2.1-2.4 ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3. เนื่องจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วยปัญหา 2 ข้อ และภาพรวมของปัญหา 1 ด้าน ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2 อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการปรับปรุง

4. สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านของทั้ง 11 ด้าน ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุด จะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้ที่แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M โดยแยกออกเป็น 11 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ (หรือ 3 ข้อคำถาม) และในแต่ละข้อ ได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย นอกจากนี้ ยกเว้นคำถามสุดท้ายที่เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมทั้งหมด และท้ายสุดเป็นการสรุปค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่มีหลักสูตรและการฝึกฝนทักษะเฉพาะทางการตัดแต่งต้นไม้ และการขุดลอกท่อระบายน้ำ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.88) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร บรรจุบุคลากรในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การสนับสนุนระบบอุปถัมภ์ หรือระบบเครือญาติ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.79) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.88)

2. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดกิจกรรมหรือ โครงการไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดเก็บขยะอันตราย และ โครงการแยกขยะ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แข็งแรง หรือติดประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M

ด้านการบริหารงบประมาณ รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.94)

3. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การจัดเก็บขยะ และการแยกขยะ ให้ประชาชนได้รับทราบไม่มากเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.88) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจงหรือตีติประกาศนโยบาย วิสัยทัศน์ และแผนงานให้ประชาชนทราบ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไปมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.94)

4. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ตัดแต่งกิ่งไม้ ใบไม้ และอุปกรณ์ขุดลอกท่อระบายน้ำที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการประชาชน เช่น ถังขยะสาธารณะแบบใส และภาชนะ (เข่งไม้ไผ่) สำหรับขนเศษกิ่งไม้ และเศษขยะที่ได้จากการลอกท่ออย่างไม่ประหยัด และไม่คุ้มค่า

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.83) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.89)

5. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.79) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมากเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.71) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานอย่างไม่สุจริต เช่น การเรียกรับค่าตอบแทนที่ผิดกฎหมาย

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.74) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.74)

6. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชน รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.03)

7. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้เผยแพร่ข้อมูลทางราชการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.82) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ

กรุงเทพมหานคร จัดเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานหรือผู้บริหาร แต่ไม่ได้จัดเว็บไซต์เพื่อให้บริการ หรือช่วยเหลือประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.84) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.85)

8. ปัญหาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ชี้แจง และตีประกาศอำนาจหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนได้ทราบ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย 1 ข้อ (ค่าเฉลี่ย 1.62) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ยึดหลักกฎหมายในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.78) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.82)

9. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างล่าช้า หรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ถนนแคบทำให้รถบรรทุกไม่สามารถเข้าไปขนเศษกิ่งไม้ หรือขยะได้ทันท่วงที และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.93) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้กำหนดกรอบเวลาหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุกขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน เช่น กรณีฝนตก น้ำท่วม และต้นไม้หักล้ม

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.88) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.93)

10. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ให้ความสำคัญกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การไฟฟ้า และการประปา อย่างล่าช้าในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.88)

11. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจงหรือตีแผ่ประกาศผลของการวัด หรือผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง หรือการวางแผนของปีถัดไป

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.95)

12. ปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ในภาพรวมทั้งหมด 11 ด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ในภาพรวมทั้งหมด 11 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.98)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M

การพัฒนาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. การพัฒนาการบริหารจัดการ							
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	(432)	(544)	(24)	(1,000)			
ควรสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความ เชื่อมั่นและยอมรับเพิ่มมากขึ้น	43.2	54.4	2.4	100.0	2.41	0.53	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
2. การพัฒนาการบริหารจัดการ							
ด้านการบริหารงบประมาณ							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือติดประกาศการใช้ งบประมาณให้ประชาชนทราบ และเข้าใจเป็นประจำ	(402)	(548)	(50)	(1,000)			
	40.2	54.8	5.0	100.0	2.35	0.57	มาก
3. การพัฒนาการบริหารจัดการ							
ด้านการบริหารงานทั่วไป							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ ชี้แจง หรือติด ประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การเผยแพร่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะ ให้ประชาชน ได้รับทราบเป็นประจำ อย่างต่อเนื่อง และควรมีการ ประเมินผลการประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่องด้วย	(550)	(388)	(62)	(1,000)			
	55.0	38.8	6.2	100.0	2.49	0.61	มาก
4. การพัฒนาการบริหารจัดการ							
ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรใช้อย่างประหยัด เหมาะสม และนำเทคโนโลยี เช่น รถกระเช้า ไฟฟ้า มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	(465)	(493)	(42)	(1,000)			
	46.5	49.3	4.2	100.0	2.42	0.57	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. การพัฒนาการจัดการ							
ด้านการบริหารคุณธรรม							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	(531)	(402)	(67)	(1,000)			
ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่าง ต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารทุก ระดับควบคุมดูแลบุคลากรอย่าง ใกล้ชิด และเข้มงวดเพื่อป้องกัน การทุจริต	53.1	40.2	6.7	100.0	2.46	0.61	มาก
6. การพัฒนาการจัดการ							
ด้านการให้บริการประชาชน							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	(462)	(471)	(67)	(1,000)			
ควรกำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน และขั้นตอนการจัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชนและ ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนไว้ อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับ นำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการ ประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารได้ ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด	46.2	47.1	6.7	100.0	2.40	0.61	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
7. การพัฒนาการบริหารจัดการ							
ด้านการบริหารข่าวสาร หรือ							
ข้อมูลข่าวสาร							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่องเพื่อเน้นการให้บริการและ ช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็ว และ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคล หรือผู้บริหารเป็นหลัก	(380)	(563)	(57)	(1,000)	2.32	0.57	ปานกลาง
8. การพัฒนาการบริหารจัดการ							
ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน							
หรือเทคนิค							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลักกฎหมายในการให้บริการ ประชาชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่าง ต่อเนื่อง และหากจำเป็นต้องใช้ อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควร ยืดหยุ่นเฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ ต่อประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น	(414)	(549)	(37)	(1,000)	2.38	0.55	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
9. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	(401)	(528)	(71)	(1,000)			
ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน ให้ผู้บริหารทุกระดับยึดถือปฏิบัติ อย่างจริงจัง รวมทั้งควรชี้แจง และ ประกาศกรอบเวลา หรือระยะเวลา ในการปฏิบัติราชการทุกขั้นตอน อย่างชัดเจน พร้อมทั้งยึดถือปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด	40.1	52.8	7.1	100.0	2.33	0.60	ปานกลาง
10. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	(453)	(507)	(40)	(1,000)			
ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่าง ชัดเจนและต่อเนื่องเกี่ยวกับการ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเช่น การไฟฟ้าและการประปา พร้อมทั้ง มีการประเมินผลเป็นประจำด้วย	45.3	50.7	4.0	100.0	2.41	0.56	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
11. การพัฒนาการบริหารจัดการ							
ด้านการวัดผล หรือการ							
ประเมินผลการปฏิบัติงาน							
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	(328)	(585)	(87)	(1,000)			
ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และ ติดประกาศการประเมินผลงานของ บุคลากรด้านการให้บริการประชาชน อย่างจริงจัง พร้อมกับจัดหน่วยงาน หรือบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบใน เรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน	32.8	58.5	8.7	100.0	2.24	0.59	ปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M โดยแยกออกเป็น 11 ด้าน ๆ ละ 1 คำถาม มีดังนี้

1. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับเพิ่มมากขึ้น

2. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือติดประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบและเข้าใจเป็นประจำ

3. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.49) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ ชี้แจง หรือ

ติดประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การเผยแพร่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ประชาชนได้รับทราบ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย

4. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรใช้อย่างประหยัด เหมาะสม และนำเทคโนโลยี เช่น รถกระเช้าไฟฟ้า มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

5. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด และเข้มงวดเพื่อป้องกันการทุจริต

6. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน และขั้นตอนการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชน และให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

7. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อนำมาให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคล หรือผู้บริหารเป็นหลัก

8. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลักกฎหมายในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และหากจำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควรยืดหยุ่นเฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น

9. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนให้ผู้บริหารทุกระดับยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งควรชี้แจงและประกาศกรอบเวลาหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุกชั้นตอนอย่างชัดเจน พร้อมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

10. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนและต่อเนื่องเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า และการประปา พร้อมทั้งมีการประเมินผลเป็นประจำด้วย

11. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และตีคประกาศการประเมินผลงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมทั้งจัดหน่วยงาน หรือบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบผลสำเร็จ เป็นการวิเคราะห์โดยนำกรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์							
1.1 การที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร บรรลุแต่งตั้งและโยกย้ายโดยไม่นำระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์มาใช้	(471) 47.1	(450) 45.0	(79) 7.9	(1,000) 100.0	2.39	0.63	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อประสบผลสำเร็จตาม กรอบแนวคิด 3M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.2 การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ฝึกอบรม บุคลากรในเรื่องการให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนเป็นประจำ	(448) 44.8	(511) 51.1	(41) 4.1	100.0	2.41*	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.39	0.59	มาก
2. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ							
2.1 การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดสรรงบประมาณ ที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการ ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน	(347) 34.7	(559) 55.9	(94) 9.4	(1,000) 100.0	2.25	0.61	ปานกลาง
2.2 การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้จ่ายงบประมาณ สำหรับการให้บริการที่สอดคล้อง กับความต้องการของประชาชน อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิด ประโยชน์สูงสุด	(357) 35.7	(596) 59.6	(47) 4.7	100.0	2.31*	0.55	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.28	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อประสบผลสำเร็จตาม กรอบแนวคิด 3M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการทั่วไป							
3.1 การที่ผู้บริหารของสำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เป็น ผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่ กล้าริเริ่มกล้าคิดตัดสินใจกล้า แสดงออกและกล้าปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน	(400)	(502)	(98)	(1,000)			
	40.0	50.2	9.8	100.0	2.30*	0.64	ปานกลาง
3.2 การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์ การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	(327)	(638)	(35)				
	32.7	63.8	3.5	100.0	2.29	0.53	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.29	0.58	ปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ๆ ละ 2 คำถามเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 2 คำถาม (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ต่อการที่สำนักงานเขตบางซื่อ

กรุงเทพมหานคร ฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นประจำ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ต่อการที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร บรรลุ แต่งตั้ง และโยกย้ายโดยไม่นำระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์มาใช้

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวม 2 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.39)

2. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 คำถาม ได้แก่ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ต่อการที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ต่อการที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ด้านการบริหารงบประมาณ รวม 2 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.28)

3. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ คำถาม ได้แก่ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ต่อการที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เป็นผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่กล้าริเริ่ม กล้าคิด ตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ด้านการบริหารงานทั่วไป รวม 2 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.29)

2.4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M การวิเคราะห์ประกอบด้วย 2 หัวข้อย่อย (ตารางที่ 4.5–4.12) ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ (ตารางที่ 4.5)

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา (ตารางที่ 4.6-4.12)

2.4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนก ตามเพศชายกับเพศหญิง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,000)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 405)	S.D	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D		
1. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์						
สำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานคร ควรสรรหา และบรรจุแต่งตั้ง บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิด ความเชื่อมั่นและยอมรับเพิ่มมากขึ้น	2.53	0.514	2.32	0.539	6.060	0.000*
2. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณ						
สำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือติดประกาศการใช้ งบประมาณให้ประชาชนทราบ และเข้าใจเป็นประจำ	2.40	0.547	2.32	0.589	1.963	0.050*

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนก ตามเพศชายกับเพศหญิง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,000)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 405)	S.D	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D		
3. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไป						
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ชี้แจง หรือติด ประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การเผยแพร่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ ประชาชนได้รับทราบเป็นประจำ อย่างต่อเนื่องและควรมีการประเมินผล การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย	2.62	0.549	2.40	0.637	5.756	0.000*
4. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์						
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรใช้อย่างประหยัดเหมาะสม และ นำเทคโนโลยี เช่น รถกระเช้าไฟฟ้า มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	2.37	0.545	2.46	0.589	-2.668	0.008*

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนก ตามเพศชายกับเพศหญิง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,000)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 405)	S.D	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D		
5. การพัฒนาการบริหารจัดการ						
ด้านการบริหารคุณธรรม						
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่าง ต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับ ควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด และเข้มงวดเพื่อป้องกันการทุจริต	2.55	0.598	2.41	0.627	3.462	0.001*
6. การพัฒนาการบริหารจัดการ						
ด้านการให้บริการประชาชน						
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน และขั้นตอนการจัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชน และ ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนไว้อย่าง ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับ นำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการ ประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารได้ ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด	2.40	0.560	2.39	0.644	.003	0.998**

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนก ตามเพศชายกับเพศหญิง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,000)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 405)	S.D	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D		
7. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร						
สำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่องเพื่อยืนยันการให้บริการและ ช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคล หรือผู้บริหารเป็นหลัก	2.25	0.542	2.37	0.596	-3.174	0.002*

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนก ตามเพศชายกับเพศหญิง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,000)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 405)	S.D	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D		
8. การพัฒนาการบริหารจัดการด้าน วิธีการ ระเบียบแผนผัง หรือเทคนิค						
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลักกฎหมายในการให้บริการ ประชาชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่าง ต่อเนื่องและหากจำเป็นต้องใช้อำนาจ หน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควรยืดหยุ่น เฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อ ประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น	2.43	0.521	2.34	0.576	2.710	0.007*
9. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน						
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนให้ ผู้บริหารทุกระดับยึดถือปฏิบัติอย่าง จริงจัง รวมทั้งควรชี้แจงและประกาศ กรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติ ราชการทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	2.37	0.560	2.30	0.629	1.856	0.064**

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนก ตามเพศชายกับเพศหญิง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,000)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 405)	S.D	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D		
10. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม						
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจน และต่อเนื่องเกี่ยวกับการประสานงาน กับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า และการประปา พร้อมทั้งมีการ ประเมินผลเป็นประจำด้วย	2.48	0.515	2.36	0.597	3.367	0.001*
11. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน						
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และติด ประกาศการประเมินผลงานของบุคลากร ด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมกับจัดหน่วยงาน หรือบุคคลที่ จะต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้ชัดเจน	2.20	0.536	2.27	0.635	-1.961	0.050*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.41	0.544	2.35	0.605	1.579	0.204

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ดังนี้

1. การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง ต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **แตกต่างกัน** ค่า Sig.(2-tailed) จะ **น้อยกว่า α** หรือเท่ากับ หรือเขียนว่า $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) < \alpha$ หรือ $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) = \alpha$ (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **ไม่แตกต่างกัน** ค่า Sig.(2-tailed) จะ **มากกว่า α** หรือเขียนว่า $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) > \alpha$ (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, กัญญา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล”

2. t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3. Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็น หรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **แตกต่างกัน** ($\text{Sig.}(2\text{-tailed}) < \alpha$) หรือเขียนว่า $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) = \alpha$

6. ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **ไม่แตกต่างกัน** ($\text{Sig.}(2\text{-tailed}) > \alpha$)

7. เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.5 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ด้วย และบางตารางจึงได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตาราง ผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า S.D. และค่า t มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากตารางที่ 4.5 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M รวม 11 ด้าน พบว่ามี 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000, 0.050, 0.000, 0.008, 0.001, 0.002, 0.007, 0.001, 0.050) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05)

ส่วนอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้บริการประชาชน และ (2) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.998, 0.064) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05)

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M รวม 11 ด้าน พบว่า แตกต่างกันจำนวน 9 ด้าน และไม่แตกต่างกันจำนวน 2 ด้าน

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (f-test) ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อ ภาพรวมของการพัฒนาการ บริหารจัดการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน ของสำนักงานเขตบางซื่อตาม กรอบแนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
1. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสรรหา และบรรจุแต่งตั้งบุคลากรที่มี ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความ เชื่อมั่นและยอมรับเพิ่มมา ขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	1.094 288.442	0.547 0.289	1.890	0.152 ^{n.s}
2. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือติดประกาศการใช้ งบประมาณให้ประชาชน ทราบและเข้าใจเป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	3.156 324.940	1.578 0.326	4.842	0.008*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อตามกรอบ แนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
3. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการบริหารงาน ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	2.452	1.226	3.291	0.038*
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควร ประชาสัมพันธ์ชี้แจง หรือ ติดประกาศ หรือเผยแพร่ ข่าวสาร เช่น การเผยแพร่ เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ ประชาชนได้รับทราบเป็น ประจำอย่างต่อเนื่อง และ ควรมีการประเมินผลการ ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ด้วย	ภายในกลุ่ม	997	371.404	0.373		

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อตามกรอบ แนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
4. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรใช้ อย่างประหยัด เหมาะสม และนำเทคโนโลยี เช่น รถ กระเช้าไฟฟ้า มาใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	0.374 327.697	0.187 0.329	0.570	0.566 ^{n.s}
5. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการบริหาร คุณธรรม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนด เป็นนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับ ควบคุมดูแลบุคลากรอย่าง ใกล้ชิดและเข้มงวดเพื่อ ป้องกันการทุจริต	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	1.645 381.059	0.822 0.382	2.152	0.117 ^{n.s}

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อตามกรอบ แนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
6. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชน สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนด เป็นนโยบาย แผนงาน และ ขั้นตอนการจัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชน และให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน ไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหาร ทุกระดับนำไปปฏิบัติ พร้อม ทั้งมีการประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารได้ดำเนินงานอย่าง มีประสิทธิภาพมากน้อย เพียงใด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	0.159 372.816	0.079 0.374	0.212	0.809 ^{n.s}

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อตามกรอบ แนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
7. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนา และปรับปรุงเว็บไซต์ของ หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องเพื่เน้นการ ให้บริการและช่วยเหลือ ประชาชนอย่างรวดเร็วและ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน อันมิใช่การ เผยแพร่ข้อมูลเพื่อ ประชาสัมพันธ์ตัวบุคคล หรือผู้บริหารเป็นหลัก	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	3.615 329.056	1.808 0.330	5.477	0.004*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อตามกรอบ แนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
8. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลัก กฎหมายในการให้บริการ ประชาชน พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ ของบุคลากรให้ประชาชน ได้ทราบและเข้าใจอย่าง ต่อเนื่อง และหากจำเป็นต้อง ใช้อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควรยืดหยุ่นเฉพาะกรณี ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือส่วนรวมเท่านั้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	2.729 306.142	1.365 0.307	4.444	0.012*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อตามกรอบ แนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
9. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควร กำหนดเป็นนโยบายที่ ชัดเจนให้ผู้บริหารทุก ระดับยึดถือปฏิบัติอย่าง จริงจัง พร้อมทั้งควรชี้แจง และประกาศกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการ ปฏิบัติราชการทุกขั้นตอน อย่างชัดเจน พร้อมทั้ง ยึดถืออย่างเคร่งครัด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	0.097 363.003	0.049 0.364	0.134	0.875 ^{n.s}

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อตามกรอบ แนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
10. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควร กำหนดเป็นนโยบายอย่าง ชัดเจนและต่อเนื่องเกี่ยวกับ การประสานงานกับ หน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า และการประปา พร้อมทั้งมีการประเมินผล เป็นประจำด้วย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.892	1.946	6.090	0.002*
	ภายในกลุ่ม	997	318.539	0.319		

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อตามกรอบ แนวคิด 11M จำแนก ตามการศึกษา						
	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
11. การพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนด เป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และ ติดประกาศการประเมินผลงาน ของบุคลากรด้านการให้บริการ ประชาชนอย่างจริงจัง พร้อม กับจัดหน่วยงาน หรือบุคคล ที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่อง นี้ไว้อย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 997	11.403 345.516	5.702 0.347	16.452	0.000*

หมายเหตุ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หรือ f-test ผู้ศึกษา ได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หรือเรียกว่า การทดสอบค่าเอฟ หรือ f-test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ซึ่งเรียกว่า วัน-เวย์

อโนวา (One-way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe) พบว่า ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มจำแนกตามการศึกษา ได้แก่ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ว่า มีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากค่า Sig. กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม ค่า Sig. จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. < α หรือเขียนว่า Sig. = α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม ค่า Sig. จะมากกว่า α หรือเขียนว่า Sig. > α (ในตาราง ได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล”

2. f หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

$$f = \frac{\text{ค่ากำลังสองเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between: MS_B)}}{\text{ค่ากำลังสองเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Between: MS_w)}}$$

3. Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แตกต่างหรือไม่แตกต่างกัน

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

5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (Sig. < α) และเพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทดสอบหรือทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe สำหรับคู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ โดยผลการวิเคราะห์ในกรณีนี้ จะปรากฏในลักษณะที่ว่า กลุ่มตัวอย่างใดมีความคิดเห็น “มากกว่า” กลุ่มตัวอย่างใด ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

6. ^{n.s.} (non significant) หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (Sig. > α) จึงไม่มีการทดสอบหรือไม่ทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe

จากตาราง 4.6 พบว่า ค่า Sig. ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่ามี 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (4) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (5) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (6) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน **แตกต่างกัน** โดยมีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ (0.008, 0.038, 0.004, 0.012, 0.002, 0.000) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05)

ส่วนอีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การให้บริการประชาชน และ (5) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน **ไม่แตกต่างกัน** โดยมีค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ^{ns} ไว้ในตาราง (ค่า Sig. เท่ากับ 0.152, 0.566, 0.117, 0.809) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05)

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มจำแนกตามการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ รวม 11 ด้าน พบว่า แตกต่างกัน 6 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน

เนื่องจากค่า f ที่ได้ในการทดสอบข้างต้นบ่งชี้ได้แต่เพียงว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันเท่านั้น และเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลค่าเฉลี่ยของรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างใดที่แตกต่างกัน ได้ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ (multiple comparisons) ด้วยวิธีของ scheffe ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7-4.13

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการบริหารงบประมาณ จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	การศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.39			0.142*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.38			0.135*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.24	-0.142*	-0.135*	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.7 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือตีคประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบและเข้าใจเป็นประจำ” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.39) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือตีคประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบและเข้าใจเป็นประจำ” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.38) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการบริหารงานทั่วไป จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	การศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.58			0.145*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.48			
สูงกว่าปริญญาตรี	2.43	-0.145*		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.8 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีเห็นด้วยต่อคำถาม ที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ชี้แจง หรือตีตประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การเผยแพร่ เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประเมินผล การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.58) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของ สำนักงานเขตบางซื่อด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร จำแนกตาม การศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	การศึกษา	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.22		-0.150*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.37	0.150*	
สูงกว่าปริญญาตรี	2.31		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเห็นด้วยต่อคำถาม ที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อ เน้นการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคล หรือผู้บริหารเป็นหลัก” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.37) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	การศึกษา	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.29	-0.129*	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.42	0.129*	
สูงกว่าปริญญาตรี	2.36		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 1 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลักกฎหมายในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และหากจำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่นก็ควรยึดหยุ่นเฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.42) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการประสานงาน หรือการประเมินประสิทธิผลตามการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	การศึกษา	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.35		-0.118*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.47	0.118*	0.133*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.33		-0.133*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนและต่อเนื่องเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า และการประปา พร้อมทั้งมีการประเมินผลเป็นประจำด้วย” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.47) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนและต่อเนื่องเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า และการประปา พร้อมทั้งมีการประเมินผลเป็นประจำด้วย” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.47) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	การศึกษา	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.09		-0.239*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.33	0.239*	0.187*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.15		-0.187*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเห็นด้วยต่อคำถาม ที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และตีประกาศการประเมินผลงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมกับจัดหน่วยงาน หรือบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.33) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเห็นด้วยต่อคำถาม ที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และตีประกาศการประเมินผลงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมกับจัดหน่วยงาน หรือบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.33) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การพัฒนา ปัจจัย และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง การพัฒนา สาม ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ และ สี่ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่มีหลักสูตรและการฝึกฝนทักษะเฉพาะทางการตัดแต่งต้นไม้ และการขุดลอกท่อระบายน้ำ	17.5	63.8*	18.7	1.99**
1.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร บรรจุบุคลากรในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การสนับสนุนระบบอุปถัมภ์ หรือระบบเครือญาติ	15.1	57.5*	27.4	1.88
1.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก	8.9	61.6*	29.5	1.79
ค่าเฉลี่ยรวม				1.88

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
2. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดกิจกรรมหรือโครงการ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดเก็บขยะอันตราย และ โครงการแยกขยะ	25.5	47.2*	27.3	1.98**
2.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจงหรือติดประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบ	20.5	53.5*	26.0	1.95
2.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณมาก	16.8	57.0*	26.2	1.91
ค่าเฉลี่ยรวม				1.94
3. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไป				
3.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจงหรือติดประกาศนโยบาย วิสัยทัศน์ และแผนงานให้ประชาชนทราบ	16.0	55.7*	28.3	1.88
3.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การจัดเก็บขยะ และการแยกขยะให้ประชาชนได้รับทราบไม่มากเท่าที่ควร	20.1	61.9*	18.0	2.02**
3.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไปมาก	10.2	71.3*	18.5	1.92
ค่าเฉลี่ยรวม				1.94

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
4. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ตัดแต่งกิ่งไม้ ใบไม้ และอุปกรณ์ดูดลอกท่อระบายน้ำที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	18.1	57.6*	24.3	1.94**
4.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการประชาชน เช่น ถังขยะสาธารณะแบบใส และภาชนะ (เข่งไม้ไผ่) สำหรับขนเศษกิ่งไม้ และเศษขยะที่ได้จากการลอกท่ออย่างไม่ประหยัด และไม่คุ้มค่า	17.1	57.9*	25.0	1.92
ค่าเฉลี่ยรวม	1.89			
5. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรม				
5.1 บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานอย่างไม่สุจริต เช่น การเรียกรับค่าตอบแทนที่ผิดกฎหมาย	12.7	45.8*	41.5	1.71
5.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมากเท่าที่ควร	15.7	47.6*	36.7	1.79**
5.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรมมาก	12.1	50.1*	37.8	1.74
ค่าเฉลี่ยรวม	1.74			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
6. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการประชาชน	33.7	42.4*	23.9	2.10
6.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่ที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน	34.6	43.4*	22.0	2.13**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.03
7. ปัญหาการบริหารจัดการด้าน การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร				
7.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้เผยแพร่ ข้อมูลทางราชการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน	15.1	60.2*	24.7	1.90**
7.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดเผยแพร่ ผ่านทางเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานหรือ ผู้บริหาร แต่ไม่ได้จัดเว็บไซต์เพื่อให้บริการ หรือ ช่วยเหลือประชาชน	13.9	54.3*	31.8	1.82
7.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้าน การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก	12.7	58.3*	29.0	1.84
ค่าเฉลี่ยรวม				1.85

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
8. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
8.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ชี้แจง และคิดประกาศอำนาจหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบ	22.7	62.0*	15.3	2.07**
8.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ยึดหลัก กฎหมายในการให้บริการประชาชน	6.5	49.0*	44.5	1.62
8.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้าน วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก	11.6	54.6*	33.8	1.78
ค่าเฉลี่ยรวม				1.82
9. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน				
9.1 บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบางซื่อ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างล่าช้า หรือไม่ทัน ต่อเหตุการณ์ เช่น ถนนแคบทำให้รถบรรทุกไม่สามารถ เข้าไปขนเศษกิ่งไม้ หรือขยะได้ทันทั่วทั้งที่	20.4	57.0*	22.6	1.98**
9.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้กำหนด กรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุกขั้นตอน ไว้อย่างชัดเจน เช่น กรณีฝนตก น้ำท่วม และต้นไม้หักล้ม	18.1	57.2*	24.7	1.93
9.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มี ปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการ บริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก	11.4	64.7*	23.9	1.88
ค่าเฉลี่ยรวม				1.85

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
10. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
10.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประสานงาน หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การ ไฟฟ้า และการ ประปา อย่างล่าช้าในการให้บริการประชาชน	16.3	56.0*	27.7	1.89**
10.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ให้ความสำคัญ กับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร	15.1	58.8*	26.1	1.89**
10.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มี ปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้าน การประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก	9.5	66.8*	23.7	1.86
ค่าเฉลี่ยรวม				1.88
11. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
11.1 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจง หรือตีประกาสผลของการวัด หรือผลการประเมินการ ปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชน	16.0	68.4*	15.6	2.00**
11.2 สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่นำผลการ ประเมินมาใช้ในการปรับปรุง หรือการวางแผนของปีถัดไป	13.2	64.4*	22.4	1.91
11.3 ในภาพรวม สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มี ปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้าน การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก	13.0	68.3*	18.7	1.94
ค่าเฉลี่ยรวม				1.95

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสรรหา และบรรจุแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถใน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชน เกิดความเชื่อมั่นและยอมรับเพิ่มมากขึ้น	43.2	54.4*	2.4	2.41
2. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณ				
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือ ตีคประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบและ เข้าใจเป็นประจำ	40.2	54.8*	5.0	2.35
3. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไป				
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ ชี้แจง หรือตีคประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การ เผยแพร่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ประชาชนได้รับ ทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และควรมีการ ประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย	55.0*	38.8	6.2	2.49
4. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรใช้อย่างประหยัด เหมาะสม และนำเทคโนโลยี เช่น รถกระเช้าไฟฟ้า มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	46.5	49.3*	4.2	2.42

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
5. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็น นโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับ ควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด และเข้มงวดเพื่อป้องกัน การทุจริต	53.1*	40.2	6.7	2.46
6. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน				
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนด เป็นนโยบาย แผนงาน และขั้นตอนการจัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชนและให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน ivo อย่างชัดเจนเพื่อให้ ผู้บริหารทุกระดับนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการประเมินผล ด้วยว่า ผู้บริหารได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก น้อยเพียงใด	46.2	47.1*	6.7	2.40
7. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร				
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและ ปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่องเพื่อนำการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนอย่าง รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคล หรือผู้บริหารเป็นหลัก	38.0	56.3*	5.7	2.32

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
8. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลัก กฎหมายในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และ หากจำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควร ยืดหยุ่นเฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือส่วนรวมเท่านั้น	41.4	54.9*	3.7	2.38
9. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหาร เวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน				
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนด เป็นนโยบายที่ชัดเจนให้ผู้บริหารทุกระดับยึดถือ ปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งควรชี้แจงและประกาศกรอบ เวลาหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุกชั้นตอน อย่างชัดเจน พร้อมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	40.1	52.8*	7.1	2.33
10. การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม				
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนด เป็นนโยบายอย่างชัดเจนและต่อเนื่องเกี่ยวกับการ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้าและ การประปา พร้อมทั้งมีการประเมินผลเป็นประจำด้วย	45.3	50.7*	4.0	2.41

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M				
11. การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็น นโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และติด ประกาศการประเมินผลงานของบุคลากรด้านการให้บริการ ประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมกับจัดหน่วยงาน หรือบุคคลที่ จะต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน	32.8	58.5*	8.7	2.24
สาม ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M				
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์				
1.1 การที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร บรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้าย โดยไม่นำระบบพวกพ้องหรือ ระบบอุปถัมภ์มาใช้	47.1*	45.0	7.9	2.39
1.2 การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ฝึกอบรม แก่บุคลากรในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนเป็นประจำ	44.8	51.1*	4.1	2.41**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.39
2. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ				
2.1 การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดสรร งบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	34.7	55.9*	9.4	2.25

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ตาม ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ				
2.2 การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้จ่าย งบประมาณสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิด ประโยชน์สูงสุด	35.7	59.6*	4.7	2.31**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.28
3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการทั่วไป				
3.1 การที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เป็นผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่ กล้าริเริ่ม กล้าคิด ตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้า ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน	40.0	50.2*	9.8	2.30**
3.2 การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	32.7	63.8*	3.5	2.29
ค่าเฉลี่ยรวม				2.29
สี่ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการ บริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. จำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกัน 9 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน				
2. จำแนกตามการศึกษา พบว่า แตกต่างกัน 6 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน				

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม

** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านหรือแต่ละเรื่อง

จากตารางที่ 4.13 เป็นการสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยปัญหา 2 ข้อคำถาม และภาพรวมของปัญหา 1 ข้อคำถาม รวม 3 ข้อคำถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการทั้ง 11 ด้าน และในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มาก ทั้ง 11 ด้าน

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M โดยแต่ละด้านประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการพัฒนา 1 ข้อคำถาม พบว่า

2.1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (2) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (3) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค และ (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม รวม 6 ข้อคำถาม ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ และ (3) การบริหารงานทั่วไป โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม พบว่า

3.1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ และ (2) การบริหารงานทั่วไป

3.2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้ทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M สรุปได้ว่า

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการจัดการจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกัน 9 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการจัดการจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่า แตกต่างกัน 6 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในแนวคิด

ดังรายละเอียดในภาคผนวก

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ในบทนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 4 ข้อ

1.1.1 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1.1.2 ศึกษาการพัฒนาบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1.1.3 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ

1.1.4 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ต่อจากนี้ไปเรียกว่า กรอบแนวคิด 11M มาเป็นกรอบแนวคิดหลักและได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M” มาเป็นกรอบแนวคิดรองสำหรับวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จ โดยกรอบแนวคิดหลักนั้น ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน

หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

1.2 **วิธีดำเนินการวิจัย** ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน 145,671 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ จำนวน 1,104 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งได้ระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,104 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างกรอกด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วย ใช้เวลาแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2552 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2552 รวม 30 วัน ผู้ศึกษาพร้อมผู้ช่วยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 1,000 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.58 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,104 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตารางและการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 **ผลการวิจัย** ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอเสนอรายละเอียดของการสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอาชีพรับจ้าง อาชีพส่วนตัว และแม่ค้า/พ่อค้า

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 ข้อ (หรือ 3 ข้อคำถาม) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ ดังกล่าว ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อ” ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างปัญหาเฉพาะ “ข้อคำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 เพียงด้านละ 1 ข้อ (หรือ 1 ข้อคำถาม) เท่านั้น

1) ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่มีหลักสูตรและการฝึกฝนทักษะเฉพาะทางการตัดแต่งต้นไม้ และการขุดลอกท่อระบายน้ำ

2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดกิจกรรมหรือโครงการไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดเก็บขยะอันตราย และโครงการแยกขยะ

3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การจัดเก็บขยะ และการแยกขยะให้ประชาชนได้รับทราบไม่มากเท่าที่ควร

4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ตัดแต่งกิ่งไม้ ใบไม้ และอุปกรณ์ขุดลอกท่อระบายน้ำที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

5) ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมากเท่าที่ควร

6) ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

7) ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้เผยแพร่ข้อมูลทางราชการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

8) ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ชี้แจง และติดประกาศอำนาจหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนได้ทราบ

9) ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างล่าช้า หรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ถนนแคบทำให้รถบรรทุกไม่สามารถเข้าไปขนเศษกิ่งไม้ หรือขยะได้ทันท่วงที

10) ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ให้ความสำคัญกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร

11) ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจงหรือติดประกาศผลของการวัด หรือผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชน

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถาม 1 ข้อ ที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อ (หรือ 1 ข้อคำถาม) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 8 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 3 ด้าน ดังนี้

- 1) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับเพิ่มมากขึ้น
- 2) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือติดประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบและเข้าใจเป็นประจำ
- 3) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ ชี้แจง หรือติดประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย
- 4) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรใช้อย่างประหยัดเหมาะสม และนำเทคโนโลยี เช่น รถกระเช้าไฟฟ้า มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- 5) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด และเข้มงวดเพื่อป้องกันการทุจริต
- 6) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน และขั้นตอนการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชนและให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด
- 7) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อนำบริการ และช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคลหรือผู้บริหารเป็นหลัก

8) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลักกฎหมายในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และหากจำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควร ยืดหยุ่นเฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น

9) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนให้ผู้บริหารทุกระดับยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้ง ควรชี้แจงและประกาศกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุกชั้นตอนที่ชัดเจน รวมทั้งยึดถือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

10) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควร กำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนและต่อเนื่องเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การ ไฟฟ้า และการประปา พร้อมทั้งมีการประเมินผลเป็นประจำด้วย

11) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถามที่ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และติดประกาศ การประเมินผลงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมกับจัดหน่วยงาน หรือบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วน สำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงาน เขตบางซื่อประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อ (หรือ 2 ข้อคำถาม) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ด้าน ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละ ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ” ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 3M เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างปัจจัยเฉพาะ “ข้อคำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4 เพียงด้านละ 1 ข้อ (หรือ 1 ข้อคำถาม) เท่านั้น

1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 2 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถามเช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นประจำ

2) ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางถึง 2 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถามเช่น การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

3) ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางถึง 2 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถามเช่น การที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เป็นผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่กล้าริเริ่ม กล้าคิด ตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5-4.12) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับหญิง (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้บริการประชาชน และ (2) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.6-4.12) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (4) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (5) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (6) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การให้บริการประชาชน และ (5) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน

2. การอภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนข้อคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M

2.2 การอภิปรายผลปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M (เป็นการนำปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

2.4 การอภิปรายผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอนำเสนอรายละเอียดการอภิปรายผลเรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M การที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างได้เห็นพัฒนาการของการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร อย่างต่อเนื่องตั้งแต่

อดีตจนถึงปัจจุบัน ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครที่อยู่บนพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริต การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ทำให้ภาพลักษณ์การพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร อยู่ในความพึงพอใจของประชาชน แต่การบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในองค์กร คือ นโยบายของผู้บริหารของหน่วยงาน และปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายของรัฐบาล และงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนด้วย ไม่เพียงเท่านั้น ประชาชนมีโอกาสน้อยที่จะรับรู้ปัญหาการบริหารจัดการ โดยตรงไม่ก็ด้าน เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การบริหารคุณธรรม การให้บริการประชาชน การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ประกอบกับบางปัจจัยที่ผู้ศึกษานำมาศึกษาเป็นปัจจัยภายใน เช่น การบริหารงบประมาณ ประชาชนมีโอกาสน้อยที่จะได้ทราบและเข้าใจ จึงส่งผลต่อผลการตอบแบบสอบถามหรือผลการประเมินมีความโน้มเอียงสู่ส่วนกลาง (central tendency) ซึ่งหมายถึงประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่แบบสอบถามได้ให้คะแนนเฉลี่ยหรือเห็นด้วยต่อปัญหาแต่ละด้านในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือในระดับน้อย หรืออาจหลีกเลี่ยงการให้คะแนนเฉลี่ยระดับมากต่อปัญหาด้านที่ประชาชนไม่มีข้อมูลมากเพียงพอสำหรับการตัดสินใจเลือกตอบ

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก ด้วยเหตุผลที่ว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนไม่ดี หรือไม่ประทับใจเท่าที่ควร เช่น กรณีต้นไม้หัก โคนล้มกีดขวางการจราจร ในบริเวณที่มีถนนหนทางแคบ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอเครื่องมือเฉพาะทางในการตัดทอนต้นไม้ หรือขอกำลังเจ้าหน้าที่จากเทศกิจ และจราจร จึงไม่สามารถเข้าไปให้บริการได้ในทันทีทันใด ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าได้รับบริการที่ล่าช้า เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ไม่เพียงเท่านั้น ในเชิงสถิติประชาชนยังมีลักษณะการตัดสินใจที่เรียกว่า ผลกระทบจากความเบี่ยงเบนในทางบวกในการประเมิน (Halo Effect) หมายถึง ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เพียงด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านจากทั้งหมด 11 ด้าน ก็จะประเมินภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษา มีความเห็นว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มี “ปัญหา” การพัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M หลายปัญหาตามแต่ละด้าน ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น ด้านการบริหารงบประมาณ มี ปัญหา 2 ข้อ ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดกิจกรรมหรือโครงการไม่สอดคล้อง กับความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดเก็บขยะอันตราย และ โครงการแยกขยะ และ (2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจง หรือตีประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชน ทราบ เป็นต้น แต่ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้คัดเลือกเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหา เท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งมีเครื่องหมาย * มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางการ พัฒนา” ควบคู่ไปด้วย

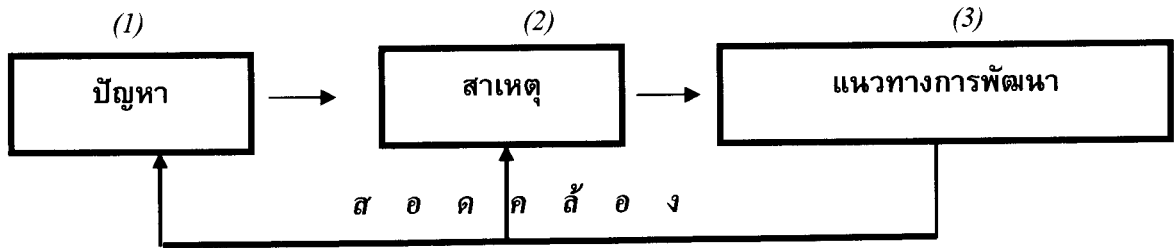
หมายเหตุ

1. ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ “การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับ ความ ต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษา ไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M

2. โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุ เดียว และสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษา ขอนำเสนอเพียงสาเหตุเดียวในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญที่สุด หรือปรากฏ ชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

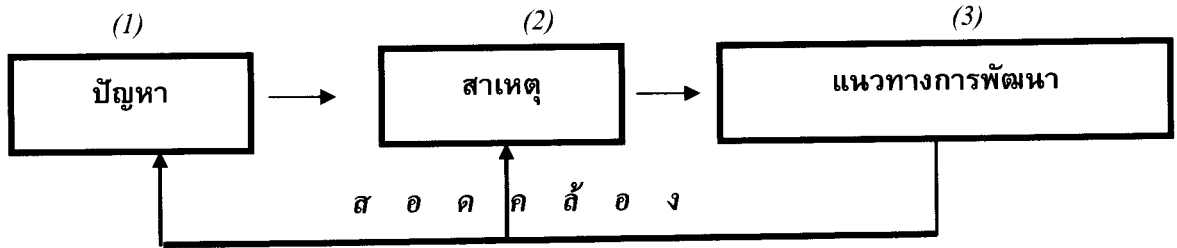
ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบ แนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณา แก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและ กรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ที่ สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา ดังได้สรุปไว้ในภาพ ที่ 5.1 ดังนี้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



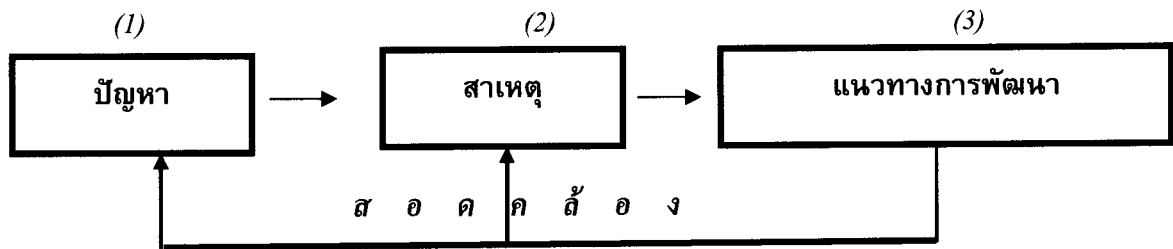
<p>1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่มีหลักสูตรและการฝึกฝนทักษะหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง การตัดสินใจ และการขุดลอกท่อระบายน้ำ</p>	<p>1. สำนักงานเขต หรือผู้บริหาร บางส่วนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่เห็นความสำคัญของการจัดหลักสูตรอบรมเฉพาะทางในการฝึกฝนและพัฒนาทักษะหรือความเชี่ยวชาญ ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์</p>	<p>1.สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับเพิ่มมากขึ้น</p>
<p>2. ด้านการบริหารงบประมาณ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดกิจกรรมหรือโครงการไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดเก็บขยะอันตราย และโครงการแยกขยะ</p>	<p>2. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชนในการจัดกิจกรรมหรือ โครงการ</p>	<p>2. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจง หรือติดประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบและเข้าใจเป็นประจำ</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



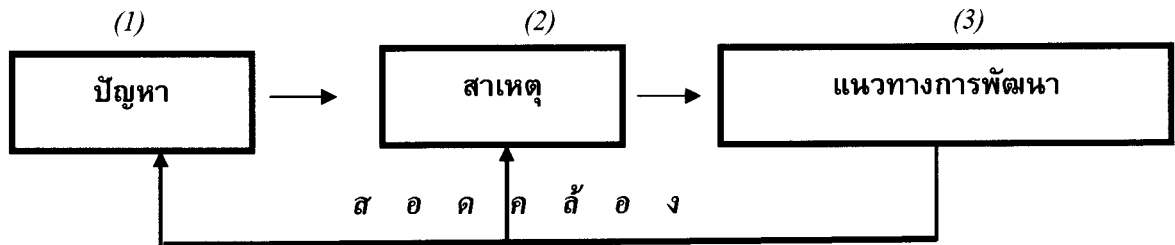
<p>3. ด้านการบริหารงานทั่วไป ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การจัดเก็บขยะ และการแยกขยะให้ประชาชนได้รับทราบไม่มากเท่าที่ควร</p>	<p>3. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่มีการวางแผน การประชาสัมพันธ์ที่ดี โดยเฉพาะ เรื่องการจัดเก็บขยะ และการแยกขยะ</p>	<p>3. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ชี้แจง หรือตีคประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่องและควรมีการประเมินผล การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย</p>
<p>4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ตัดแต่งกิ่งไม้ ใบไม้ และอุปกรณ์ขูดลอกท่อระบายน้ำที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอ สำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน</p>	<p>4. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่มีการวางแผน สรรหาและจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอสำหรับการให้บริการประชาชน</p>	<p>4. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรใช้อย่างประหยัด เหมาะสม และนำเทคโนโลยี เช่น รถกระเช้าไฟฟ้า มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ</p>
<p>5. ด้านการบริหารคุณธรรม ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมากเท่าที่ควร</p>	<p>5. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่เข้มงวดในการควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง</p>	<p>5. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด และเข้มงวด เพื่อป้องกันการทุจริต</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p>6. ด้านการให้บริการประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน</p>	<p>6. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการด้วยหน่วยบริการเคลื่อนที่ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน</p>	<p>6. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายแผนงานและขั้นตอนการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชนและให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด</p>
<p>7. ด้านการบริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้เผยแพร่ข้อมูลทางราชการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน</p>	<p>7. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ให้ความสำคัญและขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลทางราชการที่ประโยชน์แก่ประชาชน เช่น การเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์</p>	<p>7. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อเน้นการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคล หรือผู้บริหารเป็นหลัก</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



8. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ชี้แจง และติดประกาศอำนาจหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนได้ทราบ

9. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบางส่วน of สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างล่าช้า หรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ถนนแคบทำให้รถบรรทุกไม่สามารถเข้าไปขนเศษกิ่งไม้ หรือขยะได้ทันที

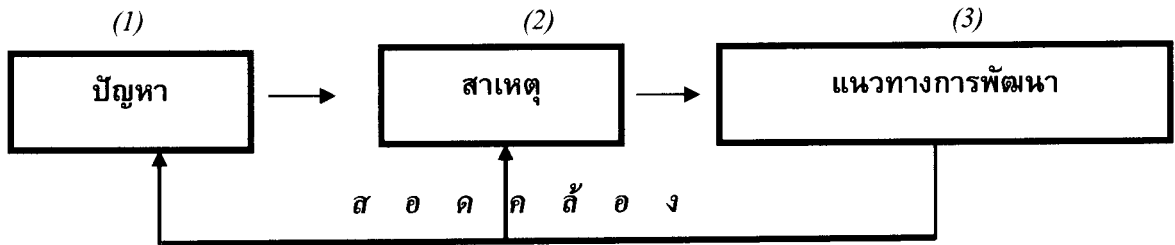
8. ผู้บริหารบางส่วน of สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่เห็นถึงความสำคัญของการชี้แจงอำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ประชาชนทราบและเข้าใจ

9. ผู้บริหารบางส่วน of สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ประพฤติดำเนินแบบอย่างที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

8. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลักกฎหมายในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และหากจำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควรยืดหยุ่นเฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น

9. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนให้ผู้บริหารทุกระดับยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งควรชี้แจงและประกาศกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุกชั้นตอนอย่างชัดเจน พร้อมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p>10. ด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม ที่สำคัญที่สุดตาม ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างคือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ให้ความสำคัญกับการประสานงาน กับหน่วยงานภายนอกเท่าที่ควร</p>	<p>10. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่มีนโยบายที่ ชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่องการ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก</p>	<p>10.สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า และการประปาอย่าง ชัดเจนและต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการ ประเมินผลเป็นประจำด้วย</p>
<p>11. ด้านการวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตาม ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่ชี้แจง หรือตีประกาศผลของการ วัด หรือผลการประเมินการปฏิบัติงาน ของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชน</p>	<p>11. สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่มีนโยบายที่ ชัดเจนและต่อเนื่องในการชี้แจงหรือ ตีประกาศผลของการวัด หรือผล การประเมินการปฏิบัติงานของ บุคลากรด้านการให้บริการ ประชาชน</p>	<p>11.สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และ ตีประกาศการประเมินผลงานของ บุคลากรด้านการให้บริการ ประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมกับจัด หน่วยงาน หรือบุคคลที่จะต้อง รับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน</p>

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

2.3.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นประจำ” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากประชาชนพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งคุณภาพการให้บริการดังกล่าวเกิดจากสำนักงานเขตบางซื่อเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสนับสนุนการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและประทับใจ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับมาก

2.3.2 ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “การที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือในระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ได้ตระหนักต่อการวางแผนจัดสรรงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดในแต่ละปีที่ได้รับให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยพิจารณาจากความต้องการของประชาชนเป็นลำดับแรกเพื่อให้ประชาชนและสังคมโดยรวมได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการ แต่การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับงบประมาณของกรุงเทพมหานครเป็นสำคัญ และหากปีใดได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ก็จะต้องพิจารณาและดำเนินการเฉพาะโครงการที่มีความสำคัญและเร่งด่วนที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นลำดับแรกด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2.3.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบความสำเร็จด้านการบริหารงานทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “การที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เป็นผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่กล้าริเริ่ม กล้าคิด ตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือในระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตระหนักถึงการเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานมากขึ้น จึงปรับปรุงนโยบายและรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น พร้อมกับนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในการให้บริการ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เช่น การไฟฟ้า และการประปา เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น แต่การบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกรุงเทพมหานคร จึงทำให้ไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความต้องการได้เท่าที่ควร เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญให้ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2.4 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M แบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M รวม 11 ด้าน แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากโดยธรรมชาติเพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเหตุผล หรือมิติสัมพัทธ์มากกว่า เพศหญิง เพราะเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารคุณธรรม (5) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค และ (6) การประสานงาน หรือการประนีประนอม จึงทำให้เพศชาย

มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ งบประมาณประจำปี นโยบาย วิสัยทัศน์ แผนงาน การตระหนักในคุณธรรม โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริต การยึดหลักความเท่าเทียมในการปฏิบัติ รวมถึงการสร้างร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ในขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญกับ (1) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (2) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ เนื่องมาจากเพศหญิงให้ความสำคัญกับความรู้สึกมากกว่า จึงทำให้เพศหญิงให้ความสำคัญกับความประหยัด และความคุ้มค่าในการเลือกวัสดุอุปกรณ์ และการติดตามข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้เพศชายมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับเพศหญิง

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้บริการประชาชน และ (2) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติ

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มได้รับการตามมาตรฐานเดียวกันภายใต้กรอบระยะเวลาที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร กำหนดไว้ ทำให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี หญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อตามกรอบแนวคิด 11M รวม 11 ด้าน แตกต่างกัน 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (4) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (5) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (6) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากแต่ละระดับการศึกษา มีอาชีพที่แตกต่างกันควบคู่ด้วย ย่อมทำให้ความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ที่มีอาชีพรับราชการ หรือพนักงานเอกชน จะมีโอกาสติดต่อกับสำนักงานเขต หรือมีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารงานของสำนักงานเขตได้ดีกว่า

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การให้บริการประชาชน และ (5) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มได้รับการให้บริการตามมาตรฐานเดียวกันภายใต้กรอบระยะเวลาที่สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร กำหนดไว้ด้วยเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและมี

ประสิทธิภาพ ประกอบกับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ควบคู่กับการมีจริยธรรมในการทำงาน ยึดถือความซื่อสัตย์สุจริต ในการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาทั้งหมด ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อในการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M (2) ข้อเสนอแนะอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้นำกรอบแนวคิด 11M มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 11 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับตามกรอบแนวคิดดังกล่าวด้วย

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 3 ทาง เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะ กล่าวคือ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 11M (บทที่ 4 ตารางที่ 4.3) สอง แนวทางการพัฒนา ในภาพที่ 5.1 ในบทที่ 5 นี้ และ สาม ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เขียนเพิ่มเติม

1) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะหรือความชำนาญให้แก่บุคลากรทุกระดับ โดยจัดทำแบบสำรวจความต้องการการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะในเรื่องการพัฒนาหรือการฝึกอบรมนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **อริยญา พัวพงษ์ไพโรจน์** (2538: 195-197) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ที่มีความเห็นว่า ควรจัดอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น พอเทียบเคียงได้กับการสัมภาษณ์ของ **อภิวรรณ กัดเทพ** (การสัมภาษณ์แนว

ลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2552 เวลา 9.00 น. ถึง 9.30 น. ณ สำนักงานเขตบางซื่อ
 ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก) ที่กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า ฝ่ายรักษาความ
 สะอาดและสวนสาธารณะได้ประสานความร่วมมือกับสำนักสิ่งแวดล้อมในการส่งบุคลากรไป
 ฝึกอบรมหลักสูตรการตัดแต่งกิ่งไม้เป็นประจำทุกปีเพื่อเพิ่มเติมความรู้ และทักษะหรือความชำนาญ
 ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสัมภาษณ์ของ **อุทิศ เลิศวันสงฆ์** (การสัมภาษณ์แนวลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ
 เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2552 เวลา 9.45 น. ถึง 10.15 น. ณ สำนักงานเขตบางซื่อ ดังแสดงรายละเอียดไว้
 ในภาคผนวก) ที่กล่าวถึงเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า ฝ่ายโยธาจึงได้พัฒนาทักษะหรือ
 ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการถ่ายทอดประสบการณ์ การทดลองปฏิบัติจริง
 หรือการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเพิ่มมากยิ่งขึ้น

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรทบทวนอัตราค่าจ้าง โดย
 จัดทำแผนพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสรรหาและบรรจุบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
 ตลอดจนรองรับการทดแทน และสำรองบุคลากรในอนาคตได้ เฉพาะข้อเสนอแนะในเรื่องการวาง
 แผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **ศิริพันธ์ ฐูปกล้า** (2548: 42) ใน
 หนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 8 การบริหารการพัฒนาองค์กร
 ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา” ที่อธิบายว่า การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหา
 บุคลากรที่มีคุณภาพ ทั้งความรู้และความสามารถ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ**
 (2552: 21-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ที่
 กล่าวไว้ว่า การบรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน

2) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจงหรือตีประกาสเพื่อ
 เผยแพร่การใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบและเข้าใจเป็นประจำเพื่อสร้างความโปร่งใสและ
 ตรวจสอบได้ เฉพาะข้อเสนอแนะในเรื่องการเผยแพร่หรือชี้แจงการใช้งบประมาณนั้น
 สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
 ที่บัญญัติไว้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่วนราชการต้องเผยแพร่
 งบประมาณให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกัน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **อุดร ต้นติสุนทร**
 (2550) ในเอกสารแผ่นพับ เรื่อง “ท้องถิ่นเข้มแข็ง : ประชาธิปไตยมั่นคง” ที่ระบุว่า ควรใช้
 งบประมาณอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้ และต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน
 รวมทั้งต้องแจ้งแผนงาน โครงการรายรับรายจ่ายให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ไม่เพียงเท่านั้น ยัง
 สอดคล้องกับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2546: 78) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารและการ

จัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ที่อธิบายไว้ว่า ควรชี้แจงการบริหารงบประมาณของตนให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผน ตลอดจนควบคุมการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างประหยัด คุ่มค่า และมีประสิทธิภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะในเรื่องการบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วราภรณ์ เหลืองประเสริฐ (2548: 102-103) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม” ที่ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผน นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะให้ใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และมีประสิทธิภาพนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 21-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ที่ระบุไว้ว่า หน่วยงานควรใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

(3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงระเบียบ และขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์ เพื่อความรวดเร็ว คล่องตัว และรัดกุมในการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนให้มีการควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่าย และตรวจสอบการใช้งบประมาณ เฉพาะข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับปรุงระเบียบ และขั้นตอนหรือระบบการเบิกจ่ายงบประมาณนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชลวิทย์ อวนศรี (2549: 106-107) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร” ที่ให้ความเห็นว่า ควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและระบบประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้คล่องตัว รวดเร็ว และรัดกุม

3) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ ชี้แจงหรือตีพิมพ์ประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยควรประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะให้ตีพิมพ์ประกาศหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ชาญยุทธ์ ภาณุทัต (มปป.) ในบทความ เรื่อง “การให้บริการที่เป็นเลิศ” ค้นคืนวันที่ 3 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.ld-training.doae.go.th> ที่กล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนวิธีปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิดต้องประกาศให้ประชาชนทราบการดำเนินการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 21-29) ในหนังสือ เรื่อง

“การบริหารจัดการของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ที่กล่าวไว้ว่า หน่วยงานควรประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรนำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน เช่น อินเทอร์เน็ต และวารสาร มาเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ ทั้งนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 39-40)) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 1 แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา” ที่อธิบายไว้ว่า หน่วยงานของรัฐอาจเปิดโอกาสให้ประชาชนส่งข้อความหรือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร (Fax) คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต รวมตลอดทั้งการจับบุคลากรเพื่อรองรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง

(3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับความรู้ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย การวางแผนงาน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผล การปฏิบัติตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบปัญหาและข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานและแก้ไขได้ทันการณ์ รวมทั้งสนับสนุนการนำผลการประเมินมาใช้ในการกำหนดคนนโยบายและวางแผนงานของปีถัดไป เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลตามแผนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิณามโนหมั่นศรัทธา (2548: 132-133) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า ควรมีการวางแผนปฏิบัติตามแผน และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

(4) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสนับสนุนการสร้างบุคลากรให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพ และการมีภาวะ เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 138-141) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ” ที่ว่า การบริหารจัดการในลักษณะที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ (professionalism) ซึ่งหมายถึง รู้จริง มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และสามารถปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงและชัดเจน ปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้ว เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการสร้างหรือสนับสนุนการมีภาวะผู้นำนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ จิรประภา อัครบวร และคณะ (2551)(อ้างใน สายใจ แจ่มชัดใจ (2551: 5-13) เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง “ข้าราชการแห่งอนาคต” คืบคืบวันที่ 25 ธันวาคม 2552 จาก <http://www.ricethailand.go.th>) ที่กล่าวไว้ว่า ภาวะความเป็นผู้นำเป็นรากฐานในการสร้างทุนองค์กร โดยข้าราชการแห่งอนาคตทุกระดับจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

4) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด เหมาะสม ตลอดจนการนำเทคนิควิธีการสมัยใหม่ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับการบริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ และรถกระเช้าไฟฟ้า เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เฉพาะ ข้อเสนอแนะเรื่องการนำเทคนิควิทยาการสมัยใหม่ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้นั้น สอดคล้องกับ แนวคิดของ **อริยัญญา พัวพงษ์ไพโรจน์** (2538: 195-197) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ที่ว่า สำนักงานเขตควรนำเทคนิควิธีการสมัยใหม่ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับการบริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงทุกกลุ่มงานที่ต้องมีการประสานงานกัน

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย มีคุณภาพ มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยควรสำรวจความต้องการของบุคลากรเพื่อนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสรรหา วัสดุอุปกรณ์ประจำปี เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้นั้น สอดคล้องกับ แนวคิดของ **กุลวดี พูลสถาน** (2538: 190-192) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง” ที่ว่า ควรมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **กุดนดา โชติมุกตะ** (2538: 111-127) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ที่ให้ความเห็นไว้ว่า ควรจัดหา อุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในกิจการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตในการทำงานให้บริการประชาชน

5) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดนโยบายอย่างต่อเนื่องให้ผู้บริหารทุกระดับควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิดและเข้มงวดเพื่อป้องกันการทุจริต โดยควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำเรื่องจริยธรรมมาประเมินผลควบคู่ด้วย

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรทบทวน และปรับปรุง กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน งานวินัย และบทลงโทษ เพื่อลดช่องว่างในการทุจริตและกำกับดูแล

ตรวจสอบด้านคุณธรรม โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งการจับตามองเป็นพิเศษสำหรับบุคลากรที่มีความประพฤติส่อไปในทางทุจริต

(3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรปลูกฝังและส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุนให้เห็นคุณค่าของผู้กระทำความดี และต่อต้านผู้ประพฤติทุจริต เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการปลูกฝังจิตสำนึกนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **วิธามโนหมั่นศรัทธา** (2548: 132-133) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง “การพัฒนาจิตความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” ที่ให้ความเห็นไว้ว่า ควรปลูกฝังข้าราชการให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม พร้อมกันนั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **กุลนดา โชติมุกตะ** (2538: 111-127) ในภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ที่ให้ความเห็นไว้ว่า ควรปลูกฝังจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์

6) ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการประชาชน ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ ผู้บริหารควรสนับสนุนและให้ความสำคัญของการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำ พร้อมทั้งดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจในเรื่องการให้บริการประชาชน และการประเมินความต้องการของประชาชน รวมทั้งควรสนับสนุนการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงานให้บริการของบุคลากรและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน

(3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบาย แผน และขั้นตอนการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชนและให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

7) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อราชการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย และทันเหตุการณ์ เช่น การเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตบางซื่อ ระบบ SMS วารสาร และป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อเน้นการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคลหรือผู้บริหารเป็นหลัก

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดให้มีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจังและชัดเจน การแก้ไขปัญหาและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนได้รับทราบถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการ

(3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรมีการประชุมชี้แจงระเบียบปฏิบัติใหม่ ๆ ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้รับทราบ และเข้าใจอย่างทั่วถึงเพื่อความเข้าใจสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8) ข้อเสนอแนะด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรยึดหลักความเท่าเทียมในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และหากจำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควรยืดหยุ่นเฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องหลักความเท่าเทียมนี้พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) (1954: 187)** ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service” ที่อธิบายว่า การให้บริการที่เท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสำรวจ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

(3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตลอดจนสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการดำเนินงานระหว่างผู้บริหาร และบุคลากร รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

9) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน
ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร กำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน ให้ผู้บริหารทุกระดับยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งควรกำหนดกรอบเวลาหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนให้ชัดเจน และลดขั้นตอนในส่วนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้ความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการกำหนดกรอบเวลาหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2552: 21-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ที่อธิบายไว้ว่า หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จที่ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเห็นความสำคัญในการสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่ เช่น การประกาศวันเวลา และการปฏิบัติในการเก็บขยะ สำหรับพื้นที่รถเก็บขยะไม่สามารถเข้าถึง หรือการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ลบกท่อในพื้นที่ที่จำกัด

(3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและฝึกอบรมให้บุคลากรทุกระดับเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท รวมทั้งมีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย นอกจากนี้ ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุสำหรับการปฏิบัติงานที่ล่าช้าเพื่อแก้ไขให้ทันต่อเหตุการณ์

(4) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรให้มีการจัดทำเอกสารขั้นตอนงานและกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานทุกประเภทเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์งาน และแจกจ่ายประชาชนให้รับทราบ

10) ข้อเสนอแนะด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่

(1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่เกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า และการประปา อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการประเมินผลนโยบายนั้นเป็นประจำ ตลอดจนควรสร้างเครือข่ายในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อขยายการให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุม สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคการปฏิบัติงานร่วมกัน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **กุลนดา โชติมุกตะ** (2538: 111-127) ใน

ภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ที่ให้ข้อเสนอแนะว่า สำนักงานเขตควรประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาล และเอกชนอย่างใกล้ชิด เพื่อความสะดวก รวดเร็วของการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **ประมุข วิจารณ์ปรีชา** (2538: 163-176) ในภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ที่ให้ความเห็นไว้ว่า ควรประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในทุกระดับเพื่อให้การบริการที่สัมพันธ์กัน

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาและสร้าง

ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานให้มีความเข้มแข็ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงานและสร้างความร่วมมือร่วมกัน ทั้งนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ และความสามัคคีภายในหน่วยงานเป็นอันดับแรกเพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร และต่อประชาชน

11) ข้อเสนอแนะด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

(1) ผู้บริหารสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญและจริงจังในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อเสนอต่าง ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และใช้ควบคู่กับการพิจารณาค่าตอบแทนและเงินเดือน

(2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญของการเปิด

โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบเพื่อนำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นนั้นมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **วิณา มโนหมั่นศรีธธา** (2548: 132-133) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” ที่ให้ความเห็นว่า ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2552: 21-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ที่อธิบายไว้ว่า หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และติดประกาศการประเมินผลงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมกับจัดหน่วยงานหรือบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น นอกเหนือจากข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวแล้ว เพื่อให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ครอบคลุมและสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการ 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) ความมีประสิทธิภาพ (4) ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ (5) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (6) การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น (7) การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น (8) การกระจายอำนาจตัดสินใจ (9) การอำนวยความสะดวก (10) การตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (11) การมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 136) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีความสมบูรณ์และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1) การเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรตระหนักและยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมุ่งเกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม

2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานเพื่อใช้สำหรับการประเมินการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

3) ความมีประสิทธิภาพ เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจงและเผยแพร่เป้าหมาย แผนการทำงาน และระยะเวลาดำเนินงาน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและประชาชนได้ทราบ

4) ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรตระหนักถึงเหตุผล คุณภาพ ราคาของวัสดุอุปกรณ์กรณีการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม และภาระต่อประชาชน

5) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ รวดเร็ว และตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6) การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรทบทวนภารกิจของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อพิจารณาว่างานใดมีความซ้ำซ้อน หรือมีต้นทุนสูง และไม่คุ้มค่าเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน

7) การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรจัดจ้างบริษัทเอกชนที่มีความชำนาญเข้ามาพัฒนาประสิทธิภาพและออกแบบเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับการใช้งานในปัจจุบัน ได้มากขึ้นเพื่อใช้เป็นอีกช่องทางหนึ่งสำหรับติดต่อสื่อสารกับประชาชนได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น

8) การกระจายอำนาจตัดสินใจ เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น และเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

9) การอำนวยความสะดวก เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรทุกระดับมีจิตใจใฝ่บริการ (service mind) โดยกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ ตลอดจนการสร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชน

10) การตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยจัดทำอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุก 3 เดือนเพื่อคู่มือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

11) การมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน เช่น สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรนำตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล เนื่องจากแต่ละบุคคลมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของตนเอง

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะเฉพาะในส่วนที่สำคัญและจำเป็น โดยเรียงลำดับความสำคัญรวม 4 ข้อ ดังนี้

1) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรวางแผนกำหนดการให้บริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก และการเข้าถึงบริการที่รวดเร็วในการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน โดยหมุนเวียนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง

2) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลบุคลากรด้านการให้บริการประชาชน โดยรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตบางซื่อ

3) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรจัดทำประกาศและรายงานผลการใช้งบประมาณอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการส่งเสริมการตรวจสอบ และความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณของภาครัฐ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องงบประมาณให้กับประชาชนอีกทางหนึ่ง

4) สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรวางแผนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล เช่น ระเบียบการติดต่อราชการ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงและเข้าใจเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษา หรือการวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ 11M มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ทำให้ได้ทราบและเข้าใจปัญหา การพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์หรือยืนยันว่า กรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนและครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิด ใดก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิด 11M ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรือวิจัยก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้ง 11 ด้าน ในทางตรงข้ามอาจเพิ่มบางด้านเข้ามาก็ได้ แต่จะต้องให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือวิจัยเฉพาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการบริหารคุณธรรม ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ศึกษา หรือวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับการสังเกตหรือสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร

3.2.4 ศึกษา หรือวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น เป็นต้นว่า ผู้นำชุมชน และกลุ่มอาชีพ แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันเพียงใด

3.2.5 ศึกษา หรือวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร การบริหารกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) หรือเปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกัน เช่น เขตดุสิต ตลอดจนเปรียบเทียบการบริหารจัดการกับต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นมีแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ศึกษา หรือวิจัยแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ในอนาคต

3.2.7 ศึกษา หรือวิจัยการมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ เช่น ประชาชน และฝ่ายการเมือง รวมทั้งศึกษา หรือวิจัยอิทธิพลของนักการเมืองในกรุงเทพมหานครและนักการเมืองระดับชาติต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552) “การให้บริการข้อมูลและสถิติประชากร” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 10 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.dopa.go.th>
- กรุงเทพมหานคร (2552) “ศูนย์ข้อมูล กทม.” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 30 เมษายน 2552 จาก <http://city.bangkok.go.th>
- กุลนดา โชติมุกตะ (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กุลวดี พูลเสน (2538) “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จิระประภา อัครบวร และคณะ (2551) *อ้างอิง สายใจ แข็งขันใจ* (2551) เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง “ข้าราชการแห่งอนาคต” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 25 ธันวาคม 2552 จาก <http://www.ricethailand.go.th>
- ชลวิทย์ อวนศรี (2549) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชาญยุทธ์ ภาณุทัต (มปป.) “การให้บริการที่เป็นเลิศ” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 3 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.ld-training.doae.go.th>
- ชูเกียรติ ลีสวรรณ์ และคณะ (2526) “สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี สระบุรี และจันทบุรี” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อักษรไทย
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย spss* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร บิสมิเนสอาร์แอนด์ดี

- นางลักษณ์ เอมประดิษฐ์ และคณะ (2532) “การสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตรังสิตและใกล้เคียงในจังหวัดปทุมธานี เพื่อวางแผนจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และหาพื้นที่ฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาสังคมสงเคราะห์นอกหน่วยงาน” กรุงเทพมหานคร คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 100 ก
- ประกอบ รัตนพันธุ์ (2524) “การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมวิชาชีพเกษตรกรรมของประชากร จังหวัดพังงา” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประมุข วิจารณ์ปรีชา (2538) “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539) *ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 10 นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วารกรณ์ เหลืองประเสริฐ (2548) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2552) “เขตบางซื่อ” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 30 เมษายน 2552 จาก <http://th.wikipedia.org>
- วิเชียร วิทยอุดม (2523) *การบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ชนนัชการพิมพ์
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545) *การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- _____. (2546) *การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ Forpace Publishing House
- _____. (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติธรรม
- _____. (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ*. กรุงเทพมหานคร ธรรมมลการพิมพ์

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ*
กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- _____ . (2550) “แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารพัฒนา” ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาการบริหารการพัฒนา หน่วยที่ 15* หน้า 39-40 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิทยาการจัดการ
- _____ . (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- _____ . (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน*
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- วิณามโนหมั่นศรัทธา (2548) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของ
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์ม และ
ไซเท็กซ์
- _____ . (2542) *9 in รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/การบริหารรัฐกิจ* กรุงเทพมหานคร
บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด
- ศิริรินทร์ ชูปลเกล้า (2548) *การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา* ใน *ประมวลสาระ
ชุดวิชาการบริหารการพัฒนา หน่วยที่ 8* หน้า 42 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- สมชัย ศรีสุทธิยากร. (2546) *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์ทริม
มีเดีย
- สมพงษ์ เกษมสิน (2514) *การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3* กรุงเทพมหานคร เกษมสุวรรณ
- สมพงษ์ สีขำนิ (2543) “ความต้องการของประชาชนต่องานป้องกันปราบปราม (สายตรวจ) ศึกษา
เฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลพระราชวัง” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูริย์ ภักดี (ม.ป.ป) “วิธีวิจัยทางรัฐประศาสน
ศาสตร์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*
หน่วยที่ 1-8 หน้า 377 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พิมพ์ครั้งที่ 10
นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภัคดี (2529: 310-311) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ภาพพิมพ์
- อรัญญา พัวพงษ์ไพโรจน์ (2538) “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร
- อุดร ตันติสุนทร (2550) *ประธานมูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ท้องถิ่นเข้มแข็ง : ประชาธิปไตยมั่นคง* เอกสารแผ่นพับ พิมพ์เมื่อ 24 มิถุนายน 2550 จัดพิมพ์โดยมูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Promotion of Local Administration Foundation)
- Certo, Samuel C. (2000) *Modern Management : Diversity, Quality, Ethics, & the Global environment* 8th ed. New jersey: Prentice-Hall.
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, Joseph Lee. (1971). *Essentials of Psychological Testing*. 4th ed. New York: Harper, & Row.
- Daniel, Wayne W. (1995). *Biostatistics: A foundation for Analysis in the Health Sciences*. 6th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. (1996). *Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Steers, Richard M. and Porter, Lyman W. (1991) *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



ที่ ศธ 0522.17/พิเศษ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ถ. แจ้งวัฒนะ ต. บางพูด
อ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120

15 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นายสำราญ บุญชิต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “**การบริหาร
จัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร**” ซึ่ง
เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาชุดวิทยานิพนธ์ โดยนักศึกษาประสงค์จะเก็บข้อมูลจากประชาชนใน
เขตพื้นที่บางซื่อ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่องดังกล่าว

ในการนี้ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้
นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่นักศึกษาแนบมาพร้อมนี้ หวังว่าคงจะ
ได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-4

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่สำนักงานเขตบางซื่อในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสำนักงานเขตบางซื่อในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

- | | | | |
|-------------|---|---|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> (1) ชาย | <input type="checkbox"/> (2) หญิง | |
| 2. การศึกษา | <input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | |
| | <input type="checkbox"/> (3) สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 3. อายุ | <input type="checkbox"/> (1) 18 ถึง 30 ปี | <input type="checkbox"/> (2) 31 ถึง 40 ปี | <input type="checkbox"/> (3) 41 ปีขึ้นไป |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> (1) รับจ้าง/อาชีพส่วนตัว/แม่ค้า/พ่อค้า | <input type="checkbox"/> (2) พนักงานหน่วยงานเอกชน | |
| | <input type="checkbox"/> (3) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> (4) นักเรียน/นักศึกษา | |
| | <input type="checkbox"/> (5) อื่น ๆ เช่น ว่างาน และ แม่บ้าน/พ่อบ้าน | | |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ตามกรอบแนวคิด 11M

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

สำนักงานเขตบางซื่อ หมายถึง หน่วยการปกครองระดับสำนักงานเขตหน่วยหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอำเภอ

2.1 ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สำนักงานเขตฯ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่มีหลักสูตรและการฝึกฝนทักษะเฉพาะทางการตัดแต่งต้นไม้ และการขุดลอกท่อระบายน้ำ			
2. สำนักงานเขตฯ บรรจุบุคลากรในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน เช่น การสนับสนุนระบบอุปถัมภ์ หรือระบบเครือญาติ			
3. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก			
2.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. สำนักงานเขตฯ จัดกิจกรรมหรือโครงการไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดเก็บขยะอันตราย และโครงการแยกขยะ			
5. สำนักงานเขตฯ ไม่ชี้แจง หรือติดประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบ			
6. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณมาก			
2.3 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. สำนักงานเขตฯ ไม่ชี้แจงหรือติดประกาศนโยบาย วิสัยทัศน์ และแผนงานให้ประชาชนทราบ			
8. สำนักงานเขตฯ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การจัดเก็บขยะ และการแยกขยะให้ประชาชนได้รับทราบไม่มากเท่าที่ควร			
9. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไปมาก			

2.4 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ตัดแต่งกิ่งไม้ ใบไม้ และ อุปกรณ์ขุดลอกท่อระบายน้ำที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน			
11. สำนักงานเขตฯ ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการประชาชน เช่น ถังขยะ สาธารณะแบบใส และภาชนะ (เข่งไม้ไผ่) สำหรับขนเศษกิ่งไม้ และเศษขยะที่ได้จากการลอกท่อ อย่างไม่ประหยัด และไม่คุ้มค่า			
12. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก			
2.5 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ปฏิบัติงานอย่างไม่สุจริต เช่น การเรียกรับค่าตอบแทนที่ผิดกฎหมาย			
14. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมากเท่าที่ควร			
15. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรมมาก			
2.6 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. สำนักงานเขตฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการประชาชน			
17. สำนักงานเขตฯ จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน			
18. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชนมาก			
2.7 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	มาก	ปานกลาง	น้อย
19. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้เผยแพร่ข้อมูลทางราชการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน			
20. สำนักงานเขตฯ จัดการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานหรือผู้บริหาร แต่ไม่ได้จัดเว็บไซต์เพื่อให้บริการ หรือช่วยเหลือประชาชน			
21. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก			

2.8 ปัญหาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	มาก	ปานกลาง	น้อย
22. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้ชี้แจง และตีคประกาศอำนาจหน้าที่ของบุคลากรไว้ อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนได้ทราบ			
23. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้ชี้คหลักกฎหมายในการให้บริการประชาชน			
24. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก			
2.9 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตฯ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่าง ล่าช้า หรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ถนนแคบทำให้รถบรรทุกไม่สามารถเข้าไป ขนเศษกิ่งไม้ หรือขยะได้ทันท่วงที			
26. สำนักงานเขตฯ ไม่ได้กำหนดกรอบเวลาหรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ทุกขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน เช่น กรณีฝนตก น้ำท่วม และต้นไม้หักล้ม			
27. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก			
2.10 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	มาก	ปานกลาง	น้อย
28. สำนักงานเขตฯ ประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การไฟฟ้า และการประปา อย่างล่าช้าในการให้บริการประชาชน			
29. สำนักงานเขตฯ ไม่ให้ความสำคัญกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก มากเท่าที่ควร			
30. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก			
2.11 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
31. สำนักงานเขตฯ ไม่ชี้แจงหรือตีคประกาศผลของการวัด หรือผลการประเมิน การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชน			
32. สำนักงานเขตฯ ไม่นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง หรือการวางแผน ของปีถัดไป			
33. ในภาพรวม สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก			

<p>34. ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานเขตฯ มีปัญหาการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดการต้นไม้ สวนสาธารณะ และท่อระบายน้ำตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร(8) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน</p>			
---	--	--	--

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

3.1 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>35. สำนักงานเขตฯ ควรสรรหา และบรรจุแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับเพิ่มมากขึ้น</p>			
3.2 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>36. สำนักงานเขตฯ ควรชี้แจง หรือติดประกาศการใช้งบประมาณให้ประชาชนทราบและเข้าใจเป็นประจำ</p>			
3.3 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>37. สำนักงานเขตฯ ควรประชาสัมพันธ์ ชี้แจง หรือติดประกาศ หรือเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การเผยแพร่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะให้ประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องด้วย</p>			
3.4 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>38. สำนักงานเขตฯ ควรใช้อย่างประหยัด เหมาะสม และนำเทคโนโลยี เช่น รถกระเช้าไฟฟ้า มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ</p>			
3.5 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>39. ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด และเข้มงวดเพื่อป้องกันการทุจริต</p>			

3.6 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
40. สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน และขั้นตอนการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชน และให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการประเมินผลด้วยว่าผู้บริหารได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด			
3.7 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. สำนักงานเขตฯ ควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันมิใช่การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวบุคคลหรือผู้บริหารเป็นหลัก			
3.8 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. สำนักงานเขตฯ ควรยึดหลักกฎหมายในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง และหากจำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่อย่างยืดหยุ่น ก็ควรยืดหยุ่นเฉพาะกรณีที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น			
3.9 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
43. สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนให้ผู้บริหารทุกระดับยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งควรชี้แจง และประกาศกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุกขั้นตอนที่ชัดเจน พร้อมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด			
3.10 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนและต่อเนื่องเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การไฟฟ้า และการประปา อย่างชัดเจน และต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการประเมินผลเป็นประจำด้วย			
3.11 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
45. สำนักงานเขตฯ ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับชี้แจง และติดประกาศการประเมินผลงานของบุคลากรด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมกับจัดหน่วยงาน หรือบุคคลที่จะต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จ

4.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
46. การที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ บรรลุ แต่งตั้ง และ โยกย้าย โดยไม่นำระบบพวกพ้องหรือระบบอุปถัมภ์มาใช้			
47. การที่สำนักงานเขตฯ ฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นประจำ			
4.2 ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
48. การที่สำนักงานเขตฯ จัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน			
49. การที่สำนักงานเขตฯ ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด			
4.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการทั่วไป	มาก	ปานกลาง	น้อย
50. การที่ผู้บริหารของสำนักงานเขตฯ เป็นผู้นำมีอาชีพ และมีภาวะผู้นำที่กล้าริเริ่ม กล้าคิด ตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน			
51. การที่สำนักงานเขตฯ ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

เอกสารเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม



ที่ ศช 0522.17/พิเศษ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ถ. แจ้จ้วฒนะ ต. บางพุด
อ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120

8 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน นางอภิวรรณ กัดัดแพ

ด้วย นายสำราญ บุญชิต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหาร
จัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร”
โดยมี (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก (2)
อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปเกล้า เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (3) อาจารย์อุตร ตันติสุนทร
เป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ พิจารณา
แล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้อย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-4



ที่ ศธ 0522.17/พิเศษ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ถ. แจ้จวนนะ ต. บางพุด
อ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120

8 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน นายอุทิศ เลิศวนัสวงษ์

ด้วย นายสำราญ บุญชิต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “**การบริหาร
จัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร**”
โดยมี (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก (2)
อาจารย์ พลเอกศิริพันธ์ รูปกล้า เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (3) อาจารย์อุตร ตันติสุนทร
เป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์พิจารณา
แล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้อย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-4

ภาคผนวก ค

การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศษ 0522.17/พิเศษ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ถ.แจ้งวัฒนะ ต. บางพูด
อ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120

1 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เนวลีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นางอภิวรรณ กลัดแพ

ด้วย นายสำราญ บุญชิต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหาร
จัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร”
โดยมี (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก (2)
อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปลั่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (3) อาจารย์อุตร ดันดีสุนทร
เป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูลไว้ด้วย
การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (ข้อมูลเชิงคุณภาพ) โดยมีการสัมภาษณ์เนวลีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 2 คน จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์เนวลีดังกล่าว และหวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-4



ที่ ศช 0522.17/พิเศษ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ถ. แจ่งวัฒนะ ต. บางพูด
อ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120

1 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายอุทิศ เลิศวันสว่าง

ด้วย นายสำราญ บุญชิต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหาร
จัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร”

โดยมี (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
หลัก (2) อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐปกล้า เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (3) อาจารย์อุคร ตันติสุนทร
เป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูลไว้ด้วย
การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (ข้อมูลเชิงคุณภาพ) โดยมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 2 คน จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์แนวลึกดังกล่าว และหวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-4

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

นางอภิวรรณ กัดคแพ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” สัมภาษณ์วันที่ 16 พฤศจิกายน 2552 เวลา 9.00 น. ถึง 9.30 น. ณ สำนักงานเขตบางซื่อ

1. ปัญหาในภาพรวมเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

เนื่องจากพื้นที่เขตบางซื่อ เป็นเขตที่มีพื้นที่สีเขียว โดยพื้นที่บางส่วนเป็นของเอกชน ที่ว่างสาธารณะ และสวนสาธารณะ พื้นที่เหล่านี้มีต้นไม้จำนวนมากที่มีอายุมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยเฉพาะบริเวณแถวริมคลองประปาจะเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน หรือบ้านของประชาชน จะเกิดปัญหาด้านไม้หักล้มกีดขวางการจราจร หรือกิ่งไม้ระคายไฟ ซึ่งทางเขตจะได้รับการร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือประชาชนเข้ามาร้องเรียน ดูได้จากสถิติข้อร้องเรียนที่เคยให้ข้อมูลไปก่อนหน้านี้ ในการปฏิบัติงานจะพบปัญหาที่สำคัญ ดังนี้

1.1 ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจุบันบุคลากรของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ในส่วนที่เกี่ยวกับการตัดตกแต่งต้นไม้ใหญ่ มีอยู่จำนวน 10 คน ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า มีต้นไม้หักล้ม ทำให้การปฏิบัติงานไม่ทันกับความต้องการของประชาชน เพราะการตัดตกแต่งต้นไม้ใหญ่ที่ล้ม จำเป็นต้องใช้คนที่มีชำนาญตัดเพื่อเคลื่อนย้ายออกจากพื้นที่ โดยเฉพาะหากกีดขวางทางจราจร ย่อมเป็นปัญหาที่มีความเร่งด่วนในลำดับต้น จำเป็นต้องส่งทีมไปที่ส่วนนี้ก่อน และค่อย ๆ กระจายส่งไปยังจุดอื่น ๆ บางครั้งการตัดต้นไม้ที่มีขนาดใหญ่มากๆ อาจต้องใช้เวลาานาน ทำให้ประชาชนบางส่วนที่ร้องเรียนเข้ามาอาจไม่เข้าใจว่าทำไมสำนักงานเขตไม่สนใจปัญหาที่ร้องเรียน ดังนั้น จึงต้องระดมทีมงานจากฝ่ายอื่นๆ ในสำนักงานเขตเพื่อช่วยบรรเทาความต้องการของประชาชนเฉพาะหน้า หรือขอความร่วมมือจากบรรเทาสาธารณภัย ดำรวจ เป็นต้น

1.2 ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ สืบเนื่องจากปัญหาการตัดตกแต่งต้นไม้ใหญ่ที่ล้ม ปัจจุบันเครื่องมือที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ทำให้บางครั้งไม่สามารถให้บริการได้ทันกับความต้องการของประชาชน บางครั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง และทันกับความต้องการของประชาชน อาจมีการยืมวัสดุอุปกรณ์จากภายในหน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนในพื้นที่

2. การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

2.1 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องด้วยอัตรากำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันถูกจำกัดด้วยงบประมาณและนโยบาย ทำให้การพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมจึงเป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจ และเหมาะสมกับนโยบาย นอกจากนี้ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะได้ประสานความร่วมมือกับสำนักสิ่งแวดล้อม ในการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมหลักสูตรการตัดแต่งกิ่งไม้เป็นประจำทุกปี เพื่อเพิ่มเติมความรู้และทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ เนื่องด้วยงบประมาณที่มีจำกัด ทำให้การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานจะต้องหาของที่ดี และมีคุณภาพ ซึ่งหากได้รับงบประมาณสนับสนุนเพิ่มขึ้นจะทำให้สามารถจัดซื้อวัสดุได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในปีงบประมาณหน้า ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้น สามารถจัดซื้อเครื่องเลื่อยยนต์ เลื่อยโซ่ และรถกระเช้า ไว้สำหรับดำเนินการ

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จ

3.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถึงแม้ว่าจะมีอัตรากำลังที่จำกัด แต่ทางฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะก็ได้จัดเตรียมบุคลากร stand by ไว้ตลอดเวลา หากเกิดเหตุการณ์ที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที

3.2 ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป บางครั้งการปฏิบัติงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา เช่น เกิดเหตุต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจรในช่วงเวลา 18.00 น. แต่เนื่องจากต้นไม้มีขนาดใหญ่ จำเป็นต้องใช้เวลาในการเคลื่อนย้าย ทำให้ล่วงไปถึงเวลา 01.00 น. ของอีกวัน ก็จะพิจารณาอนุมัติให้เข้าปฏิบัติงานในวันรุ่งขึ้นสายได้ เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรอีกทางหนึ่ง

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ นายอุทิศ เลิศวันสว่าง

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” สัมภาษณ์วันที่ 16 พฤศจิกายน 2552 เวลา 9.45 น. ถึง 10.15 น. ณ สำนักงานเขตบางซื่อ

1. ปัญหาในภาพรวมเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1.1 ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจุบันอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของฝ่ายโยธาไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ มีเจ้าหน้าที่ 1 คนต่อพื้นที่ 50 ตารางกิโลเมตร ทำให้ไม่สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานมักจะกรณีที่แตกต่างกันไป อาจใช้ทักษะที่แตกต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานบางครั้งไม่ทันกับความต้องการของประชาชน ดังนั้น จึงต้องระดมทีมงานจากฝ่ายอื่น ๆ ในสำนักงานเขตเพื่อช่วยบรรเทาความต้องการของประชาชนเฉพาะหน้า หรือขอความร่วมมือจากสำนักงานเขตอื่น

1.2 ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ฝ่ายโยธามักพบปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ เมื่อประชาชนร้องเรียนเกี่ยวกับท่อน้ำอุดตัน ขอให้ส่งเจ้าหน้าที่ออกไปขุดลอกท่อระบายน้ำ แต่ปรากฏว่าเมื่อไปถึงหน้างาน สาเหตุเกิดจากท่อน้ำภายในบ้านของประชาชน มีใช้ท่อน้ำสาธารณะ จึงไม่สามารถปฏิบัติงาน และประชาชนไม่เข้าใจเหตุผล ทั้งนี้ เนื่องจากความรับผิดชอบของฝ่ายโยธามีจำกัดเฉพาะเกี่ยวกับการดูแลรักษาทางหรือท่อระบายน้ำในที่สาธารณะ จึงทำให้การปฏิบัติงานบางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

2. การพัฒนาการจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

2.1 การพัฒนาการบริหารด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดทักษะในการขุดลอกท่อระบายน้ำ เนื่องจากสภาพท่อแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไป อาจต้องใช้วิธีการแตกต่างกัน ฝ่ายโยธาจึงได้พัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการถ่ายทอดประสบการณ์ การทดลองปฏิบัติงานจริง หรือการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.2 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค สาเหตุของการบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่วนหนึ่งมาจากการที่ประชาชนไม่รู้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายโยธา คิดว่าหากมีปัญหาเรื่องท่อระบายน้ำ ต้องแจ้งฝ่ายโยธา ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาที่สาเหตุ จึงควรที่สำนักงานเขตบางซื่อจะต้องให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการดูแลรักษาท่อระบายน้ำภายในบ้านของตนเอง การทิ้งขยะลงท่อระบายน้ำ การดักไขมัน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลท่อระบายน้ำของตนเองทางหนึ่ง ส่วนฝ่ายโยธาก็ได้หมุนเวียนการลอกท่อระบายน้ำสาธารณะอย่างสม่ำเสมอเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ปัญหาที่ท่วมอีกทางหนึ่ง

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จ

3.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แม้ว่าในปัจจุบันกำลังเจ้าหน้าที่ของฝ่ายโยธาไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ แต่เจ้าหน้าที่ของฝ่ายโยธามีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานและพัฒนาทักษะของตนเองอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาพร้อมที่จะสนับสนุนงานของหน่วยงานอื่น ๆ ตามที่ร้องขอมาเพื่อให้งานของสำนักงานเขตบางซื่อประสบผลสำเร็จ

3.2 ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ แม้ว่าฝ่ายโยธาจะได้รับงบประมาณที่จำกัดเหมือนกับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้ขาดแคลนกำลังเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์การปฏิบัติงาน แต่ฝ่ายโยธาได้ขอประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อขอกำลังคนหรืออุปกรณ์หากมีเหตุเร่งด่วน นอกจากนี้ ฝ่ายโยธายังได้รับความอนุเคราะห์จากประชาชนในการจัดหาอุปกรณ์การปฏิบัติงาน เมื่อต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนเฉพาะหน้า

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสำราญ บุญชิต
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด	อุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีและการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถานที่ทำงาน	กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ผลิตสื่อและเทคโนโลยี