

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย นายชลวิทย์ อวนศรี ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์พลเอกศิรินทร์ ชูปกกล้า
ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ปัญหา แนวทางการพัฒนา เปรียบเทียบภาพรวม และแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้โดยใช้ 6M อันได้แก่ การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) การให้บริการประชาชน (Market) และการบริหารคุณธรรม (Morality) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pretest) รวมทั้งผ่านการหาความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเริ่มตั้งแต่วันที่ 13 ตุลาคม 2549 ถึง วันที่ 5 ธันวาคม 2549 ได้จำนวน 862 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,014 คน) สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (scheffe)

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า การบริหารการพัฒนาในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต และในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า การบริหารการพัฒนามีประสิทธิภาพสูงกว่าสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญ เช่น เพิ่มการพัฒนาบุคลากรในทุก ระดับ ปลุกฝังจิตสำนึกของการให้บริการ เพิ่มการมีส่วนร่วม และการควบคุมการปฏิบัติงาน ล้วนเป็นสิ่งจำเป็น

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การบริหารการพัฒนา สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

Thesis title: Development Administration Efficiencies of the Office of Bueng Kum District, Bangkok Metropolitan Administration

Researcher: Mr.Chonlawit Uansri; **Degree:** Master of Public Administration

Thesis advisors: (1) Dr.Wiruch Wiruchnipawan,Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupkhum; **Academic year:** 2006

ABSTRACT

The objectives of this study were to examine the opinions of samples on the development administration efficiencies, problems, procedures to development, compare overviews and trends of the development administration efficiencies of the Office of Bueng Kum District, Bangkok Metropolitan Administration. The conceptual framework of 6M: Man, Money, Management, Material, Market, and Morality was applied to this study.

This study was survey research with questionnaires. The questionnaires passed pretest and the checking of validity and reliability. The field data was collected during October 13 – December 5, 2006, with the amount of 862, making 85.0 % of total samples (1,014). Statistics applied to analyze data were percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one way ANOVA, and scheffe.

The research results: the majority of the samples agreed at the medium level that the development administration efficiencies of the Office of Bueng Kum District were high. They agreed at the high level that the development administration efficiencies at present time was higher than the past; and in the future, the efficiencies tend to higher than the present. They agreed, moreover, at the medium level that the development administration efficiencies was higher than other nearby districts. For significant suggestions, such as, the increase of the human resource development at all levels, the establishment of service mind, the increase of participation and the control of performance should be needed.

Keywords: Efficiencies, development administration, the Office of Bueng Kum District, Bangkok Metropolitan Administration

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า และอาจารย์อุคร ตันตีสุนทร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ นายชัยวัฒน์ อังกิตานนท์ ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม และ นางจรูญลักษณ์ วิรัชศิริ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 รักษาการ ในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม ที่ได้กรุณาตรวจสอบ และให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ ข้าราชการ ลูกจ้างสำนักงานเขตบึงกุ่ม และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบึงกุ่มทุกท่านที่เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช พี่ และเพื่อนนักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ชลวิทย์ อวนศรี

ธันวาคม 2549

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย	5
ข้อจำกัดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารการพัฒนาที่เรียกว่า 6M.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	16
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา	18
แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในเรื่องความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ระยะเวลาทำการวิจัย	41
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม	46
ตอนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	87
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุปการวิจัย	101
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	129
ภาคผนวก	133
ก แบบสอบถาม.....	134
ประวัติผู้วิจัย.....	141

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่(Taro Yamane)	35
ตารางที่ 3.2 ประเภทของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง	36
ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	42
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล	45
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารบุคลากร	47
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ.....	49
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงานทั่วไป.....	51
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์.....	53
ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชน	55
ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม	57
ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหาร การพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน	59
ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาประสิทธิภาพในการบริหาร การพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน	60
ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพใน การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน	65
ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน กับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง.....	72
ตารางที่ 4.13	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	75
ตารางที่ 4.14	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหาร บุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 4.15	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหาร งบประมาณ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
ตารางที่ 4.16	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหาร งบประมาณจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	80
ตารางที่ 4.17	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหาร งานทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
ตารางที่ 4.18	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการ บริหารวัสดุอุปกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	82
ตารางที่ 4.19	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการให้ บริการประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
ตารางที่ 4.20	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหาร คุณธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.21	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการ บริหารคุณธรรมจรรยาบรรณตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	85
ตารางที่ 4.22	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม.....	86
ตารางที่ 4.23	ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหาร การพัฒนา และภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M.....	92

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 แผนผังองค์กรสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร	33
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม	40
ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหาร การพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ตามกรอบแนวคิด 6M.....	87
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหาร การพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M.....	118

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นเมืองหลวงของประเทศ เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2325 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก ด้วยทรงมีพระราชดำริว่า กรุงเทพมหานคร เมืองหลวงเดิม ตั้งอยู่ที่คับแคบ ไม่ต้องด้วยหลักพิชัยสงคราม ทั้งนี้ ได้ทรงโปรดเกล้าให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ กรมเวียง ครั้นล่วงมาถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงให้ทดลองนำเอาระบบคณะกรรมการมาใช้กับรูปแบบการปกครองเมืองหลวงอยู่ชั่วขณะหนึ่ง แต่ประชาชนยังไม่มีความพร้อมและไม่ประสบผลสำเร็จ จึงได้โปรดเกล้าให้ยกเลิก และได้เปลี่ยนฐานะกรมเวียงมาเป็นกระทรวงเมือง และต่อมาก็เปลี่ยนจากกระทรวงเมืองมาเป็นกระทรวงนครบาลตามลำดับ

ในปี พ.ศ. 2440 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพ ขึ้นเป็นครั้งแรก ด้วยทรงดำริที่จะให้มีการ "ทดลอง" การปกครองในรูปแบบ "สุขาภิบาล" เพื่อเป็นพื้นฐานของการปกครองตนเองของประชาชนในอนาคต

ครั้นต่อมา ในวันที่ 20 สิงหาคม 2528 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดการบริหารท้องถิ่นรูปแบบกรุงเทพมหานคร และได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับสำนักงานเขตไว้ด้วย กล่าวคือ ให้กรุงเทพมหานครประกอบด้วยเขตหรือสำนักงานเขตต่าง ๆ และทุกวันนี้ (พ.ศ. 2549) กรุงเทพมหานครประกอบด้วย 50 สำนักงานเขต สำนักงานเขต ถือเป็นหน่วยงานของรัฐ โดยเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ สำนักงานเขตจึงมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) ที่บัญญัติไว้ว่า “มาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน”

กล่าวได้ว่า แต่ละสำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้เหมือนกัน แต่จะมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาแตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละสำนักงานเขตประสบปัญหาด้านการบริหารการพัฒนาที่แตกต่างกัน

สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้ประสบกับปัญหาด้านการบริหารการพัฒนาหลายประการ เช่น ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม และปัญหาด้านการให้บริการประชาชน เป็นต้น ทำให้สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่อาจอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรตามที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 70 ดังกล่าว

ดังนั้น ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญและจำเป็นของเรื่องที่ศึกษาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร” ประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ไม่เพียงจะเกิดแก่ตัวผู้ศึกษาเองและสำนักงานเขตบึงกุ่มเท่านั้น แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อ ประชาชน สังคม ประเทศชาติอีกด้วย สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน องค์กรอื่น ๆ เช่น เทศบาล และสถาบันการศึกษา ได้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

2.2 ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

2.3 ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

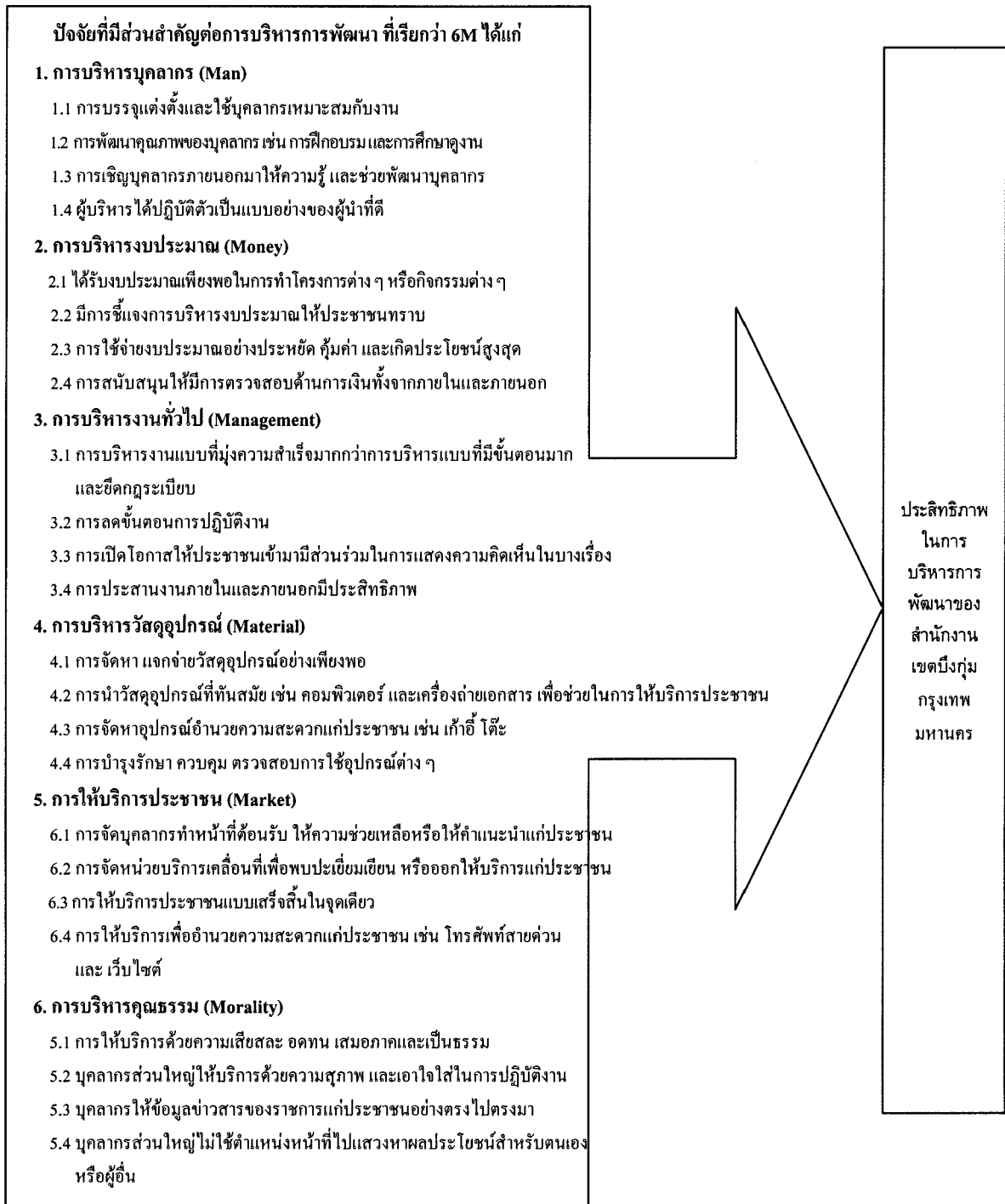
2.4 ศึกษาภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ที่ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดย “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาที่เรียกว่า 6M” เป็นตัวแปรอิสระ ขณะที่ ระดับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มเป็น ตัวแปรตาม สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้ 6M เพราะเป็นกระบวนการทางวิชาการด้านการบริหารที่เข้าใจง่าย ชัดเจน คำนึง และใช้กันอย่างแพร่หลาย

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาหรือ 6M นั้น ประกอบด้วย การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) การให้บริการประชาชน (Market) และการบริหารคุณธรรม (Morality)

ในการเลือกตัวแปรย่อยของตัวแปรอิสระผู้ศึกษาได้เลือกมา 4 ข้อย่อยในความเป็นจริงอาจจะมีตัวแปรย่อยของตัวแปรอิสระมากกว่านี้ก็ได้ และในการเลือกผู้ศึกษาไม่ได้นำสถิติมาใช้ในการเลือกซึ่งอาจจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนไปบ้าง แต่ผู้ศึกษาก็ได้นำสถิติของครอนบาค (Cronbach) มาตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถามด้วย



ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งขอบเขตในการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม โดยให้ความสำคัญหรือให้สัดส่วนการวิจัยสนามมากกว่าการวิจัยเอกสาร โดยถือว่าการวิจัยเอกสารเป็นเพียงส่วนย่อยหรือข้อมูลที่มาช่วยเสริมการวิจัยสนามเท่านั้น เพราะผู้ศึกษานั้นที่การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชนเป็นหลัก โดยครอบคลุมเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 บท แต่ละบทมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ ครอบคลุมเรื่องความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอแนวคิด และผลการศึกษาวิจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารหลายประเภท เช่น หนังสือ บทความ งานวิจัย โดยครอบคลุมเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M แนวคิดเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเขตบึงกุ่มในเรื่องความเป็นมา โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย กล่าวถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาทำการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางและภาพประกอบ ตามความเหมาะสม พร้อมคำอธิบายหรือเขียนบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนา

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะข้าราชการ ลูกจ้างของสำนักงานเขตบึงกุ่ม และประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การปกครองของเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการอ้างอิงตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งจะมีจำนวนทั้งหมด 1,014 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มใน 6 ด้าน ดังกล่าวเท่านั้น เหตุผลที่ไม่นำเรื่องอื่น ๆ เช่น ด้านกฎหมาย หรือด้านนโยบายของรัฐบาล มารวมศึกษาไว้ด้วยเพราะจะทำให้ขอบเขตของการศึกษานี้กว้างขวางเกินไป และข้อจำกัดในเรื่องเวลาและงบประมาณ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

มีคำที่จำเป็นต้องให้ความหมายที่ชัดเจนไว้เพื่อป้องกันความสับสนและเข้าใจผิด รวมทั้งเพื่อจำกัดขอบเขตของแต่ละคำไว้ด้วย ดังนี้

6.1 การบริหารการพัฒนา หมายถึง กระบวนการการบริหารจัดการ หรือการดำเนินงานตามนโยบาย แผน และโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมพัฒนาต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร และมีการนำไปปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และประเทศชาติ ทั้งนี้ ภายใต้อกรอบแนวคิด 6M

6.2 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ซึ่คความสามารถในการบริหารการพัฒนา หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ซึ่งพิจารณาจากผลงานที่เกิดขึ้นจริง โดยต้องเป็นการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและประเทศชาติ ทั้งนี้ ได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างภายใต้อกรอบแนวคิด 6M

6.3 สำนักงานเขตบึงกุ่ม หมายถึง หน่วยการปกครองระดับสำนักงานเขตหน่วยหนึ่ง
ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอำเภอ

6.4 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนา หรือ 6M หมายถึง ปัจจัยหรือ
องค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดย
6M ครอบคลุมการบริหารการพัฒนา 6 ด้าน ได้แก่

6.4.1 การบริหารบุคลากร (Man) หมายถึง การบริหารบุคลากรของสำนักงานเขต
บึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เช่น การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน การพัฒนา
ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ

6.4.2 การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวกับรายรับ
รายจ่าย การเงินการคลังของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เช่น การจัดสรรงบประมาณที่
เหมาะสมกับปริมาณงาน และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการต่าง ๆ
รวมถึงการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้เกิดความประหยัด คุ่มค่า โปร่งใส

6.4.3 การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการบริหาร
การพัฒนาทั่วไปของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ที่นำมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานมี
ประสิทธิภาพ เช่น การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ การกำหนดกรอบเวลาในการทำงาน
การจัดประชุม ปรึกษาหารือเพื่อกำหนดแผนการทำงานเป็นระยะ การมีส่วนร่วมของประชาชน

6.4.4 การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของ
สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การให้บริการ
ประชาชน เช่น การนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเลือกใช้
การติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงความประหยัด คุ่มค่า และ
ประโยชน์ใช้สอย

6.4.5 การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการ
ลูกจ้าง ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในการให้บริการประชาชน การให้ความ
ช่วยเหลือประชาชนโดยไม่หวังผลตอบแทน การให้บริการที่รวดเร็วทั่วถึง ยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

6.4.6 การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวกับข้อประพฤติ
ปฏิบัติอันเป็นประ โยชน์ ความถูกต้องดีงาม และจิตสำนึกของข้าราชการ ลูกจ้างทุกฝ่ายของ
สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในการปฏิบัติงาน เช่น การนำหลักการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดีมาใช้ ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ การวางตัวที่เหมาะสมมีคุณธรรมที่ดี
งาม ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

7.1 องค์ความรู้ใหม่ ช่วยสร้างองค์ความรู้หรือสร้างความรู้ทางวิชาการใหม่ให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การได้ทราบและเข้าใจประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ข้างต้น โดยใช้กรอบแนวคิด 6M

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ ได้แก่

7.2.1 ช่วยให้มีความรู้และความเข้าใจทางวิชาการในเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

7.2.2 ช่วยให้ได้แนวทางในการพัฒนาความรู้ในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

7.2.3 จะเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า และวิจัยทำนองเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างอื่น องค์กรหรือหน่วยงานอื่น

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

7.3.1 บุคคลและหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยอาจนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารการพัฒนา โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาทั้ง 6 ด้าน ดังกล่าว

7.3.2 ในส่วนของประชาชนหากนำไปศึกษา จะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจว่าประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มเป็นอย่างไร และเกิดความมั่นใจว่าจะมีการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นจากวรรณกรรมและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ การสร้างแบบสอบถาม และการเสนอแนะในบทที่ 5 วรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องในบทนี้ ครอบคลุม 5 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา
2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารการพัฒนาที่เรียกว่า 6M
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา
5. แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในเรื่องความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา

เนื่องจากคำว่า การบริหารกับการบริหารการพัฒนามีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันเนื้อหาในหัวข้อนี้จึงได้นำเสนอความหมายของการบริหารไว้ด้วยโดยประกอบด้วย ความหมายของการบริหาร และความหมายของการบริหารการพัฒนา

1.1 ความหมายของการบริหาร (administration) มีนักวิชาการที่ให้ความหมายไว้ อย่างมากมายหลายความหมาย ในที่นี้จะขอยกมาศึกษาเพียงบางท่าน บางความหมายที่น่าสนใจ เท่านั้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ได้แก่

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 13-14) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การใช้ ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหาร (administrative resource) มาประกอบการตาม กระบวนการบริหาร (process of administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมี ประสิทธิภาพ

ซุบ กาญจนประกร (อ้างใน อูมาพร มีคุณ 2548: 13) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ฉะนั้น คำว่าการบริหารงานนี้จึงใช้กำกับแสดงให้เห็นลักษณะของการบริหารงานแต่ละประเภทได้เสมอแล้วแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการทำงานโดยบุคคลเดียว เราเรียกว่าเป็นการทำงานเฉย ๆ เท่านั้น

สรุป จากความหมายข้างต้น การบริหารตามความหมายของผู้ศึกษา หมายถึง การทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ เกิดความคุ้มค่า และเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

1.2 ความหมายการบริหารการพัฒนา

การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้เป็นการผสมผสานระหว่างคำว่า การบริหาร (administration) และ การพัฒนา (development) แต่การบริหารการพัฒนา ก็มิได้แปลความไปตามความหมายของแต่ละคำนั้น การบริหารการพัฒนาเป็นคำ ๆ หนึ่งที่มีความหมายในตัวเอง ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของคำว่าการบริหารการพัฒนาไว้มาก เช่น

อนันต์ เกตุวงศ์ (2523: 28-29) ได้ให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาว่า หมายถึง การดำเนินการตามนโยบาย แผน และโครงการต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยรัฐบาล ทั้งทางด้าน การเมือง เศรษฐกิจ สังคมและการบริหารโดยมีการบริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงสำเร็จตามเป้าหมาย

สหประชาชาติ (อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ 2528: 162-163) ได้ให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาว่าหมายถึง การนำเอาความสามารถที่มีอยู่ในการพัฒนาการบริหารมาลงมือปฏิบัติตามนโยบาย แผน แผนงาน หรือโครงการพัฒนาประเทศจริง ๆ เพื่อให้บังเกิดความเปลี่ยนแปลงตามที่ได้อ้างแผนไว้ล่วงหน้า และความเปลี่ยนแปลงตามที่ได้อ้างแผนไว้ล่วงหน้านี้จะมุ่งความเจริญงอกงามทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ อันจะนำไปสู่การลดความทุกข์ยากของคนทั้งที่อยู่ในองค์การ (ข้าราชการ) และที่อยู่ภายนอกองค์การ (ประชาชน)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2534 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาว่า หมายถึง การบริหารกิจกรรมพัฒนาต่าง ๆ (administration of developmental activities) ของหน่วยงานรัฐบาลซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนา (development process) ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน (implementation) ตามนโยบาย (policy) แผน (plan) แผนงาน (program) หรือโครงการ (project) ต่าง ๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหาร รวมตลอดไปถึงการพัฒนาการบริหาร (development of administration) เพื่อช่วยให้หน่วยงานรัฐบาลมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อันสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาประสบผลสำเร็จตาม

วัตถุประสงค์ของการพัฒนา (developmental goals) ที่ได้กำหนดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือการพัฒนาประเทศโดยรวม

ดิน ปรัชญพททรี (2537: 8-9) ได้ให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาว่า หมายถึง การพัฒนาการบริหาร (Development of Administration D of A) และการบริหารเพื่อการพัฒนา (Administration of Development A of D)

1. การพัฒนาการบริหาร หมายถึง การจัดเตรียม เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือ ปฏิรูปโครงสร้างกระบวนการและพฤติกรรมการบริหารให้มีสมรรถนะ (capabilities) หรือ ความสามารถที่จะรองรับนโยบาย แผน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมสำหรับการพัฒนาประเทศ
2. การบริหารเพื่อการพัฒนา หมายถึง การนำเอาสมรรถนะหรือความสามารถที่มีอยู่ในระบบการบริหารมาลงมือปฏิบัติตามนโยบาย แผน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมพัฒนาจริง ๆ เพื่อให้บังเกิดความเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า

ยอร์ช เอฟ. แกนท์ (George F. Gant) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2534: 6-7) นักวิชาการชาวอเมริกันได้อธิบายและให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาเป็นคนแรก ๆ โดยได้รับประสบการณ์มาจากการทำงานที่องค์การเขื่อนกั้นน้ำเทนเนสซี (Tennessee Valley Authority, TVA.) ว่า การบริหารการพัฒนาเป็นคำที่ให้ความสำคัญกับหน่วยงาน ระบบการจัดการ และกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งรัฐบาลจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา พร้อมกันนี้ การบริหารการพัฒนายังเป็นเครื่องมือของรัฐบาลที่กำหนดให้เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ของการพัฒนาเพื่อทำการเชื่อมโยงและทำให้วัตถุประสงค์ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของชาติ ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ การบริหารการพัฒนายังช่วยปรับให้ระบบราชการและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ตอบสนองต่อการพัฒนาอีกด้วย ดังนั้น การบริหารการพัฒนาจึงหมายถึง การบริหารนโยบาย (policies) แผนงาน (programs) และ โครงการ (projects) ต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา

เฟรด ดับบลิว.ริกซ์ (Fred W. Riggs) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2534: 10) นักวิชาการชาวอเมริกันมีความเห็นว่า การบริหารการพัฒนามีความหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ การบริหารการพัฒนา หมายถึง (1) การบริหารแผนงานพัฒนา (development programs) ทั้งหลาย ด้วยวิธีการ (methods) ต่าง ๆ ขององค์การขนาดใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การของรัฐบาลเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย (policies) และแผน (plans) ที่กำหนดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนา (developmental objectives) (2) การเสริมสร้างสมรรถนะของการบริหาร Riggs มีความเห็นว่า การบริหารการพัฒนาไม่เพียงแต่ครอบคลุมถึงการบริหารแผนงานพัฒนาต่าง ๆ ของหน่วยงาน รัฐบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงการเพิ่มสมรรถนะของ

การบริหาร (strengthening of administrative capabilities) ด้วย ซึ่งหมายความว่า การบริหารการพัฒนาจะสมบูรณ์ได้นั้นจะต้องคำนึงถึงสมรรถนะของการบริหาร คือต้องมีการทำให้เข้มแข็งขึ้นด้วย และเมื่อการบริหารงานมีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้นก็จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้การพัฒนาบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

ยังมีนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาไว้มากมายหลายคนด้วยกัน แต่ไม่สามารถนำมากล่าวได้หมด โดยสรุปแล้วจะมีความหมายคล้ายคลึงกัน จากการประมวลแนวความคิดของนักวิชาการหลายคน ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของการบริหารพัฒนาว่า หมายถึง กระบวนการการบริหารจัดการ หรือการดำเนินงานตามนโยบาย แผน และโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมพัฒนาต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร และมีการนำไปปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และประเทศชาติ ทั้งนี้ ภายใต้กรอบแนวคิด 6M

2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารการพัฒนาที่เรียกว่า 6M

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารการพัฒนาที่เรียกว่า 6M มีวิวัฒนาการ หรือมีการพัฒนามาจากแนวคิด 3M 4M และ 5M ซึ่งมีนักวิชาการให้แนวคิดไว้มากมายในที่นี้จะขอยกมาศึกษาเพียงบางท่านที่น่าสนใจเท่านั้น ได้แก่

สมพงษ์ เกษมสิน (2514: 14-15) กล่าวว่า โดยทั่วไปในการบริหารถือว่ามีทรัพยากร (Administrative resources) ที่เป็นปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า 4M's การที่จัดว่าปัจจัยทั้งสี่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารก็เพราะเหตุว่า ในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการเป็นองค์ประกอบสำคัญ ไม่ว่าจะบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจก็ตาม

วีระนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงษ์ (2519: 13) กล่าวว่า ตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่นั้น ไม่ว่าจะเป็้องค์การทางราชการหรือองค์การธุรกิจก็ตามย่อมมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยสำคัญเป็นเครื่องมือในการบริหาร ปัจจัยสำคัญดังกล่าวนี้แต่เดิมถือว่ามี 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการบริหาร (Management or Method) ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก 4M's แต่ในปัจจุบันนี้ได้มีการพิจารณาทรัพยากรบริหารไปในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะทางด้านการบริหารธุรกิจได้ขยายปัจจัยการบริหารเพิ่มเติมมากขึ้นอีก 2 ประการ รวมเป็น 6 ประการด้วยกัน คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ

(Material) วิธีการบริหาร (Management or Method) ตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine) โดยเรียกสั้น ๆ ว่า หลัก 6M's องค์การบางแห่งอาจมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเพียง 3 หรือ 4 หรือ 5 หรือทั้ง 6 ประเภท ซึ่งแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถขององค์การนั้น ๆ สำหรับปริมาณของทรัพยากรแต่ละประเภทก็เช่นกัน อาจมีความจำเป็นต้องใช้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมแล้วแต่นโยบายขององค์การนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามทรัพยากรประเภทวิธีการบริหารนั้น ย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานสมัยใหม่

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ได้ให้ความเห็นไว้ในหนังสือ “การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาควรมีอย่างน้อย 6 ประการ ประกอบด้วย (1) คน (Man) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การจัดการทั่วไป (Management) (5) ผู้รับบริการหรือประชาชน (Market) (6) จริยธรรมของบุคลากร (Morality) ซึ่งปัจจัยทั้ง 6 ประการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงานประกอบด้วย

1. ด้านบุคลากร (Man) ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 การบรรจุแต่งตั้งหรือการใช้บุคลากรในเทศบาลให้ถูกกับงาน เช่น การมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ หลีกเลี่ยงการนำเครือญาติหรือพวกพ้องที่ไม่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงาน

1.2 การทำตัวเป็นแบบอย่างของผู้นำ เช่น การไม่ทุจริตและไม่เปิดโอกาสให้ลูกน้องทุจริต

1.3 การเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ให้มีประสบการณ์มีความชำนาญหรือวิชาการที่ทันสมัยมาใช้บริการประชาชน

1.4 การเชิญบุคลากรภายนอกมาช่วยพัฒนาเทศบาล เช่น ประชาชนผู้มีประสบการณ์ ผู้อาวุโส ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มาเป็นผู้ชี้แนะหรือที่ปรึกษาให้กับเทศบาล

2. ด้านการเงิน (Money) ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การสนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงิน ทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมาย และภายนอก เช่น ประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีการชี้แจงบริหารงบประมาณให้แก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องด้วย

2.2 การชี้แจงการบริหารงบประมาณของตนให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

2.3 การระดมทุนเพื่อให้การบริหารของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

2.4 การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้ เช่น การนำแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อช่วยให้การจัดเก็บภาษีครอบคลุมและเต็มเม็ดเต็มหน่วย รวมทั้งการให้เข้าวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการทำกิจกรรมของเอกชน

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ซึ่งประกอบไปด้วย

3.1 การจัดทำแผนภาพแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและผลงาน เวลาที่ใช้และหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน พร้อมตีประกาศให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ

3.2 การใช้วัสดุอุปกรณ์เพิ่มประสิทธิภาพหรือยกระดับการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ในการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

3.3 การติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ โต๊ะ มุมพักผ่อน ขณะรอรับบริการ

3.4 การติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยหรือเพื่อช่วยให้มองเห็นการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ด้านการจัดการทั่วไป (Management) ซึ่งประกอบไปด้วย

4.1 การบริหารงานตามแบบของนักการเมืองท้องถิ่น คือการบริหารงานที่มุ่งความสำเร็จของงานอย่างรวดเร็วเพื่อหวังผลทางการเมืองที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากกว่าการบริหารงานแบบราชการที่มีขั้นตอน ชักช้า ไม่ทันความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

4.2 การประกาศนโยบายหรือวิสัยทัศน์ และกำหนดเวลา เช่น การประกาศนโยบายจัดการทุจริตในหน่วยงาน การประกาศนโยบายสร้างสุขภาพของประชาชนหรืออื่นๆ โดยมีกำหนดเวลาในการทำให้สำเร็จที่ชัดเจน

4.3 การบริหารงานเทศบาลให้สำเร็จมีได้หลายแนวทาง หรือหลีกเลี่ยงการบริการที่เน้นให้ประชาชนรอรับบริการเพียงฝ่ายเดียว การบริการโดยมีข้อยกเว้นที่ไม่ผิดกฎหมายสามารถลดขั้นตอนได้เสมอ หากมีเหตุผลเพียงพอแต่เป็นไปอย่างสุจริต

4.4 การระดมความคิดเห็นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน การสร้างทางเลือกให้กับประชาชน โดยไม่ยึดความคิดเห็นของผู้บริหารแต่ฝ่ายเดียวเป็นหลัก

4.5 การชักชวนความร่วมมือหรือประสานงานกับบุคคลภายนอก เช่น ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา สื่อมวลชน ตลอดจนประชาชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนหรือช่วยเหลือ โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน ให้เกิดประโยชน์กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4.6 การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพ เสมอภาค เช่น เมื่อมีการออกกฎหมายหรือข้อบัญญัติแล้วต้องบังคับใช้อย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

5. ด้านการใช้บริการประชาชน (Market) ซึ่งประกอบไปด้วย

5.1 การให้ประชาชนเลือกรับบริการ การให้บริการบางอย่างเช่น การต่อใบอนุญาตเมื่อยื่นหลักฐานครบถ้วน โดยปกติใช้เวลาดำเนินการ 30 วัน หากประชาชนเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มความสมัครใจ แต่ต้องรับใบเสร็จรับเงิน ก็ลดระยะเวลาเหลือ 30 วัน เป็นต้น

5.2 การจัดบุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือ โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีหน้าที่คอยต้อนรับประชาชน หรือเมื่อมีประชาชนเข้ามาติดต่อให้มีบุคลากรคอยให้การต้อนรับช่วยเหลือ

5.3 การเปิดกว้างช่องทางให้บริการ หลายทาง เพื่ออำนวยความสะดวก ให้มีความรวดเร็วและประหยัดเวลา เช่น การร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต หรือชำระภาษีทางไปรษณีย์

5.4 การช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อย หมายถึง ให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสำหรับผู้มีรายได้น้อยหรือด้อยโอกาส เช่น การจัดหาสินค้าราคาถูกมาให้บริการ การผ่อนชำระภาษี

5.5 การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ของเทศบาล เพื่อพบปะเยี่ยมเยียนหรือออกให้บริการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้านเป็นประจำ

5.6 การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว คือการให้บริการประชาชนให้เสร็จสิ้น โดยรวมการบริหารไว้สถานที่เดียวกำหนดเวลาเสร็จสิ้นโดยไม่ให้ประชาชนต้องเสียเวลาไปติดต่อหลายโต๊ะ

5.7 การยึดหลักการให้บริการสาธารณะประชาชนอย่างประทับใจ คล่องตัว รวดเร็ว ใกล้เคียง ทัวถึง นำเชื่อถือ โปร่งใสและตรวจสอบได้ บุคลากรให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติและเต็มใจให้บริการไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

6. ด้านจริยธรรมหรือคุณธรรม (Morality)

6.1 การนำหลักธรรมมาให้บริการ โดยเฉพาะความซื่อสัตย์ สุจริตซื่อสัตย์อดทน สุภาพมีเมตตาธรรม

6.2 การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ โดยคำนึงถึงหน้าที่ที่ได้รับเช่น การได้รับเลือกตั้งจากประชาชนมาบริหารงานแล้วต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนมิใช่เป็นนายประชาชน หรือการออกรับเงินเดือนจากภาษีของประชาชนก็ต้องบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ

6.3 การวางตัวให้เหมาะสม ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำมีการวางตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่ทะเลาะทะเลาะกันอยากจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่เกินตัวจนทำให้ทุจริตต่อหน้าที่

6.4 การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่น เช่น การใช้ตำแหน่งหน้าที่ เรียกร้องผลประโยชน์ในทางมิชอบ เรียกร้องของกำนัล ของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อแลกกับการบริการ

6.5 การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุขและรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยรับหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

6.6 การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อให้ประชาชนเข้าใจผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเอง

6.7 การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานผิดพลาด เช่น เมื่อมีการบริหารงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิดก็ออกมาขอโทษประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจรวมทั้งแสดงความรับผิดชอบโดยการย้ายหรือลาออกจากตำแหน่ง

สรุป โดยทั่วไปในการบริหารถือว่ามีทรัพยากร (Administrative resources) ที่เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการทั่วไป หรือที่เรียกว่า 4M ในปัจจุบันได้มีการเพิ่มทรัพยากรบริหาร ซึ่งองค์การบางแห่งอาจมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเพียง 3 หรือ 4 หรือ 5 หรือทั้ง 6 ประเภท แล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถขององค์การนั้น ๆ และขึ้นอยู่กับแต่ละช่วงเวลา หรือสถานการณ์ด้วย ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาและปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนา ที่เรียกว่า 6M ข้างต้น ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด หรือเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา

แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาได้มีนักวิชาการที่ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้มากมายหลายความหมาย ในที่นี้จะขอยกมาศึกษาเพียงบางคน บางความหมายที่น่าสนใจเท่านั้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ได้แก่

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 12) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยสมพงษ์ เกษมสิน ได้สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้

เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

อมร รักษาสัตย์ (2522: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ “เรโซ หรือสัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไปทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กับผลที่ได้รับจากการลงทุนลงแรงนั้น” (input – output ratio)

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (อ้างใน ชัยพล เอกกุล 2544: 6) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษยย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefit produced)

เฮอรัเบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon) (อ้างใน ชัยพล เอกกุล 2544: 6) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ คือ ถ้าพิจารณาว่าทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสูดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่ยกกล่าวมาทั้งหมด ผู้ศึกษาได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาว่า หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ขีดความสามารถในการบริหารการพัฒนา หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ซึ่งพิจารณาจากผลงานที่เกิดขึ้นจริง โดยต้องเป็นการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดโดยตอบสนองความต้องการของประชาชนและประเทศชาติ ทั้งนี้ ได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างภายใต้กรอบแนวคิด 6M

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา

แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนามีนักวิชาการที่ให้นิยามแนวคิดไว้อย่างมากมายหลายแนวคิด ในที่นี้ผู้ศึกษาจะขอยกมาศึกษาเพียงบางคนที่น่าสนใจเท่านั้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ได้แก่

เนตรชนก จิระเกียรติ (2537: 204) ได้ศึกษา เรื่อง “การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการบริการประชาชน คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ วิธีการบริการประชาชน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจของประชาชน โดยได้ให้ข้อเสนอแนะว่า สำนักงานเขตควรปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยพิจารณาใช้แนวทางการให้บริการที่เสร็จสิ้นในจุดเดียว หรือ โຕ้ะเดียว (one stop service) กับทุก ๆ เรื่องที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งคำนึงถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน รวมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ โຕ้ะ เก้าอี้ เป็นต้น

อรุณญา พัวพงษ์ไพโรจน์ (2538: 195-197) ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญในการให้บริการของทั้ง 6 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานปกครอง กลุ่มงานโยธา กลุ่มงานรายได้ กลุ่มงานทะเบียน กลุ่มงานอนามัย และกลุ่มงานรักษาความสะอาด ได้แก่

1. ด้านทรัพยากรการบริหาร ขาดแคลนบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้และงบประมาณในการดำเนินงาน
2. ด้านการประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น ความล่าช้าในการประสานงาน

3. ความเหลื่อมล้ำในอำนาจหน้าที่ระหว่างสำนักงานเขตกับส่วนกลาง

4. ปัญหาการขาดความร่วมมือจากประชาชน

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการที่สำคัญได้แก่

1. ด้านบริหารจัดการ สำนักงานเขตควรปรับปรุงในด้านการจัดการให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการยิ่งขึ้น เช่น กรณีที่ต้องมีการประสานงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน

2. ด้านทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์อันทันสมัย และยานพาหนะที่ใช้ในการให้บริการ ควรมีความพร้อมและให้ความสำคัญในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

3. ด้านเทคนิควิธีการ สำนักงานเขตควรนำเทคนิควิธีการสมัยใหม่ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับการบริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงทุกกลุ่มงานที่ต้องมีการประสานงานกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หรือการจ้างเหมาให้ออกชนดำเนินการในบางกิจกรรม

4. ด้านศักยภาพของบุคลากร สำนักงานเขตควรมีการจัดอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่

ลือชัย เจริญทรัพย์ (2538: 231-233) ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน” ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาข้อจำกัดของการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากร ขาดแคลนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ปัญหาในด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากปัญหาบางประการอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต ซึ่งประชาชนจำนวนมากเข้าใจว่าเป็นความรับผิดชอบของสำนักงานเขต ทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และพบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่มีประสิทธิผลของการให้บริการที่สำคัญได้แก่

1. ด้านระบบการให้บริการ เช่น ความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้

2. ด้านกระบวนการให้บริการ เช่น ขาดความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความสม่ำเสมอของการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเอาใจใส่งานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคเสมอหน้าของบริการที่ให้

ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานบริการที่สำคัญ สำนักงานเขต
ควรจัดสรรทรัพยากรบริหาร ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรสิ่งอำนวยความสะดวกให้
เพียงพอ และควรเน้นการประสานงาน การประชาสัมพันธ์และการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากร
ควบคู่กันไปด้วย

กุลวดี พูลเสน (2538: 190-192) ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของ
สำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานพระโขนง” ได้ให้ข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสรุปได้ดังนี้

1. สำนักงานเขตควรเน้นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับล่าง
เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากลักษณะงานที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเร็วในการสนองต่อความ
ต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2. ควรมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างกรุงเทพมหานครกับสำนักงานเขตให้ชัดเจน
เพราะมีการให้บริการหลาย ๆ กรณีที่อยู่นอกเหนืออำนาจหรือความสามารถที่เขตจะควบคุมได้ เช่น
หน้าที่การป้องกันน้ำท่วมจะมีสำนักระบายน้ำเป็นผู้ดูแลและเขตเป็นผู้ปฏิบัติงานในบางส่วนของ
กระบวนการป้องกันน้ำท่วมเท่านั้น ซึ่งในทางปฏิบัติหากเขตไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน
อื่น ๆ หรือมีการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องมักจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่ำลงทันที

3. ควรมีการปลูกฝังแนวคิด และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ
ผู้รับบริการ ซึ่งอาจใช้วิธีการ เช่น การสอดแทรกด้านมนุษยสัมพันธ์เข้าไปในหลักสูตรการฝึกอบรม
นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วย

4. จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสำนักงานเขต โดยมีหน้าที่
รับผิดชอบในการให้ข้อมูลและบริการตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยเน้นการให้
ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการ
ให้บริการ

5. ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้
เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

อัสยุทธิ์ สุทธิธวีล (2538: 161-162) ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของ
สำนักงานเขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตราชเทวี” ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
การให้บริการ ว่า การให้บริการของสำนักงานเขต ประชาชนผู้รับบริการเองถือได้ว่าเป็น
องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง เพราะความร่วมมือ การรับรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการ
ย่อมจะช่วยให้การบริการรวดเร็ว คล่องตัว จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานเขตควรให้ความเอาใจใส่

โดยการสร้างโครงการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการต่าง ๆ ที่ละเอียดอย่างสม่ำเสมอ และมีการเร่งรัดบังคับเป็นพิเศษเป็นประจำทุกปีในช่วงฤดูกลางหนึ่ง ๆ เช่น ช่วงการเสียดาย เป็นต้น สำนักงานเขตควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ นอกจากนั้นควรที่จะพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาการทำงานให้บริการในหน้าที่ประจำ เช่น การจัดสัมมนา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ตลอดจนการเอาใจใส่ดูแลของผู้บังคับบัญชา และการมีมาตรการประเมินผลงานและให้รางวัลหรือลงโทษอย่างเหมาะสมและจริงจัง

ยูพา ตั้งตน (2538: 174-178) ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี” ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. สำนักงานเขตควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับประชาชน ให้ทราบถึงระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม
2. แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรมบริการ
3. ควรมีความสนใจและตั้งใจในการให้บริการ เช่น สนใจไต่ถามผู้มารับบริการว่ามาติดต่อเรื่องอะไร
4. ควรให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง ไม่เห็นแก่พวกพ้อง
5. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ
6. บุคลิกท่าที และมารยาทควรแสดงออกกับผู้รับบริการในลักษณะที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 361-363) กล่าวว่า ในการศึกษาปัญหานั้นย่อมมิได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับการจัดแบ่งของนักวิชาการหรือผู้ศึกษาแต่ละคน ซึ่งเขาได้ยกตัวอย่างการจัดแบ่งปัญหาเป็น 11 ตัวอย่าง ได้แก่

1. ปัญหาที่เกิดจากโครงสร้างใหญ่ และปัญหาที่เกิดจากโครงสร้างย่อย
2. ปัญหาที่เกิดจากระบบ และปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล
3. ปัญหาด้านการบริหาร และปัญหาด้านตัวบทกฎหมาย
4. ปัญหาที่เกิดจากข้อเท็จจริง และปัญหาที่เกิดจากข้อกฎหมาย
5. ปัญหาด้านโครงสร้าง และปัญหาด้านการปฏิบัติ

6. ปัญหาที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นฝ่ายการเมือง และปัญหาที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นฝ่ายประจำ

7. ปัญหาที่เกิดจากโครงสร้าง ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงาน และปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล

8. ปัญหาที่เกิดจากหน่วยงานของรัฐ ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ และปัญหาที่เกิดจากบทบัญญัติของกฎหมาย

9. ปัญหาที่เกิดจากโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ

10. ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าจะนำกระบวนการหรือกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการส่วนใดหรือเรื่องใดมาศึกษา เช่น ศึกษาปัญหาที่เกิดจากปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ 6 ด้าน หรือ 6M อันได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร (Man) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน (Market) และปัญหาด้านจริยธรรมหรือคุณธรรม (Morality)

11. ปัญหาของหน่วยงานหลักหรือคณะกรรมการ และปัญหาของสำนักงานหรือหน่วยปฏิบัติงาน คำว่า คณะกรรมการนั้น หมายถึง หน่วยงาน หรือคณะบุคคลก็ได้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 398-408) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานของรัฐในส่วนท้องถิ่นที่ศึกษา คือ กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาการบริหารการพัฒนาของกรุงเทพมหานครภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มีปัญหาและแนวทางการพัฒนาที่สำคัญดังนี้

1. ปัญหาและแนวทางการพัฒนาหน่วยงานหลัก คือ

ปัญหาโครงสร้างใหญ่ หรือ “ระบบ” ซึ่งหมายถึง รูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่ไม่เหมาะสมและมีข้อบกพร่อง เป็นต้นว่า รูปแบบมีลักษณะเป็นพันทางหรือไม่เป็นสากล โครงสร้างไม่สอดคล้องกับการบริหารงานภายใต้ระบอบประชาธิปไตย ในยุคปัจจุบัน ผิดหลักการกระจายอำนาจ การบริหารท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งอำนาจหน้าที่ไปรวมศูนย์อยู่ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และมีปัญหาอาณาเขตของกรุงเทพมหานครที่กว้างขวางเกินไป หรือใหญ่โตอึดอัดยากต่อการบริหารงานและขัดแย้งกับลักษณะจิวแต่แจ๋ว (small is beautiful) ซึ่งเป็นลักษณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ปัญหาชุมชนเมือง เช่น ปัญหาการจัดเก็บขยะ ปัญหามลพิษ ปัญหา

การจรรยาบรรณที่ดี ปัญหาเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล แต่เกิดจากระบบที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นจึงส่งผลให้กรุงเทพมหานครเจริญเติบโตอย่างไร้ทิศทางและไร้ขอบเขต

แนวทางการพัฒนาที่เป็นไปในทิศทางที่แก้ปัญหาลักษณะนี้ มีดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาที่รูปแบบ ควรเป็นรูปแบบที่ทำกรุงเทพมหานครให้เล็กกลงและไม่ให้อำนาจรวมศูนย์อยู่ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยยังคงเป็นการบริหารท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งขึ้น โดยเฉพาะสำหรับเมืองหลวง ควรมีกฎหมายพิเศษรองรับแตกต่างจากเทศบาลทั่วประเทศ มีฐานะเป็นนิติบุคคล การบริหารงานของกรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (two-tier government) คือ ระดับบนและระดับล่าง ในระดับบน (top tier) คือ กรุงเทพมหานคร และสภากรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย การติดต่อประสานงานกระทำโดยตรงต่อรัฐมนตรีมิใช่ผ่านปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนระดับล่าง (low tier) คือ เทศบาลนคร มีจำนวน 10-15 แห่ง แต่ละเทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และแต่ละเทศบาลนครมีประชากร 3-5 แสนคน แต่ไม่เกิน 1 ล้านคน ทุกเทศบาลเป็นรูปแบบเทศบาลแบบหัวหน้าฝ่ายบริหารหรือนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงและสภาเทศบาล

สำหรับเหตุผลที่เสนอแนะให้เป็นรูปแบบเช่นนี้เพราะ

- 1) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานให้สะดวก รวดเร็ว ใกล้ชิด และทั่วถึง
- 2) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น
- 3) เปิดโอกาสให้มีการควบคุมตรวจสอบและถ่วงดุลเพื่อให้เกิดความโปร่งใส
- 4) สอดคล้องกับการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลของไทยที่ใช้กันอยู่ทั่วประเทศ
- 5) เป็นการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบจากหน่วยงานบริหารเมืองหลวงซึ่งเป็นหน่วยการบริหารท้องถิ่นเพียงหน่วยงานเดียวไปให้หน่วยการบริหารท้องถิ่นหรือเทศบาลหลายแห่ง
- 6) ทำให้เทศบาลนครแต่ละแห่งได้มีโอกาสแข่งขันกันทำประโยชน์และให้บริการสาธารณะต่อประชาชน
- 7) แต่ละเทศบาลสามารถสร้างเอกลักษณ์หรือลักษณะเด่นของแต่ละเทศบาลเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้

8) เป็นสากล คือสอดคล้องกับหน่วยงานบริหารเมืองหลวงของต่างประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส และญี่ปุ่น

2. การแบ่งโครงสร้างเป็น 2 ระดับในระดับบน คือ กรุงเทพมหานคร หรือ เทศบาลกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ มีหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ส่วนฝ่ายนิติบัญญัติ เรียกว่า สภากรุงเทพมหานคร มีสมาชิก 2 ประเภทรวมกันประมาณ 100 คน ประเภทแรกมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนประมาณ 80 คน อีกประเภทหนึ่งเป็นสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร โดยตำแหน่ง คือมาจากนายกเทศมนตรีจำนวน 10-15 คน ของเทศบาลนครระดับล่าง ดำรงตำแหน่งวาระละ 4 ปี ติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 วาระ ในระดับล่าง คือ เทศบาลนคร ก็เหมือนกันฝ่ายบริหารมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ส่วนฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สมาชิกสภาเทศบาล มีจำนวนประมาณ 300-400 คนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี ติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 วาระ เพื่อป้องกันการผูกขาดอำนาจและสร้างอาณาจักรและควรจัดให้มีการเลือกตั้งทุกตำแหน่งขึ้นพร้อมกันเพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณ หน่วยงานทั้ง 2 ระดับควรขึ้นตรงกับกระทรวงมหาดไทยหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

3. แนวทางการพัฒนาอำนาจหน้าที่ ในระดับบน คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจน้อยลง โดยมีอำนาจดำเนินการเฉพาะแผนรวม เป็นต้นว่า ระบบขนส่งมวลชนรวม ระบบกำจัดขยะรวม ส่วนระดับล่าง ซึ่งประกอบด้วย 10-15 เทศบาล มีนายกเทศมนตรีจำนวน 10-15 คนให้มีอำนาจหน้าที่ทำนองเดียวกับเทศบาลทั่วไปที่นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

นอกจากนี้แล้วรัฐบาลควรสนับสนุนและพัฒนาาระบบการบริหารของ กรุงเทพมหานคร โดยเน้นในเรื่องรูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาสำนักงาน มีปัญหาที่สำคัญ 2 ข้อ คือ

1. ปัญหาผู้อำนวยการเขตเป็นข้าราชการประจำไม่อาจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าผู้อำนวยการเขตจะมีความตั้งใจและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ก็ตาม ทั้งนี้เป็นไปตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2521) ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวประกาศใช้มาแล้วเกือบ 20 ปี จึงมีแนวโน้มว่าไม่สอดคล้องกับการบริหารของเมืองหลวงที่มีความเจริญอย่างมาก และยังไม่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) รวมทั้งขัดกับกระแสโลกปัจจุบันที่สนับสนุนหลักการปกครองส่วนท้องถิ่น และการกระจายอำนาจ

แนวทางการพัฒนา ควรปรับเปลี่ยนกรุงเทพมหานครที่โครงสร้างใหญ่ ถ้ายังไม่อาจดำเนินการได้ ก็ให้ผู้บังคับบัญชา คือ ปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควบคุมดูแลและติดตามผลงานอย่างใกล้ชิด

2. ปัญหาผู้อำนวยการเขตไม่มีอำนาจหน้าที่เพียงพอ เพราะอำนาจไปรวมอยู่ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ประกอบกับไม่ต้องการมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการเขตเพราะจะทำให้มีอำนาจน้อยลง และกลัวผู้อำนวยการเขตปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนา ควรปรับเปลี่ยนที่โครงสร้าง แต่ถ้าดำเนินการไม่ได้ก็ควรมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการเขตเพิ่มมากขึ้น

เซียร์ส (Seers) (อ้างใน ปกรณ์ ปรียากร 2528: 25-26) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพยายามในการพึ่งตนเอง (self reliance) ซึ่งเขาได้ให้ความหมายไว้อย่างเฉพาะเจาะจงดังต่อไปนี้

1. ลดการพึ่งพาด้านการนำเข้าสำหรับสินค้าและบริการที่จำเป็นทางด้านอาหาร น้ำมันและผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ปังจัยหรืออุปกรณ์การผลิตสินค้าประเภททุน (capital equipment) และที่สำคัญคือ ลดการพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ที่มาจากภายนอกประเทศ

2. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบและระสนิยมในการบริโภคและการเพิ่มสมรรถนะทางด้านการผลิต

3. การกระจายรายได้ในลักษณะของการกำหนดนโยบายที่จะเปลี่ยนวิถีในการดำเนินชีวิตของคนที่มีระดับรายได้สูง โดยการใช้นโยบายภาษี นโยบายด้านราคา การชักจูงใจ และในกรณีจำเป็นอาจต้องใช้วิธีการแบ่งสรร (rationing) ปังจัยการผลิตที่สำคัญด้วย

4. ในบางประเทศรัฐอาจจำเป็นต้องใช้นโยบายการควบคุมและการเป็นเจ้าของกิจการเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติรวมทั้งการเพิ่มความสามารถและความพยายามในการเจรจาต่อรองกับบริษัทข้ามชาติ (transnational corporations)

5. การดำเนินนโยบายทางวัฒนธรรม (cultural policy) เพื่อที่จะลดภาวะการพึ่งพาทางวัฒนธรรม (cultural dependence) ที่เคยมีต่อประเทศมหาอำนาจ

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาจากปัญหาและแนวทางการพัฒนาข้างต้นนี้ ผู้ศึกษานำไปปรับใช้ในการสร้างแบบสอบถาม และการอภิปรายผลในบทที่ 5 ด้วย

5. แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อย่อย ได้แก่

5.1 ความเป็นมา

5.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

5.1 ความเป็นมา

“เขตบึงกุ่ม” เดิมรวมอยู่ในพื้นที่ของเขตบางกะปิ ต่อมาได้แยกออกจากเขตบางกะปิ ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ.2532 เป็นต้นมา โดยบริการประชาชนในพื้นที่รวม 3 แขวง คือ แขวงคลองกุ่ม แขวงคันทนายาว และแขวงสะพานสูง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสภาพพื้นที่เขตต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ควบคู่กับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ประกอบกับการพัฒนาทางด้านโครงข่ายคมนาคม ขยายตัวออกอย่างกว้างไกลเข้าสู่พื้นที่ว่าง ทำให้มีการกระจายตัวของประชาชน และสาธารณูปโภคมากขึ้น จึงจำเป็นต้องจัดเขตพื้นที่และจำนวนประชากรของเขตให้มีความเหมาะสมใกล้เคียงกัน เพื่อประโยชน์แก่การปกครอง การให้บริการของรัฐ และความสะดวกของประชาชน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ต่อมาจึงได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2540 เขตบึงกุ่ม จึงได้แบ่งพื้นที่ออกเป็นอีก 2 เขต คือ เขตคันทนายาว และเขตสะพานสูง

5.1.1 ที่มาของชื่อ

บึงกุ่ม เป็นบึงน้ำสาธารณะขนาดใหญ่ที่กรุงเทพมหานครได้พัฒนา เพื่อให้เป็นบึงรับน้ำและเป็นสวนสาธารณะ ให้ประชาชนใช้เป็นสถานที่พักผ่อนและออกกำลังกาย สวนสาธารณะแห่งนี้มีต้นกุ่มเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเมื่อ เขตฯ มาสร้างใกล้กับสวนสาธารณะแห่งนี้ จึงได้ใช้ชื่อว่า "เขตบึงกุ่ม "

5.1.2 สภาพภูมิศาสตร์

พื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ประมาณ 25 ตารางกิโลเมตร มีพื้นที่การปกครองแขวงเดียว คือ แขวงคลองกุ่ม ประกอบด้วย คลองที่สำคัญ คือ คลองแสนแสบ และคลองบางเตย ถนนสายหลัก ได้แก่ ถนนนวมินทร์ ถนนเสรีไทย ถนนนวลจันทร์ และถนนเกษตร-นวมินทร์

5.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

สำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแล โรงเรียนประถมศึกษา การดูแลและรักษาการให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานเขตบึงกุ่มเป็นเขตหนึ่งในการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งส่วนราชการดังนี้

ส่วนราชการของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

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

นอกจากนี้ยังมีส่วนราชการที่สังกัดกระทรวง ทบวง กรม อื่น ๆ มาประจำที่เขต 3 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักงานเขตสรรพากร
2. หน่วยสถิติเขต
3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 10 (พื้นที่เขตบึงกุ่ม เขตมีนบุรี เขตคันนายาว เขตสะพานสูง และเขตคลองสามวา)

ซึ่งแต่ละฝ่ายมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสารบรรณและธุรการทั่วไป การเงินและพัสดุ การบริหารงานบุคคล การปกครองท้องที่ การเลือกตั้ง การประชาสัมพันธ์ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุทธรณ์ การป้องกันฝ่ายพลเรือน กิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพล

เรือน (อปพร) การจัดทำแผนพัฒนาเขต งานด้านสารสนเทศ การรับส่งวิทยุของเขต การดูแลรักษา สถานที่และยานพาหนะส่วนกลาง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1.1 งานบริหารงานทั่วไป
- 1.2 งานปกครอง
- 1.3 งานประชาสัมพันธ์

2. ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการ ทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัวและ พิณยกรรม ทะเบียนชื่อตัวชื่อสกุล ทะเบียนมุลนิธิ การทะเบียนมัสยิดอิสลาม และทะเบียนศาลเจ้า การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตลอดจนการดำเนินการแก่ผู้กระทำผิดพระราชบัญญัติ ทะเบียนราษฎร และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดย แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

- 2.1 งานธุรการ
- 2.2 งานทะเบียนราษฎร
- 2.3 งานบัตรประจำตัวประชาชน

3. ฝ่ายโยธา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้างซ่อมแซมและปรับปรุง โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครและสิ่งสาธารณณะประโยชน์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณ ประจำปี การสำรวจเพื่อวางแผนการก่อสร้าง การปรับปรุงระบบระบายน้ำ การบำรุงรักษาคูคลอง และท่อระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การควบคุมบังคับการหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมอาคาร ตรวจสอบ ควบคุม ดูแลรักษาที่สาธารณะ ดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนา เมือง วางผังปรับปรุงบริเวณเฉพาะแห่งหรือบริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดินให้เป็นไปตามมาตรฐานผังเมือง รวม กรุงเทพมหานคร รวมทั้งวางแผนด้านงบประมาณ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานออกเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้

- 3.1 งานธุรการ
- 3.2 งานโครงการก่อสร้างและบูรณะ
- 3.3 งานควบคุมอาคาร
- 3.4 งานรักษาที่สาธารณะ
- 3.5 งานระบายน้ำ

4. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขภาพอาหาร การสุขภาพสถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายแก่สุขภาพ การสุขภาพตลาดและการสุขภาพสิ่งแวดล้อม การสุขภาพทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขภาพและถูกสุขลักษณะ การจัดระเบียบหาแร่ แผลลอย ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การพัฒนา ควบคุมและรักษาสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเผยแพร่ อบรมประชาสัมพันธ์ด้านการสุขภาพและการสาธารณสุข การกำกัดห้าม และระงับเหตุรำคาญในที่สาธารณะหรือที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

- 4.1 งานธุรการ
- 4.2 งานสุขภาพอาหาร
- 4.3 งานสุขภาพโรงงานและอาชีพอนามัย
- 4.4 งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพทั่วไป

5. ฝ่ายรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ รับแบบแจ้งรายการเพื่อชำระค่าภาษี ตรวจสอบขนาดและประโยชน์การใช้สอยของโรงเรือนและที่ดิน ตรวจสอบขนาดและประเภทของป้ายเพื่อประเมินประกอบการประเมินภาษี ติดตามเร่งรัดผู้รับการประเมินภาษีที่ไม่ยื่นแบบตามกำหนด และดำเนินคดีแก่ผู้ค้างชำระภาษีโดยรวบรวมเอกสารส่งกองกฎหมายและคดี รวบรวมและจัดทำสถิติการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม และการรายงานการจัดเก็บภาษี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

- 5.1 ด้านการเงินและธุรการ
- 5.2 งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 5.3 งานภาษีบำรุงท้องที่
- 5.4 งานภาษีป้าย

6. ฝ่ายรักษาความสะอาดสวนสาธารณะ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การลดมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อม การบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ให้สวยงามร่มรื่นตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

6.1 งานธุรการ

6.2 งานตรวจและควบคุม

6.3 งานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล

6.4 งานปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

7. ฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสารบรรณและธุรการทั่วไป การเงิน บัญชีและพัสดุ การควบคุมจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ งานเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ. 2523 ได้แก่ ดำรวจเด็กเพื่อการเกณฑ์เด็กเข้าเรียน ผ่อนผันยกเว้นเด็กเข้าเรียนตามเกณฑ์ ควบคุมเด็กในเกณฑ์บังคับ ติดตามเด็กขาดเรียน จำหน่ายเด็ก เป็นต้น การขอเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลนักเรียน การจัดตั้ง ยุบ เลิก รวมและเปลี่ยนแปลงโรงเรียน การกำหนดชื่อโรงเรียน งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา ได้แก่ จัดตั้งกลุ่ม กองลูกเสือ เนตรนารีและยุวกาชาด อนุญาตให้พนักเรียนไปนอกสถานศึกษา ตรวจเยี่ยมโรงเรียน แต่งตั้ง ผู้บังคับบัญชาลูกเสือ ยุวกาชาด การลงทะเบียนลูกเสือ ยุวกาชาด จัดพิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ของข้าราชการครูและลูกจ้างของโรงเรียน และข้าราชการในงานศึกษานิเทศ การเลือกตั้ง อ.ก.ก ข้าราชการครู การเลือกตั้งคณะกรรมการครูสภา การนิเทศ การศึกษา เช่น จัดทำแผนงาน โครงการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งครูเข้ารับการศึกษา การประชุมสัมมนาครู งานการเรียนการสอน ประเมินผลการส่งเสริมคุณลักษณะ โรงเรียน เช่น การอนามัยโรงเรียน การกีฬาส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นต้น การนิเทศและตรวจเยี่ยม งานสนับสนุน วิชาการ วิจัย ประเมินผล โครงการและเผยแพร่งาน เป็นต้น งานข้อมูลทางการศึกษา ได้แก่ การรวบรวมสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษา จัดทำรายงานและเผยแพร่การประสานงานวิชาการระหว่างโรงเรียน กลุ่มโรงเรียน ดำเนินงาน ศูนย์วิชาการเขต และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

8. ฝ่ายการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานและควบคุมเกี่ยวกับการรับเงินในสำนักงาน และการรับเงินประเภทอื่น ๆ การจัดทำบัญชี แยกประเภท การจัดทำทะเบียน ผลประโยชน์ การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ของส่วนราชการต่าง ๆ การจัดทำงบประมาณประจำปี และควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การจัดทำและตรวจสอบฎีกาเบิกจ่ายและตรวจสอบหลักฐานให้ถูกต้องตามระเบียบการปฏิบัติงานตามระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานครรวม 6 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี ระบบงานงบประมาณ ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานจัดจ้าง และระบบงานบัญชีทรัพย์สินของสำนักงานเขต และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

9. ฝ่ายเทศกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การวางแผนปฏิบัติงาน การชี้แจงประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งการปฏิบัติงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่

- 9.1 งานจัดระเบียบ
- 9.2 งานอุบัติเหตุและสิ่งแวกล้อม
- 9.3 งานจราจรและท้องเที่ยว
- 9.4 งานคดีและธุรการ

10. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัยและคุณภาพชีวิต ในชุมชนแออัดที่กรุงเทพมหานครกำหนดขึ้น โดยทำเป็นประกาศของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ความร่วมมือในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในเรื่องที่อยู่ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน การปรับปรุง แก้ไขระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรักษาสภาวะแวดล้อมภายในชุมชน

การจัดให้มีองค์กรประชาชนในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน โดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกรรมการชุมชน พ.ศ. 2534 และสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนและทางราชการ เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเยาวชน สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น การประสานงานภายนอกกับเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เช่น สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนและการปรับปรุงชุมชน การรักษาความสะอาด การจัดหาที่อยู่อาศัยแห่งใหม่ที่เหมาะสมให้การสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย

ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาจิตใจ ส่งเสริมการกีฬา วัฒนธรรม และเสริมสร้างความสามัคคีภายในชุมชน การจัดอบรมให้คำปรึกษา แนะนำให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และความคิดริเริ่มในการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพของประชาชน เช่น จัดฝึกอบรมวิชาชีพระยะสั้น และประสานงานจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การให้ข่าวสารด้านแรงงาน แก่ผู้ว่างงานในชุมชน การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตรแผนใหม่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันสำนักงานเขตบึงกุ่มได้นำระบบการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) มาใช้เป็นการนำการบริการของส่วนราชการในสำนักงานเขตทุกฝ่ายมาไว้ในจุดเดียวเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ โดยได้นำระบบคิวมาช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งประเภทการให้บริการเป็น 5 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 บริการยื่นและรับเรื่อง

1. การยื่นเรื่องขออนุญาตขุดย้ายหรือตัดต้นไม้ที่สาธารณะ
2. การยื่นเรื่องขออนุญาตประเมินค่าบริการต่าง ๆ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร
3. การยื่นคำร้องเรียนเหตุรำคาญ
4. การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร
5. การขออนุญาตเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร
6. การต่อใบอนุญาต
7. การอุทธรณ์
8. การขออนุญาตกระทำการในที่สาธารณะและขอการอุทิศที่ดิน
9. การขอมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภทผู้มี

รายได้เล็กน้อย

10. การขอมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภทผู้มีรายได้เล็กน้อย กรณีฉุกเฉิน

11. การสอบสวน รับรอง

12. งานใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุขและพระราชบัญญัติสุสาน

และฌาปนสถาน

13. งานใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา

14. การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัยอื่น ๆ

ประเภทที่ 2 บริการยื่นแบบภาษี

1. การยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. การยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีบำรุงท้องที่
3. การยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีป้าย

ประเภทที่ 3 บริการงานทะเบียนราษฎร

1. การแจ้งย้ายเข้าและออก
2. การแก้ไขรายการ

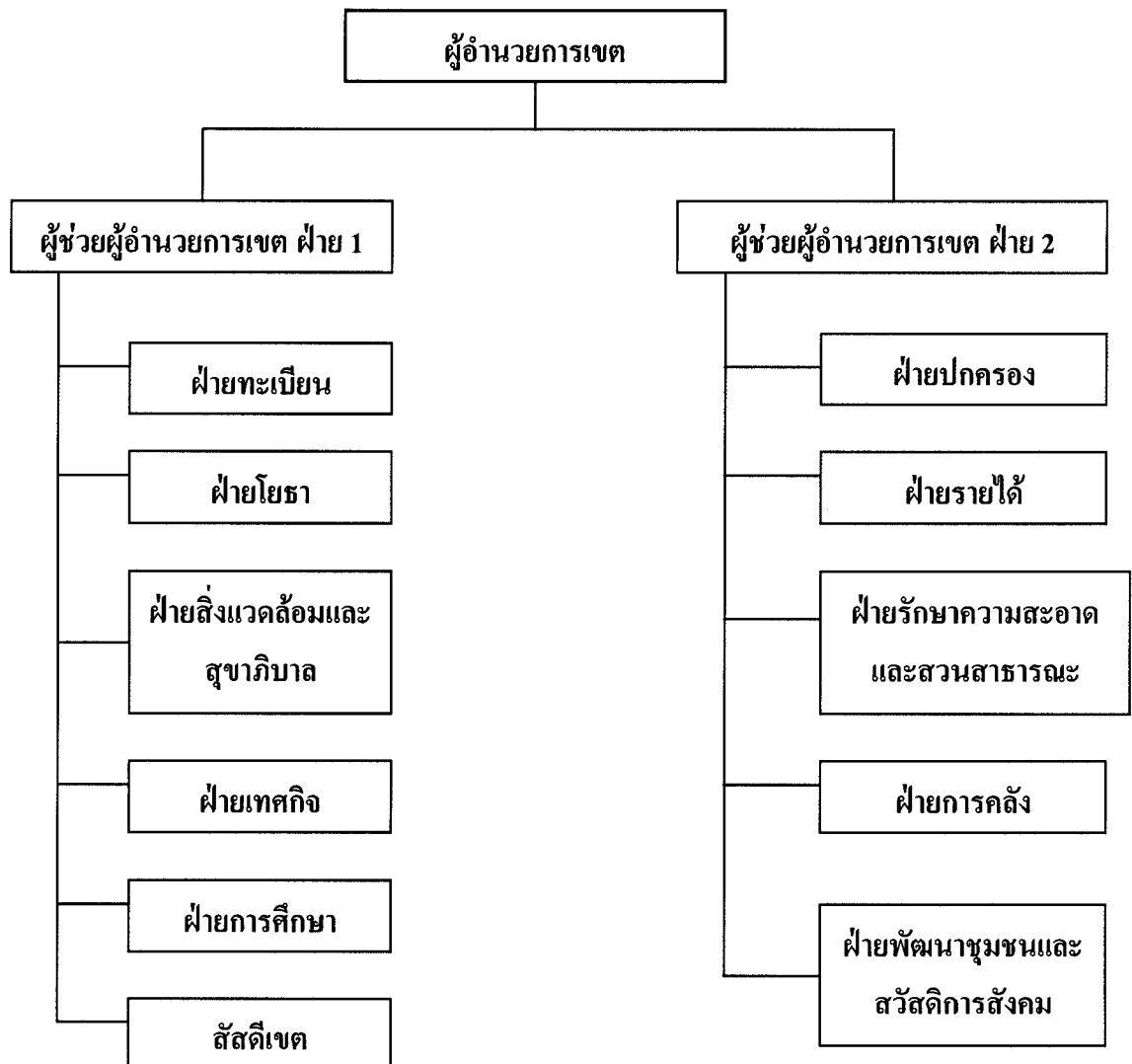
- 3. การรับสูติบัตร
- 4. การแจ้งตาย
- 5. การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และอื่น ๆ

ประเภทที่ 4 บริการทำบัตรประชาชน

- 1. การทำบัตรประชาชน

ประเภทที่ 5 บริการชำระเงิน

- 1. รับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ



ภาพที่ 2.1 แผนผังองค์กรสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หัวข้อนี้แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการประจำ ลูกจ้างของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวน 614 คน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่มจำนวนทั้งหมด 139,050 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2549) สาเหตุที่เลือกศึกษาทั้งข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชน เพราะจะได้มุมมองความคิดเห็นที่ครอบคลุม กว้างขวางทั้งด้านคนในองค์กร คือ ข้าราชการประจำ ลูกจ้างของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร และคนนอกองค์กร คือ ประชาชน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งหมด 1,014 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการอ้างอิงตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ดังที่แสดงตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ขนาด ประชากร	ระดับความคลาดเคลื่อน					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	b	b	b	b	222	81
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
----> a	10,000	2,500	1,111	625	400	100

หมายเหตุ: b ในกรณีนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมากกว่าร้อยละ 50 ของประชากร

ที่มา: Taro Yamane, Elementary Sampling Theory, 1967, p. 398.

ตารางที่ 3.2 ประเภทของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง

ประเภทของประชากร/กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
1. ข้าราชการประจำ	129	129	121
2. ลูกจ้าง	485	485	341
3. ประชาชน	139,050	400	400
รวม	139,664	1,014	862

(คิดเป็นร้อยละ 85.0 ของกลุ่ม
ตัวอย่างทั้งหมด)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (questionnaire) สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง หัวข้อนี้แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎี

ในการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จำนวน 2 คน นอกจากนั้น ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือที่ปรึกษาโครงการวิจัยนี้ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยนำข้อมูลมาจากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดในบทที่ 2 มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเกือบทุกข้อ เป็นคำถามปลายปิด แบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิภาพในการ บริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุม 6 เรื่อง หรือ 6M จำนวน 31 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหาร การพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุม 6 เรื่อง หรือ 6M จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาในปัจจุบันและในอดีต และกับหน่วยงานอื่น และแนวโน้ม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา โดยครอบคลุม 6 เรื่อง หรือ 6M จำนวน 16 ข้อ

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด และผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ มาตรฐานประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิคเคอร์ต (R.A. Likert) ในการสร้าง แบบสอบถามแบบมาตรฐานนั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษา ได้สร้างแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง และน้อย โดยกำหนดให้มีน้ำหนัก เปรียบเทียบกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือก สร้างแบบสอบถามที่แบ่ง เป็น 3 ระดับ มีดังนี้ (1) ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียด ในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกรองแต่ละระดับชัดเจน ได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริงแต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การ ประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ (2) ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม (3) ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น (4) ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาไปอ่าน (5) ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อนชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับแล้วข้อมูลจะกระจาย เวลาเขียนบรรยายข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น ทำให้น่าเบื่อ ในการอ่านงานวิจัย (6) ทำให้ประหยัดเวลา และง่ายต่อการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอด

ทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล (7) ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรกได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน แต่ละระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ ทำให้ในที่สุด จำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ อีกทั้ง (8) มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี, 2529 : 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชา ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธิยากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174) และแนวคิดของแดเนียล (Daniel 1995: 18-19) โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ เบส (Best) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

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

กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3	เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.33 - 3.00 คะแนน
2	เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 - 2.32 คะแนน
1	เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

สำหรับข้อคำถามจะมีลักษณะดังนี้

เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) การให้บริการประชาชน (Market) การบริหารคุณธรรม (Morality) นอกจากนี้แล้วจะมีข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษานี้ด้วย

2.2 การทดสอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้จะต้องมีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม เมื่อสร้างข้อคำถามหรือแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเสร็จแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้องขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

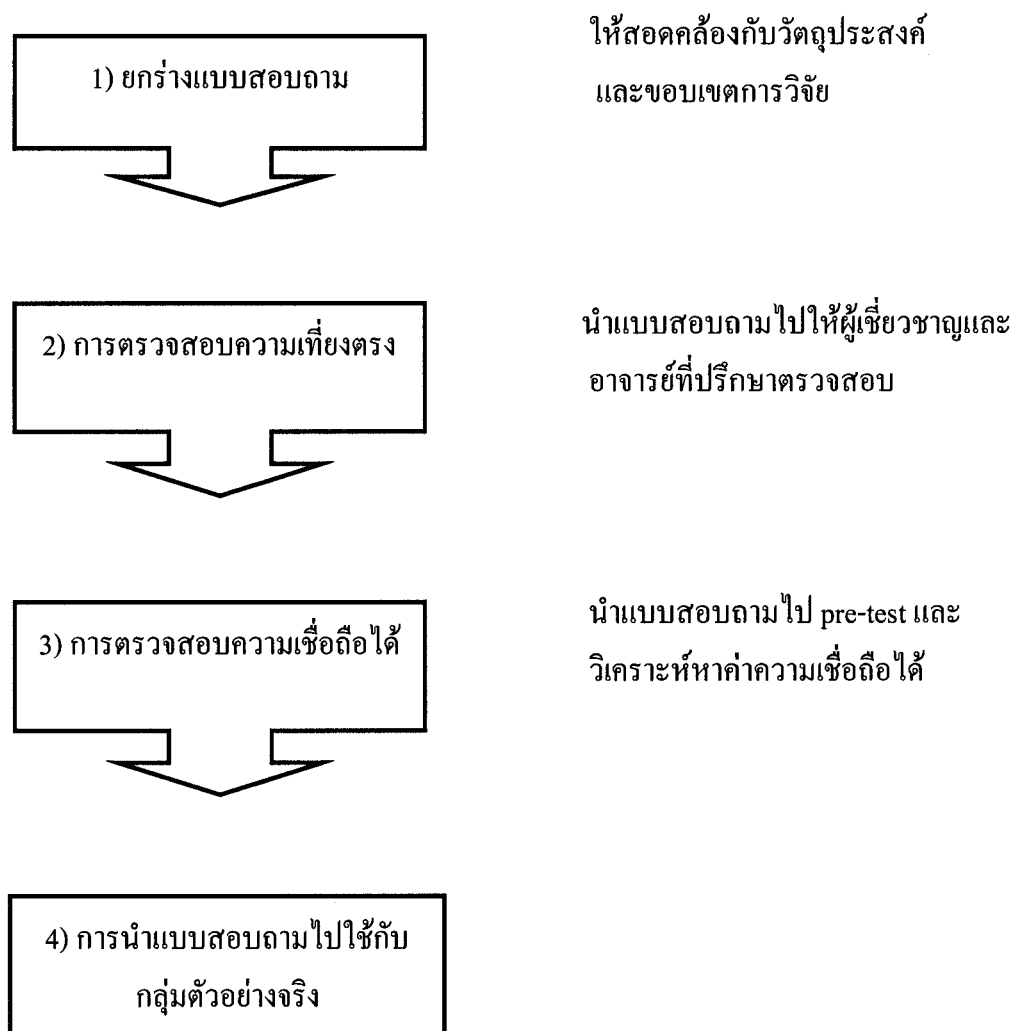
1) ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมกับแบบสอบถามให้ (1) นายชัยวัฒน์ อังกิตานนท์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม และ (2) นางจรูญลักษณ์ วิรัชศิริ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม ตรวจสอบและอนุมัติให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2549

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ อาจารย์พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ดำเนินการโดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงในเขตบึงกุ่มจำนวน 50 ชุด ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือเชื่อถือได้จากสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L.J. Cornbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด ดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.85 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ทั้งนี้หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใดผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1 จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ไปมอบให้ผู้อำนวยการเขต

3.2 แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชนในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,014 ชุด

3.3 ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันทีเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเสร็จ เมื่อพบแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบไม่ครบก็ดำเนินการให้แก้ไขในทันที โดยเริ่มเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 8 ตุลาคม 2549 ถึงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2549 รวมทั้งหมด 35 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ลงทะเบียนแล้วมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ที่เรียกว่า SPSS for PC (Statistical Package for Social Sciences) โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ การคำนวณค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามลักษณะตัวแปร

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t- test) การทดสอบค่าเอฟ (f-test) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วัน-เวย์ อโนวา (one way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe)

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 – วันที่ 31 กุมภาพันธ์ 2550 รวมการศึกษาตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร (2) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร (3) การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร และ (4) ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ในการศึกษานี้ได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาที่เรียกว่า 6M มาใช้เป็นกรอบแนวความคิด 6M นั้น ประกอบด้วย การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารงานทั่วไป (Management) การให้บริการประชาชน (Market) และการบริหารคุณธรรม (Morality) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร รวม 862 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,014 คน ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ (SPSS for PC) สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation หรือ S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (f-test) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วัน-เวย์ อโนวา (one way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe) ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายประกอบตารางโดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาจำนวนและค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา และภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ข้อ ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่น ในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน 2 ตัว และการทดสอบค่าเอฟ หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วัน-เวย์ อโนวา รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 ตัว

2.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- 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) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วัน-เวย์ อีโนวา (one way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe)

ตอนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่ม

ตัวอย่าง

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม โดยพิจารณาตามกรอบแนวคิด 6M

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

3.3 สรุปการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

3.4 สรุปภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 862) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		n = 862	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	1. ข้าราชการประจำ	121	14.1
	2. ลูกจ้าง	341	39.5
	3. ประชาชน	400	46.4
รวม		862	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		n = 862	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. เพศ	1. ชาย	336	39.0
	2. หญิง	526	61.0
	รวม	862	100.0
3. อายุ	1. ต่ำกว่า 30 ปี	206	23.9
	2. ระหว่าง 30-40 ปี	350	40.6
	3. ระหว่าง 41-50 ปี	274	31.8
	4. 51 ปีขึ้นไป	32	3.7
	รวม	862	100.0
4. การศึกษา	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	650	75.4
	2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	201	23.3
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	11	1.3
	รวม	862	100.0

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.0) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 39.0) เป็นชาย ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.6) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี รองลงมาตามลำดับมีดังนี้ คือ (ร้อยละ 31.8) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี, (ร้อยละ 23.9) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, และที่เหลือ (ร้อยละ 3.7) มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ในส่วนของการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.4) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา (ร้อยละ 23.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และที่เหลือ (ร้อยละ 1.3) มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา และภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น
 ดังจะได้นำเสนอเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
 สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M แบ่งเป็น 7 หัวข้อ ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการ
 พัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารบุคลากร แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
 สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารบุคลากร

ประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ด้านการบริหารบุคลากร	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้บรรจุ แต่งตั้งและใช้บุคลากร เหมาะสมกับงาน	211 24.5	604 70.0	47 5.5	862 100.0	2.19	0.513	ปานกลาง
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการพัฒนา คุณภาพของบุคลากร เช่น การ ฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน	167 19.4	552 64.0	143 16.6	862 100.0	2.03	0.599	ปานกลาง
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เชิญ บุคลากรภายนอกมาให้ความรู้ และช่วยพัฒนาบุคลากร	117 13.6	486 56.4	259 30.0	862 100.0	1.84	0.64	ปานกลาง
4. ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึง กุ่มได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่าง ของผู้นำที่ดี	373 43.3	451 52.3	38 4.4	862 100.0	2.39	0.571	ปานกลาง
5. ในภาพรวม การบริหาร บุคลากรของสำนักงานเขตบึง กุ่มมีประสิทธิภาพสูง	223 25.9	590 68.4	49 5.7	862 100.0	2.20	0.525	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.17 5	0.366	ปานกลาง

หมายเหตุ สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (f-test) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วัน-เวย์ อโนวา (one way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe)

1. ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05
2. ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

2.1 เห็นด้วยมาก	ช่วงคะแนน 2.33 - 3.00 คะแนน
2.2 เห็นด้วยปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 - 2.32 คะแนน
2.3 เห็นด้วยน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มด้านการบริหารบุคลากร (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้นำที่ดี (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้บรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรเหมาะสมกับงาน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.84)ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เชิญบุคลากรภายนอกมาให้ความรู้ และช่วยพัฒนาบุคลากร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า ในภาพรวม การบริหารบุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.13)

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ

ประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับ งบประมาณเพียงพอในการทำ โครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรม ต่าง ๆ	152 17.6	586 68.0	124 14.4	862 100.0	2.03	0.565	ปานกลาง
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้มีการ ชี้แจงการบริหารงบประมาณ ให้ประชาชนทราบ	87 10.1	413 47.9	362 42.0	862 100.0	1.68	0.648	ปานกลาง
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่าย งบประมาณอย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	233 27.1	549 63.7	79 9.2	862 100.0	2.21	1.138	ปานกลาง
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ สนับสนุนให้มีการตรวจสอบ ด้านการเงินทั้งจากภายในและ ภายนอก เช่น ประชาชนใน เขตบึงกุ่ม	138 16.0	491 57.0	233 27.0	862 100.0	1.89	0.647	ปานกลาง
5. ในภาพรวม การบริหาร งบประมาณของสำนักงานเขต บึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	151 17.5	659 76.5	52 6.0	862 100.0	2.11	0.472	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					1.986	0.426	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มด้านการบริหารงบประมาณ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณเพียงพอในการทำโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้สนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงินทั้งจากภายในและภายนอก เช่น ประชาชนในเขตบึงกุ่ม และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.68) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้มีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้ประชาชนทราบ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า ในภาพรวม การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.98)

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงานทั่วไป แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงานทั่วไป

ประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ด้านการบริหารงานทั่วไป	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้การบริหารงานแบบที่มุ่งความสำเร็จมากกว่าการบริหารแบบที่มีขั้นตอนมากและยืดหยุ่นระเบียบ	282 32.7	515 59.7	65 7.6	862 100.0	2.25	0.583	ปานกลาง
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการจัดให้บริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น	519 60.2	313 36.3	30 3.5	862 100.0	2.57	0.562	มาก
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน	118 13.7	480 55.7	264 30.6	862 100.0	1.83	0.644	ปานกลาง
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	158 18.3	626 72.6	78 9.1	862 100.0	2.09	0.515	ปานกลาง
5. ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	160 18.5	655 76.0	47 5.5	862 100.0	2.13	0.472	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.17	0.366	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงานทั่วไป (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการจัดให้บริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้การบริหารงานแบบที่มุ่งความสำเร็จมากกว่าการบริหารแบบที่มีขั้นตอนมากและยืดหยุ่นระเบียบ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.83) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.17)

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

ประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการจัดหา แจกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่าง เพียงพอ	153	569	140	862	2.02	0.583	ปานกลาง
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้นำวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่าย เอกสาร เพื่อช่วยในการ ให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น	479	313	70	862	2.47	0.642	มาก
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหา อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน เช่น แก้ว ใต๊ะ	511	292	59	862	2.52	0.622	มาก
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการ บำรุงรักษา ควบคุม ตรวจสอบ การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมี ประสิทธิภาพ	216	467	179	862	2.04	0.676	ปานกลาง
5. ในภาพรวม การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึง กุ่มมีประสิทธิภาพสูง	282	516	64	862	2.25	0.581	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.26	0.45	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.52) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น แก้อื้อ โต้ะ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.47) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อช่วยในการให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีการบำรุงรักษา ควบคุม ตรวจสอบการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีการจัดหาแจกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า ในภาพรวม การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีประสิทธิภาพสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.26)

2.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชน

ประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ด้านการให้บริการประชาชน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัด บุคลากรทำหน้าที่ต้อนรับ ให้ ความช่วยเหลือหรือให้ คำแนะนำแก่ประชาชนที่มา ติดต่องานหรือรับบริการ	259	497	106	862	2.18	0.626	ปานกลาง
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหน่วย บริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะเยี่ยม เยือน หรือออกให้บริการแก่ ประชาชนเป็นประจำ	84	383	395	862	1.64	0.653	น้อย
3. การให้บริการประชาชนแบบ เสร็จสิ้นในจุดเดียวของสำนักงาน เขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	372	444	46	862	2.38	0.585	มาก
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ขยายการ ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน เช่น โทรศัพท์สายด่วน และ เว็บไซต์	88	434	340	862	1.71	0.642	ปานกลาง
5. ในภาพรวม การให้บริการ ประชาชนของสำนักงานเขตบึง กุ่มมีประสิทธิภาพสูง	227	598	37	862	2.22	0.508	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.02	0.406	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการให้บริการประชาชน (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า การให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียวของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดบุคลากรทำหน้าที่ต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.71) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ขยายการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์สายด่วน และ เว็บไซต์ และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.64) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะเยี่ยมชม หรือออกให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า ในภาพรวม การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.02)

2.1.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม

ประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้ให้บริการ ด้วยความเสียสละ อดทน เสมอ ภาค และเป็นธรรม	227 26.3	554 64.3	81 9.4	862 100.0	2.17	0.574	ปานกลาง
2. บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงาน เขตบึงกุ่มให้บริการด้วยความ สุภาพและเอาใจใส่ในการ ปฏิบัติงาน	252 29.2	510 59.2	99 11.6	862 100.0	2.18	0.614	ปานกลาง
3. บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ ประชาชนอย่างตรงไปตรงมา	274 31.8	502 58.2	86 10.0	862 100.0	2.22	0.609	ปานกลาง
4. บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงาน เขตบึงกุ่มไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ ไปแสวงหาผลประโยชน์สำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น เช่น เรียกร้อง สิ่งของมีค่าเพื่อแลกกับการ ให้บริการ	140 16.2	540 62.6	182 21.2	862 100.0	1.95	0.610	ปานกลาง
5. ในภาพรวม การบริหารคุณธรรม ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	190 22.1	615 71.3	57 6.6	862 100.0	2.15	0.513	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.13	0.405	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารคุณธรรม (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชนอย่างตรงไปตรงมา (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ให้บริการด้วยความเสียสละ อดทน เสมอภาค และเป็นธรรม และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เรียกร้องสิ่งของมีค่าเพื่อแลกกับการให้บริการ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า ในภาพรวม การบริหารคุณธรรมของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.13)

2.1.7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน

ภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการประชาชน และการบริหารคุณธรรม	197	614	51	862	2.17	0.509	ปานกลาง
รวม					2.17	0.509	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการประชาชน และการบริหารคุณธรรม

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.9

หมายเหตุ ปัญหาตามกรอบแนวคิด 6M ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านดังกล่าว มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (.....) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.9 ข้างล่างนี้ที่แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน

ปัญหาประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร							
1. บุคลากรบางส่วนของสำนักงาน เขตบึงกุ่มยังขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์	214 24.8	541 62.8	107 12.4	862 100.0	1.88	0.598	ปานกลาง
2. บุคลากรของสำนักงานเขต บึงกุ่มมีไม่เพียงพอกับ ปริมาณงาน	210 24.4	520 60.3	132 15.3	862 100.0	1.91*	0.624	ปานกลาง
รวม					1.89	0.497	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ							
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับ จัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ และการเบิกจ่ายล่าช้าไม่ทันตาม กำหนดในแผนงาน	234 27.1	536 62.2	92 10.7	862 100.0	1.84*	0.593	ปานกลาง
4. การควบคุม ตรวจสอบ งบประมาณของสำนักงานเขต บึงกุ่มยังไม่มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควร เช่น ใช้งบประมาณ ไม่ตรงตามแผน	288 33.4	476 55.2	98 11.4	862 100.0	1.78	0.632	ปานกลาง
รวม					1.807	0.506	ปานกลาง
ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์							
5. สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ประกาศ การจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชน ได้ทราบอย่างทั่วถึง	336 39.0	406 47.1	120 13.9	862 100.0	1.75	0.683	ปานกลาง
6. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุ อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร	211 24.5	555 64.4	96 11.1	862 100.0	1.87*	0.582	ปานกลาง
รวม					1.81	0.488	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป							
7. สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำ แผนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่าง จริงจัง	202 23.4 212	553 64.2 535	107 12.4 115	862 100.0 862	1.89*	0.589	ปานกลาง
8. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหา เรื่องการประสานงาน และ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทำให้บริหารงานล่าช้าไม่อาจ แก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ปัญหาน้ำท่วม	24.6	62.1	13.3	100.0	1.89	0.606	ปานกลาง
รวม					1.89	0.50	ปานกลาง
ปัญหาด้านการให้บริการ							
ประชาชน	74	439	349	862			
9. สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการ ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และไม่ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนส่วนใหญ่	8.6 294	50.9 499	40.5 69	100.0 862	2.32*	0.624	ปานกลาง
10. สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่เปิด โอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็นมากเท่าที่ควร	34.1	57.9	8.0	100.0	1.74	0.594	ปานกลาง
รวม					2.03	0.482	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม							
11. บุคลากรบางส่วนของ สำนักงานเขตบึงกุ่มขาด จิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันและอดทน	355	425	82	862			
	41.2	49.3	9.5	100.0	1.68	0.638	ปานกลาง
12. บุคลากรบางส่วนของ สำนักงาน เขตบึงกุ่มใช้ ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ แสวงหาผลประโยชน์ส่วน ตนหรือให้พวกพ้อง	37.8	49.0	13.2	100.0	1.75*	0.671	ปานกลาง
	รวม				1.72	0.569	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				1.85	0.345	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M โดยเรียง ค่าเฉลี่ยตามลำดับจากมากไปน้อย มีดังนี้

1. ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.88) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์

2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.84) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอและการเบิกจ่ายล่าช้า ไม่ทันตามกำหนดในแผนงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.78) ว่า

3. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.75) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง

4. ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาเรื่องการประชุมงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทำให้บริหารงานล่าช้าไม่อาจแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ปัญหาน้ำท่วม และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง

5. ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.74) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมากเท่าที่ควร

6. ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.75) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.68) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น ความซื่อสัตย์ สุจริต ความขยันและอดทน

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.85)

2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการการพัฒนาประสิทธิภาพในการ
บริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน

แนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
แนวทางการพัฒนาด้านการบริหาร							
บุคลากร							
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเน้นการ พัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรให้มี ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ งานเพิ่มขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต	596 69.2	251 29.1	15 1.7	862 100.0	2.67	0.505	มาก
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรทุกฝ่าย	460 53.4	334 38.7	68 7.9	862 100.0	2.45	0.637	มาก
รวม					2.56	0.458	มาก
แนวทางการพัฒนาด้านการบริหาร งบประมาณ							
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการวาง แผนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การประชุมวางแผนร่วมกัน	451 52.3	317 40.3	64 7.4	862 100.0	2.45	0.630	มาก
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุง ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและ ประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ให้คล่องตัวรวดเร็วและรัดกุม	579 67.1	267 31.0	16 1.9	862 100.0	2.65	0.514	มาก
รวม					2.55	0.481	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพในการบริหารกาพัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
แนวทางการพัฒนาด้านการบริหาร วัสดุอุปกรณ์							
5. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุง การบำรุงรักษา ควบคุม และ ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	676 78.4	172 20.0	14 1.6	862 100.0	2.77	0.459	มาก
6. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรนำวัสดุ อุปกรณ์ที่มีอยู่เดิมมาใช้ให้เกิด ความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด	609 70.6	224 26.0	29 3.4	862 100.0	2.67	0.536	มาก
รวม					2.72	0.449	มาก
แนวทางการพัฒนาด้านการ บริหารงานทั่วไป							
7. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรกำหนด และแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอนของทุกกิจกรรมให้ ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	643 74.6	195 22.6	24 2.8	862 100.0	2.72	0.508	มาก
8. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรสำรวจ ปัญหาและความต้องการของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	649 75.3	198 23.0	15 1.7	862 100.0	2.74	0.479	มาก
รวม					2.73	0.451	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพในการบริหารกาพัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน							
9. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่เป็นประจำหรือ ต่อเนื่อง โดยแจ้งวันเวลาและ สถานที่ให้บริการให้ประชาชน ทราบอย่างชัดเจน	527	297	38	862	2.57	0.578	มาก
10. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเปิด โอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วม ทำร่วมแสดงความคิดเห็นและติชม การปฏิบัติงาน	518	318	26	862	2.57	0.553	มาก
รวม					2.57	0.509	มาก
แนวทางการพัฒนาด้านการบริหาร คุณธรรม							
11. บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ควรตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่ใช่อำนาจ หน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ ส่วนตัวและพวกพ้อง	660	190	12	862	2.75	0.463	มาก
12. ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีใน เรื่องการมีคุณธรรม	707	145	10	862	2.81	0.422	มาก
รวม					2.78	0.397	มาก
เฉลี่ยรวม					2.65	0.329	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M ของสำนักงานเขต บึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยเรียงค่าเฉลี่ยตามลำดับมากไปน้อย มีดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.67) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเน้นการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุกฝ่าย

2. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.65) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และระบบ ประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้คล่องตัว รวดเร็ว และรัดกุมยิ่งขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การประชุมวางแผนร่วมกัน

3. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.77) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงการบำรุงรักษา ควบคุม และตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.67) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิมมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด

4. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.74) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่าง สม่ำเสมอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.72) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควร กำหนดและแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของทุกกิจกรรมให้ประชาชนทราบอย่าง ชัดเจน

5. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นประจำหรือต่อเนื่อง โดย แจ่มแจ้งวัน เวลา และสถานที่ให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วม แสดงความคิดเห็นและติชมการปฏิบัติงาน

6. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.81) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีคุณธรรม และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.75) ว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่ใช่อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.65)

2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง

2.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

2.4.1 *ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.11*

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง

เปรียบเทียบภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการ พัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ในภาพรวม การบริหารการ พัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูง กว่าในอดีต	530	318	14	862	2.60	0.523	มาก
2. ในภาพรวม การบริหารการ พัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีประสิทธิภาพสูงกว่า สำนักงานเขต อื่นในพื้นที่ ใกล้เคียง	28.5	66.5	5.0	100.0	2.24	0.529	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.42	0.420	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.60) ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูงกว่าสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42)

2.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 4 ข้อย่อย ดังนี้

- 1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง
 - 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี
 - 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี
-
- 1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 862)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย \bar{X} (n = 336)	S.D.	หญิง \bar{X} (n = 526)	S.D.		
1. ในภาพรวม การบริหารบุคลากร ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.18	0.486	2.22	0.547	-1.069	0.285 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม การบริหารงบประมาณ ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.06	0.479	2.15	0.464	-2.744	0.006*
3. ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไป ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.15	0.514	2.12	0.444	0.852	0.395 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.26	0.596	2.25	0.572	0.363	0.716 ^{n.s.}
5. ในภาพรวม การให้บริการ ประชาชนของสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีประสิทธิภาพสูง	2.22	0.488	2.22	0.521	-0.008	0.993 ^{n.s.}
6. ในภาพรวม การบริหารคุณธรรม ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.15	0.524	2.16	0.506	-0.387	0.699 ^{n.s.}
เฉลี่ยรวม	2.17	0.342	2.18	0.330	0.544	

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) < α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) > α หรือ Sig.(2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2. t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig.(2-tailed) < α)

6. n.s. (non significant) หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > α)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 ข้างต้น เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านการบริหารงบประมาณ มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.006) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา

ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 1 ด้าน ดังกล่าว

สำหรับ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) ด้านการให้บริการประชาชน และ (5) ด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.285, 0.395, 0.716, 0.993, และ 0.699 ตามลำดับ) เช่นนี้ หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ) เท่ากับ 0.05 จำนวน 5 ด้าน ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน และไม่แตกต่างกันจำนวน 5 ด้าน

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี แสดงรายละเอียดในตารางที่

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูง
กว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการ พัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 862)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 650)		ปริญญาตรีและสูง กว่าปริญญาตรี (n = 212)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ในภาพรวม การบริหารบุคลากร ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.21	0.510	2.17	0.567	1.024	0.306 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม การบริหารงบประมาณ ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.10	0.454	2.17	0.521	-1.668	0.096 ^{n.s.}
3. ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไป ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.14	0.464	2.11	0.499	0.802	0.423 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.28	0.608	2.18	0.486	2.229	0.026*
5. ในภาพรวม การให้บริการ ประชาชนของสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีประสิทธิภาพสูง	2.22	0.497	2.22	0.542	0.113	0.910 ^{n.s.}
6. ในภาพรวม การบริหารคุณธรรม ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง	2.13	0.514	2.24	0.500	-2.873	0.004*
เฉลี่ยรวม	2.18	0.327	2.18	0.358	0.49	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.13 ข้างต้น เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน พบว่า (1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.026 และ 0.004 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 2 ด้าน ดังกล่าว

สำหรับ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป และ (4) ด้านการให้บริการประชาชน พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.306, 0.096, 0.423 และ 0.910 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 4 ด้าน ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 2 ด้าน และไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.14-4.21

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อ ภาพรวมประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา จำแนกตามระดับการศึกษา							
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.	
ในภาพรวม การบริหาร บุคลากรของสำนักงานเขตบึง กุ่มมีประสิทธิภาพสูง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.290	0.145		0.527	0.590 ^{n.s.}
	ภายในกลุ่ม	859	236.587	0.275			
	รวม	861	236.877				

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์หรือการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (เรียกว่า การทดสอบค่าเอฟ (f-test) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ซึ่งเรียกว่า วัน-เวย์ อโนวา (one way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe)) เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่า มีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig. กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม ค่า Sig. จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig. < α (ในตาราง ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม ค่า Sig. จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. > α หรือ Sig. = α (ในตาราง ได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2. f หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
3. Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน
4. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธ สมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%
5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (Sig. < α) และ เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทดสอบหรือทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe สำหรับคู่ที่มีความแตกต่างกันดูจากกลุ่มตัวอย่างแนวดิ่ง (column) กับกลุ่มตัวอย่าง แนวนอน (row) ในตาราง ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ โดยผลการวิเคราะห์ในกรณีนี้ จะปรากฏใน ลักษณะที่ว่า กลุ่มตัวอย่างใดมีความคิดเห็น “มากกว่า” กลุ่มตัวอย่างใด ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
6. n.s. (non significant) หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกัน ระหว่างกลุ่ม (Sig. > α) จึงไม่มีการทดสอบหรือไม่ทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารบุคลากร พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ค่า Sig. = 0.590 ซึ่งมากกว่า 0.05 โปรดดูเครื่องหมาย ^{n.s.}) ทั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม การบริหารบุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพสูง

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงบประมาณ จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น						
ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อ						
ภาพรวมประสิทธิภาพ						
ในการบริหารการพัฒนา						
จำแนกตามระดับการศึกษา						
	แหล่งความ	df	SS	MS	f	Sig.
	แปรปรวน					
ในภาพรวม การบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.377	2.188		
งบประมาณของสำนักงาน					10.038	0.000*
เขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	ภายในกลุ่ม	859	187.253	0.218		
รวม		861	191.630			

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มมีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 โปรดดูเครื่องหมาย * ในตาราง) ทั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง และเพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงได้ทดสอบหรือทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงบประมาณ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	2.10		2.13		2.73			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.10	-		0.04		0.63*			
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.13			-		0.59*			
สูงกว่าปริญญาตรี	2.73					-			

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) นั้น มีจำนวน 2 คู่ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ มากกว่า (1) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่า Sig. = 0.63 โปรดดูเครื่องหมาย * ในตาราง) และ (2) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ค่า Sig. = 0.59 โปรดดูเครื่องหมาย * ในตาราง)

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงานทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อ ภาพรวมประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา จำแนกตามระดับการศึกษา						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
ในภาพรวม การบริหารงาน ทั่วไปของสำนักงานเขตบึง กุ่มมีประสิทธิภาพสูง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.457	0.228	1.023	0.360 ^{n.s.}
	ภายในกลุ่ม	859	191.730	0.223		
	รวม	861	192.187			

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ค่า Sig. = 0.360 ซึ่งมากกว่า 0.05 โปรดดูเครื่องหมาย ^{n.s.}) ทั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อ ภาพรวมประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา จำแนกตามระดับการศึกษา						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
ในภาพรวม การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึง กุ่มมีประสิทธิภาพสูง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.336	0.668		
	ภายในกลุ่ม	859	289.532	0.337	1.982	0.138 ^{n.s.}
	รวม	861	290.868			

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ค่า Sig. = 0.138 ซึ่งมากกว่า 0.05 โปรดดูเครื่องหมาย ^{n.s.}) ทั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีประสิทธิภาพสูง

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการให้บริการประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อ ภาพรวมประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา จำแนกตามระดับการศึกษา						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
ในภาพรวม การให้บริการ ประชาชนของสำนักงานเขต บึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.039	0.020		
	ภายในกลุ่ม	859	222.081	0.259	0.076	0.927 ^{n.s.}
	รวม	861	222.121			

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชน พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ค่า Sig. = 0.927 ซึ่งมากกว่า 0.05 โปรดดูเครื่องหมาย "n.s.") ทั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารคุณธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อ ภาพรวมประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา จำแนกตามระดับการศึกษา						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
ในภาพรวม การบริหาร คุณธรรมของสำนักงานเขตบึง กุ่มมีประสิทธิภาพสูง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.624	1.312		
	ภายในกลุ่ม	859	223.855	0.261	5.034	0.007*
	รวม	861	226.479			

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มมีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ค่า Sig. = 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 โปรดดูเครื่องหมาย * ในตาราง) ทั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม การบริหารคุณธรรมของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง และเพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงได้ทดสอบหรือทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารคุณธรรม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	2.13		2.23		2.45	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.13	-		0.10*		0.33	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.23			-		0.23	
สูงกว่าปริญญาตรี	2.45					-	

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มที่มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) นั้น มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่า Sig. = 0.10 โปรดดูเครื่องหมาย * ในตาราง)

2.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

ภาพรวมแนวโน้ม ของประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคต มีแนวโน้มที่เป็นไปในทิศทางที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน เพิ่มมากขึ้น	358 41.5	457 53.0	47 5.5	862 100.0	2.36	0.583	มาก
2. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูง กว่าในปัจจุบัน	501 58.2	340 39.4	21 2.4	862 100.0	2.56	0.544	มาก
เฉลี่ยรวม					2.46	0.501	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.56) ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคตมีแนวโน้มที่เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.46)

ตอนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 นี้ครอบคลุม 4 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ตามกรอบแนวคิด 6M

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

3.3 สรุปการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

3.4 สรุปภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ตามกรอบแนวคิด 6M สรุปไว้ในภาพที่ 4.1

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ตามกรอบแนวคิด 6M	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			+	ภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ประสิทธิภาพด้านการบริหารบุคลากร									
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้บรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรเหมาะสมกับงาน	24.5	70.0	5.5	+	ในภาพรวมการบริหารบุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	25.9	68.4	5.7	
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน	19.4	64.0	16.6						
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เชิญบุคลากรภายนอกมาให้ความรู้ และช่วยพัฒนาบุคลากร	13.6	56.4	30.0						
4. ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้นำที่ดี	43.3	52.3	4.4						

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ สำนักงานเขตบึงกุ่มตามกรอบแนวคิด 6M	ระดับ ความเห็นด้วย (ร้อยละ)			+	ภาพรวม	ระดับ ความเห็นด้วย (ร้อยละ)		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย			มาก	ปาน กลาง	น้อย
2. ประสิทธิภาพด้านการบริหารงบประมาณ								
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณเพียงพอ ในการทำโครงการต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ	17.6	68.0	14.4	+	ในภาพรวม การบริหาร งานงบประมาณ ของสำนักงาน เขตบึงกุ่มมี ประสิทธิภาพ สูง	17.5	76.5	6.0
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้มีการชี้แจงการ บริหารงบประมาณให้ประชาชนทราบ	10.1	47.9	42.0					
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่าง ประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	27.1	63.7	9.2					
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้สนับสนุนให้มีการ ตรวจสอบด้านการเงินทั้งจากภายในและ ภายนอก เช่น ประชาชนในเขตบึงกุ่ม	16.0	57.0	27.0					
3. ประสิทธิภาพด้านการบริหารงานทั่วไป								
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้การบริหารงานแบบที่ มุ่งความสำเร็จมากกว่าการบริหารแบบที่ มีขั้นตอนมากและยืดหยุ่น	32.7	59.7	7.6	+	ในภาพรวม การบริหารงาน ทั่วไปของ สำนักงานเขต บึงกุ่มมี ประสิทธิภาพ สูง	18.5	76.0	5.5
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานด้วยการจัดให้บริการแบบเสร็จสิ้น ในจุดเดียว (one stop service) ทำให้บริการ ประชาชนได้รวดเร็วขึ้น	60.2	36.3	3.5					
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์ของประชาชน	13.7	55.7	30.6					
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงาน ภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	18.3	72.6	9.1					
4. ประสิทธิภาพด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์								
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการจัดหา แจกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์อย่างเพียงพอ	17.7	66.0	16.3	+	ในภาพรวม การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ของ สำนักงานเขต บึงกุ่มมี ประสิทธิภาพ สูง	32.7	59.9	7.4
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่าย เอกสาร เพื่อช่วยในการให้บริการประชาชน ได้รวดเร็วขึ้น	55.6	36.3	8.1					
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น แก้ว ใต๊ะ	59.3	33.9	6.8					
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการบำรุงรักษา ควบคุม ตรวจสอบการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมี ประสิทธิภาพ	25.1	54.1	20.8					

ประสิทธิภาพในการ
บริหาร
การพัฒนา
ของ
สำนักงาน
เขตบึงกุ่ม

ภาพที่ 4.1 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ สำนักงานเขตบึงกุ่มตามกรอบแนวคิด 6M	ระดับ ความเห็นด้วย (ร้อยละ)			+	ภาพรวม	ระดับ ความเห็นด้วย (ร้อยละ)		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย			มาก	ปาน กลาง	น้อย
5.ประสิทธิภาพด้านการให้บริการประชาชน								
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดบุคลากรทำหน้าที่ ต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำ แก่ประชาชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการ	30.0	57.7	12.3	+	ในภาพรวม การให้บริการ ประชาชนของ สำนักงานเขต บึงกุ่มมี ประสิทธิภาพ สูง	26.3	69.4	4.3
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่เพื่อพบปะเยี่ยมเยียน หรือออก ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำ	9.8	44.4	45.8					
3. การให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุด เดียวของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	43.2	51.5	5.3					
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ขยายการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์สายด่วน และ เว็บไซต์	10.3	50.3	39.4					
6. ประสิทธิภาพด้านการบริหารคุณธรรม								
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ให้บริการด้วยความ เสียสละ อดทน เสมอภาคและเป็นธรรม	26.3	64.3	9.4	+	ในภาพรวม การบริหาร คุณธรรมของ สำนักงานเขต บึงกุ่มมี ประสิทธิภาพ สูง	22.1	71.3	6.6
2. บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ใน การปฏิบัติงาน	29.2	59.2	11.6					
3. บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้ข้อมูล ข่าวสารของราชการแก่ประชาชนอย่าง ตรงไปตรงมา	31.8	58.2	10.0					
4. บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาผล ประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เรียกร้องสิ่งของมีค่าเพื่อแลกกับการให้บริการ	16.2	62.6	21.2					
						<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของ สำนักงานเขตบึงกุ่ม </div>		

ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
สำนักงานเขตบึงกุ่ม ตามกรอบแนวคิด 6M

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า

1. ประสิทธิภาพด้านการบริหารบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง
ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร ใน 4 เรื่อง
ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้บรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรเหมาะสมกับงาน (2) สำนักงานเขตบึง
กุ่มมีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้

เชิญบุคลากรภายนอกมาให้ความรู้ และช่วยพัฒนาบุคลากร และ (4) ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้เป็นที่ดี พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารบุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

2. ประสิทธิภาพด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ ใน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณเพียงพอในการทำโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้มีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้ประชาชนทราบ (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (4) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้สนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงินทั้งจากภายในและภายนอก เช่น ประชาชนในเขตบึงกุ่ม พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

3. ประสิทธิภาพด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป ในเรื่อง สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการจัดให้บริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ใน 3 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้การบริหารงานแบบที่มุ่งความสำเร็จมากกว่าการบริหารแบบที่มีขั้นตอนมากและยืดหยุ่น (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และ (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

4. ประสิทธิภาพด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น แก้อื้อ โตะ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อช่วยในการให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการจัดหา แจกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการบำรุงรักษา ควบคุม ตรวจสอบการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

5. ประสิทธิภาพด้านการให้บริการประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน ใน 3 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดบุคลากรทำหน้าที่ต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการ (2) การให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียวของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ขยายการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์สายด่วน และเว็บไซต์ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อย ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะเยี่ยมเยียน หรือออกให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

6. ประสิทธิภาพด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม ใน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ให้บริการด้วยความเสียสละ อดทน เสมอภาคและเป็นธรรม (2) บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เรียกร้องสิ่งของมีค่าเพื่อแลกกับการให้บริการ (3) บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และ (4) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชนอย่างตรงไปตรงมา พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารคุณธรรมของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

สรุป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการประชาชน และการบริหารคุณธรรม

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ เรียงตามลำดับ ได้แก่

3.2.1 ปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ทั้ง 6 ด้าน

3.2.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ทั้ง 6 ด้าน

ทั้งนี้ได้สรุปไว้ในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

หนึ่ง ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ตามกรอบแนวคิด 6M	ระดับ ความเห็นด้วย (ร้อยละ)			สอง ปัญหา ประสิทธิภาพ ในการบริหาร การพัฒนา	ระดับ ความเห็นด้วย (ร้อยละ)			สาม แนวทาง การพัฒนา ประสิทธิภาพ ในการบริหาร การพัฒนา	ระดับ ความเห็นด้วย (ร้อยละ)		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย
2. ด้านการบริหารงบประมาณ											
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณเพียงพอในการทำโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่างๆ	17.6	68.0	14.4	ได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ และการเบิกจ่ายล่าช้า	10.7	62.2	27.1	ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การประชุมวางแผนร่วมกัน	52.3	40.3	7.4
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้มีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้ประชาชนทราบ	10.1	47.9	42.0					ควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้คล่องตัว รวดกุม			
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	27.1	63.7	9.2	การควบคุมตรวจสอบงบประมาณยังไม่มีประสิทธิภาพ	11.4	55.2	33.4				
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้สนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงินทั้งจากภายในและภายนอก เช่น ประชาชนในเขตบึงกุ่ม	16.0	57.0	27.0	เท่าที่ควร							
5. ในภาพรวม การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	17.5	76.5	6.0								
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป											
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้การบริหารงานแบบที่มุ่งความสำเร็จมากกว่าการบริหารแบบที่มีขั้นตอนมากและยืดหยุ่นระเบียบ	32.7	59.7	7.6	สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ	12.4	64.2	23.4	ควรกำหนดและแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของทุกกิจกรรมให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน			
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการจัดให้บริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น	60.2	36.3	3.5	อย่างจริงจัง				สำนักงานเขตบึงกุ่มควรสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	74.6	22.6	2.8
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน	13.7	55.7	30.6	มีปัญหาเรื่อง การประสานงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทำให้							
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	18.3	72.6	9.1		13.3	62.1	24.6				
5. ในภาพรวม การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง	18.5	76.0	5.5	บริหารงานล่าช้า							

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ภาพรวมแนวโน้มของ ประสิทธิภาพ ในการบริหารการพัฒนา	ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา									
	ระดับ ความเห็นด้วย (ร้อยละ)									
	มาก	ปาน กลาง	น้อย							
1. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของ สำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคตมีแนวโน้มที่ เป็นไปได้ในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	41.5	53.0	5.5	-	-	-	-	-	-	-
2. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของ สำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคตมี แนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าใน ปัจจุบัน	58.1	39.4	2.4	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ จากตารางนี้ หัวข้อ หนึ่ง ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มตามกรอบแนวคิด 6M ทั้ง 6 ด้าน ได้สรุปไว้แล้วได้ภาพที่ 4.1 ข้างต้น จึงไม่นำมาสรุปซ้ำอีก โดยจะสรุปจากตารางนี้ เฉพาะหัวข้อ สอง ถึง ห้า เท่านั้น

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า

3.2.1 ปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ทั้ง 6 ด้าน

1) **ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ และ (2) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน

2) **ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอและการเบิกจ่ายล่าช้าไม่ทันตามกำหนดในแผนงาน และ (2) การควบคุม ตรวจสอบงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ใช้งบประมาณไม่ตรงตามแผน

3) **ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาเรื่องการประสานงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทำให้บริหารงานล่าช้าไม่อาจแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ปัญหาน้ำท่วม

4) **ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง

5) **ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาการให้บริการประชาชน ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมากเท่าที่ควร และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่

6) **ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาการบริหาคคุณธรรม ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันและอดทน และ (2) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง

3.2.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ทั้ง 6 ด้าน

1) **แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารบุคลากร ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเน้นการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุกฝ่าย

2) *แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ* พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงบประมาณ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและระบบประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้คล่องตัว รวดเร็วและรัดกุมยิ่งขึ้น และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การประชุมวางแผนร่วมกัน

3) *แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป* พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงานทั่วไป ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรกำหนดและแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของทุกกิจกรรมให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

4) *แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงการบำรุงรักษาควบคุม และตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิมมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด

5) *แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน* พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการให้บริการประชาชน ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นประจำหรือต่อเนื่อง โดยแจ้งวันเวลาและสถานที่ให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแสดงความคิดเห็นและติชมการปฏิบัติงาน

6) *แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม* พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารคุณธรรม ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีคุณธรรม และ (2) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่ใช่อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง

3.3 สรุปการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ สำนักงานเขตบึงกุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

**3.3.1 เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
สำนักงานเขตบึงกุ่มในปัจจุบันกับในอดีต** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า ในภาพรวม การ
บริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต

**3.3.2 เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ
สำนักงานเขตบึงกุ่มกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า
ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูงกว่าสำนักงานเขตอื่น
ในพื้นที่ใกล้เคียง

**3.3.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม
ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 4 ข้อ
ดังนี้**

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ
คือ เพศชายกับเพศหญิง สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริหาร
งบประมาณ และไม่แตกต่างกันจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการ
บริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) ด้านการให้บริการประชาชน และ (5) ด้าน
การบริหารคุณธรรม

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับ
การศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกัน
จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม และไม่แตกต่าง
กันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการ
บริหารงานทั่วไป และ (4) ด้านการให้บริการประชาชน

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับ
การศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 2
ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม และไม่แตกต่างกันจำนวน

4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป และ (4) ด้านการให้บริการประชาชน

4) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M จำแนกตามระดับการศึกษา คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คู่ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ มากกว่า (1) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ (2) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง (2) ด้านการบริหารคุณธรรม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คู่ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม การบริหารคุณธรรมของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง และไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (4) ด้านการให้บริการประชาชน

3.4 สรุปภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

3.4.1 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน

3.4.2 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคตมีแนวโน้มที่เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาที่สำคัญ เป็น 3 ข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.1.2 ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.1.3 ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.1.4 ศึกษาภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

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

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการประจำ ลูกจ้างของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครจำนวน 614 คน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่มจำนวน 139,050 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งหมด 1,014 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการอ้างอิงตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จากการแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูลภาคสนามสามารถเก็บได้จริง 862 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นจำนวนร้อยละ 85.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,014 คน)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบแบบสอบถาม (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และ ความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาทำการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชนในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,014 ชุด โดยเริ่มเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 13 ตุลาคม 2549 ถึง วันที่ 5 ธันวาคม 2549 รวมทั้งหมด 49 วัน และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้มีจำนวน 862 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 ของแบบสอบถามทั้งหมด 1,014 ชุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ (SPSS for PC) สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation หรือ S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (f-test) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วัน-เวย์ อโนวา (one way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายประกอบตาราง

1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6 ด้าน หรือ 6M ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) ด้านการให้บริการประชาชน (Market) และ ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.3.4 สรุปผลภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาตามกรอบแนวคิด 6 ด้าน หรือ 6M สรุปได้ดังนี้

1) **ประสิทธิภาพด้านการบริหารบุคลากร** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร ใน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้บรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรเหมาะสมกับงาน (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เชิญบุคลากรภายนอกมาให้ความรู้ และช่วยพัฒนาบุคลากร และ (4) ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้ที่ดี พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารบุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

2) **ประสิทธิภาพด้านการบริหารงบประมาณ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ ใน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณเพียงพอในการทำโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้มีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้ประชาชนทราบ (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (4) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้สนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงินทั้งจากภายในและภายนอก เช่น ประชาชนในเขตบึงกุ่ม พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

3) *ประสิทธิภาพด้านการบริหารงานทั่วไป* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป ในเรื่อง สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการจัดให้บริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางใน 3 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้การบริหารงานแบบที่มุ่งความสำเร็จมากกว่าการบริหารแบบที่มีขั้นตอนมากและยืดหยุ่น (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และ (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

4) *ประสิทธิภาพด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น เก้าอี้ โต๊ะ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อช่วยในการให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการจัดหา แจกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการบำรุงรักษา ควบคุม ตรวจสอบการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

5) *ประสิทธิภาพด้านการให้บริการประชาชน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน ใน 3 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดบุคลากรทำหน้าที่ต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการ (2) การให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียวของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง (3) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ขยายการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์สายด่วน และเว็บไซต์ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อยว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะเยี่ยมเยียนหรือออกให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำ พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

6) *ประสิทธิภาพด้านการบริหารคุณธรรม* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม ใน 4 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ให้บริการด้วยความเสียสละ อดทน เสมอภาคและเป็นธรรม (2) บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เรียกร้องสิ่งของมีค่าเพื่อแลกกับการให้บริการ (3) บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และ (4) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชนอย่างตรงไปตรงมา พร้อมกันนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารคุณธรรมของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการประชาชน และการบริหารคุณธรรม

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา
แนวทางการพัฒนา รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม
ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1) *สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา*
ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ และ (2) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน

(2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอและการเบิกจ่ายล่าช้าไม่ทันตามกำหนดในแผนงาน และ (2) การควบคุม ตรวจสอบงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ใช้งบประมาณไม่ตรงตามแผน

(3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาเรื่องการประสานงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทำให้บริหารงานล่าช้าไม่อาจแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ปัญหาน้ำท่วม

(4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง

(5) ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาการให้บริการประชาชน ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมากเท่าที่ควร และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่

(6) ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาการการบริหารคุณธรรม ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันและอดทน และ (2) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง

2) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) แนวทางการพัฒนาการการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารบุคลากร ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเน้นการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุกฝ่าย

(2) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงบประมาณ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและระบบประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณให้คล่องตัว รวดเร็วและรัดกุมยิ่งขึ้น และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การประชุมวางแผนร่วมกัน

(3) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารงานทั่วไป ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรกำหนดและแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของทุกกิจกรรมให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

(4) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงการบำรุงรักษาควบคุม และตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิมมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด

(5) แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการให้บริการประชาชน ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นประจำหรือต่อเนื่อง โดยแจ้งวันเวลาและสถานที่ให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และ (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเปิด โอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแสดงความคิดเห็นและติชมการปฏิบัติงาน

(6) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการบริหารคุณธรรม ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีคุณธรรม และ (2) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่ใช่อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง

3) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต

(2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูงกว่าสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง

(3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ข้อ ดังนี้

ก. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารงบประมาณ และไม่แตกต่างกันจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) ด้านการให้บริการประชาชน และ (5) ด้านการบริหารคุณธรรม

ข. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม และไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป และ (4) ด้านการให้บริการประชาชน

ค. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คู่ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (2) ด้านการบริหารคุณธรรม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คู่ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตรี และไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารบุคลากร (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (4) ด้านการให้บริการประชาชน

1.3.4 สรุปผลภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน
- 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคตมีแนวโน้มที่เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

- 2.1 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
- 2.2 ปัญหา และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
- 2.3 เปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
- 2.4 ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

2.1 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การบริหารงานทั่วไป การให้บริการประชาชน และการบริหารคุณธรรม ผู้ศึกษามีความคิดเห็น โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละด้าน ดังนี้

2.1.1 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเป็นระดับมาก สืบเนื่องมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรน้อย เช่น การฝึกอบรม การเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้ความรู้ รวมทั้งการศึกษาดูงาน เพื่อช่วยพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงาน เหล่านี้ถือว่าเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการพัฒนาต่าง ๆ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ อัสยุทธ์ สุทธิธวิล (2538: 161-162) ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตราชเทวี” ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า สำนักงานเขตควรที่จะพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาการทำงานให้บริการในหน้าที่ประจำ เช่น การจัดสัมมนา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และพอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ อุดร ดันติสุนทร (หนังสือพิมพ์มติชน วันที่ 16 มิถุนายน 2549) ในเรื่องการพัฒนาบุคลากร โดยกล่าวไว้ว่า รัฐบาลควรให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่น โดยเฉพาะ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้แก่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น วิชาการผังเมือง วิธีการกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ตลอดจนการร่วมมือกับครู ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เกษตร และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีความรู้ในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนอย่างใกล้ชิดแล้ว ประชาชนก็จะเริ่มหวังสิทธิอำนาจของตนมากขึ้น

2.1.2 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเป็นระดับมาก สืบเนื่องมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีระบบการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบน้อย ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ได้ให้ความเห็นไว้ในหนังสือ “การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาควรมีอย่างน้อย 6 ประการ ประกอบด้วย (1) คน (Man) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การจัดการทั่วไป (Management) (5) ผู้รับบริการหรือประชาชน (Market) (6) จริยธรรมของบุคลากร (Morality) ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้กล่าวถึงการบริหารงบประมาณ (Money) ว่า ประกอบไปด้วย (1) การสนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงิน ทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมาย และภายนอก เช่น ประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีการชี้แจงบริหารงบประมาณให้แก่

ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องด้วย (2) การชี้แจงการบริหารงบประมาณของตนให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง (3) การระดมทุนเพื่อให้การบริหารของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง และ (4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้ เช่น การนำแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อช่วยให้การจัดเก็บภาษีครอบคลุมและเต็มเม็ดเต็มหน่วย รวมทั้งการให้เข้าวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ในการทำกิจกรรมของเอกชน

2.1.3 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเป็นระดับมาก สืบเนื่องมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานทั้งภายใน และภายนอก ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สำนักงานเขตควรให้ความสำคัญในการประสานงาน เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารงานให้เข้มแข็ง

ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ อนุรักษ์ พัวพงษ์ไพโรจน์ (2538: 195-197) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ให้ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการ ด้านบริหารจัดการ ว่า สำนักงานเขตควรปรับปรุงในด้านการจัดการให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการยิ่งขึ้น เช่น กรณีที่ต้องมีการประสานงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน และสอดคล้องกับ ลือชัย เจริญทรัพย์ (2538: 231-233) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน” ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานเขตมีปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุง ว่า สำนักงานเขตควรเน้นการประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ในหนังสือ “การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาควรมีอย่างน้อย 6 ประการดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้กล่าวถึงการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ที่น่าสนใจ เช่น การระดมความคิดเห็นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน การสร้างทางเลือกให้กับประชาชนโดยไม่ยึดความคิดเห็นของผู้บริหารแต่ฝ่ายเดียวเป็นหลัก การชักชวนความร่วมมือหรือประสานงานกับบุคคลภายนอก เช่น ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา สื่อมวลชน ตลอดจนประชาชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนหรือช่วยเหลือ โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน ให้เกิดประโยชน์กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง สืบเนื่องมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม มีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ โดยเฉพาะวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่จะช่วยในการทำงาน หรือการให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็วขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น รวมทั้งขาดการบำรุงรักษา ควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ อร์ธญา พัวพงษ์ไพโรจน์ (2538: 195-197) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ไว้ว่า เครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ทันสมัยและยานพาหนะที่ใช้ในการให้บริการของหน่วยงาน ควรมีความพร้อมและให้ความสำคัญในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพด้วย และสอดคล้องกับผลงานของ เนตรชนก จิระเกียรติ (2537: 204) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร” ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ ว่า ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน รวมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

2.1.5 การบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นว่า แม้ในปัจจุบันสำนักงานเขตได้เปิดการให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการ แต่การให้บริการนั้นก็ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร สาเหตุสำคัญอย่างหนึ่ง คือ ประชาชนผู้รับบริการเองขาดการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการด้วย ทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ด้านการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานเขตควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการให้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้ ควรขยายช่องทางให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง โทรศัพท์สายด่วน และเว็บไซต์ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ เนตรชนก จิระเกียรติ (2537: 204) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร” ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนไว้ว่า ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยพิจารณาใช้แนวทางการให้บริการที่เสร็จสิ้นในจุดเดียว หรือ ใต้อะเดียว (one stop service) กับทุก ๆ เรื่องที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งคำนึงถึงขั้นตอนและระยะในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานของ กุลวดี พูลเสน (2538: 190-192) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง” ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ว่า สำนักงานเขตควรจัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสำนักงานเขต โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลและบริการตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการให้บริการ

2.1.6 การบริหารการพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรมอยู่ในระดับปานกลาง สืบเนื่องมาจากบุคลากรบางส่วน ของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เช่น ขาดความอดทน ความสุภาพและเอาใจใส่ ในการปฏิบัติงาน การบิดเบือนข้อมูลข่าวสารราชการ และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ ยูพา ตั้งตน (2538: 174-178) ที่ได้ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี” ได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มี การเรียกร้อยประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ มีความสนใจและตั้งใจในการให้บริการ เช่น สนใจได้ ถามผู้รับบริการว่ามาติดต่อเรื่องอะไร นอกจากนี้ควรให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ ลำเอียง ไม่เห็นแก่พวกพ้อง และสอดคล้องกับผลงานของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546: 78) ที่ได้ให้ ความเห็นไว้ในหนังสือ “การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง” ว่า ปัจจัยที่มีส่วน สำคัญต่อการบริหารการพัฒนาควรมีอย่างน้อย 6 ประการ ดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ปัจจัยทั้ง 6 ประการ นี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน โดยกล่าวถึงการบริหารการพัฒนา ด้าน จริยธรรมหรือคุณธรรม (Morality) เช่น (1) การนำหลักธรรมมาใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องความ ซื่อสัตย์ สุจริตอดทน สุภาพ มีเมตตาธรรม (2) การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่น เช่น การใช้ตำแหน่งหน้าที่ เรียกร้อย ผลประโยชน์ในทางมิชอบ เรียกร้อยของกำนัน ของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อ แลกกับการบริการ (3) การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อให้ประชาชนเข้าใจ ผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเอง และ (4) การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงาน ผิดพลาด เช่น เมื่อมีการบริหารงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิดก็ออกมาขอโทษประชาชนหรือชี้แจง ทำความเข้าใจรวมทั้งแสดงความรับผิดชอบโดยการย้ายหรือลาออกจากตำแหน่ง

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ

สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษามีความเห็นว่ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร มีปัญหาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 6 ด้าน ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญด้านละ 1 ปัญหา ซึ่งได้จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไว้แล้วในบทที่ 4 ข้างต้น พร้อมกันนี้ได้เสนอสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาไว้ปัญหาละ 2 สาเหตุ และได้เสนอแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาไว้ 2 แนวทางด้วย ดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านการบริหารบุคลากร

1) ปัญหาสำคัญ คือ “บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอ”

2) สาเหตุ

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่มีอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร
- (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีความรับผิดชอบและปริมาณงานมาก

3) แนวทางการพัฒนา

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรบางตำแหน่ง โดยการแก้ไขข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ให้กรุงเทพมหานครหรือผู้ว่าราชการกระจายอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งให้แก่สำนักงานเขตเพิ่มมากขึ้น
- (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมหรือประสานงานกับบุคคล องค์กรภายนอก เช่น ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนหรือช่วยเหลือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 ด้านการบริหารงบประมาณ

1) ปัญหาสำคัญ คือ “สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ”

2) สาเหตุ

- (1) รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรสนับสนุนเงินงบประมาณไม่เพียงพอ
- (2) สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่างไม่ประหยัดและไม่คุ้มค่า

3) แนวทางการพัฒนา

- (1) รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรสนับสนุนเงินงบประมาณให้เพียงพอ และสำนักงานเขตบึงกุ่มควรเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้อื่นนอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล

(2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรควบคุม ตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุนให้มีการ ตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมาย สื่อมวลชน ประชาชน เป็นต้น

2.2.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป

1) ปัญหาสำคัญ คือ “สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ อย่างจริงจัง”

2) สาเหตุ

- (1) บุคลากรขาดความรู้ ความสามารถในการวางแผน
- (2) ผู้บริหารบางส่วนไม่สนใจการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติ

3) แนวทางการพัฒนา

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- (2) กรุงเทพมหานครหรือสำนักงานเขตควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหาร ในเรื่องการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติจริง และควรมีการติดตามประเมินผลด้วยว่า ได้มีการ นำไปปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใด

2.2.4 ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

1) ปัญหาสำคัญ คือ “สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร”

2) สาเหตุ

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มมีงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ไม่ เพียงพอ
- (2) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างไม่ ประหยัด ไม่คุ้มค่า และไม่เกิดประโยชน์สูงสุด

3) แนวทางการพัฒนา

- (1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มจาก กรุงเทพมหานครหรือองค์กรเอกชน
- (2) บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการใช้วัสดุอุปกรณ์ให้เกิด ความคุ้มค่า เช่น มีการดูแลบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งาน เป็นต้น โดยผู้บริหารควร

ควบคุมตรวจสอบให้เข้มงวด และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด
คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.2.5 ด้านการให้บริการประชาชน

1) ปัญหาสำคัญ คือ “สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร
และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่”

2) สาเหตุ

(1) บุคลากรบางส่วนขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

(2) ผู้บริหารบางส่วนของเขตบึงกุ่มมิได้ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี

ของการให้บริการ

3) แนวทางการพัฒนา

(1) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปลูกฝังและจัดการฝึกอบรมหลักสูตร การ
พัฒนาจิตสำนึกของการให้บริการที่ดีแก่บุคลากรทุกระดับ พร้อมกับการนำรูปแบบการบริหารจัดการ
ของภาคเอกชนที่เน้นลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมาใช้

(2) ผู้บริหารควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการให้บริการ เช่น
การให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.2.6 ด้านการบริหารคุณธรรม

1) ปัญหาสำคัญ คือ “บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้
ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง”

2) สาเหตุ

(1) ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มปล่อยปละละเลยหรือไม่
ควบคุมดูแลบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด

(2) บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดคุณธรรมและ
จริยธรรมในการปฏิบัติราชการ

3) แนวทางการพัฒนา

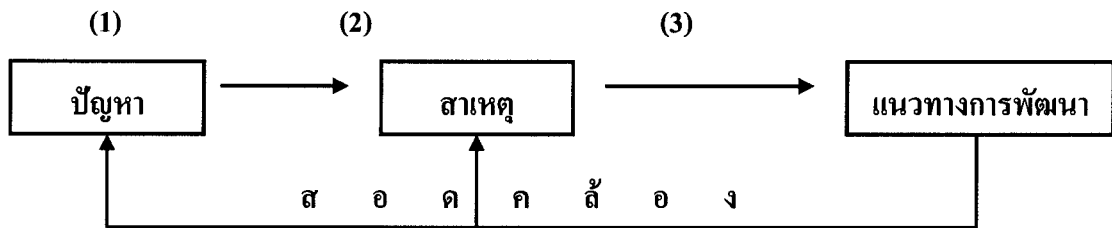
(1) กรุงเทพมหานครควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่อง
การควบคุมดูแลบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด โดยครอบคลุมเรื่องการให้รางวัลตอบ
แทนแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและการลงโทษบุคลากรที่ประพฤติมิชอบ พร้อมกับเน้น
เรื่องการลงโทษผู้บริหารที่ปล่อยละเลยในการควบคุมดูแลบุคลากร พร้อมกันนั้น ควรติดตาม
ประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารที่เข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมนั้น ได้นำความรู้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง
หรือไม่เพียงใด

(2) สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการส่งเสริม อบรม ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับบุคลากร เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ มีความเป็นธรรม และผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม เช่น การปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส และไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตนเองและพวกพ้อง

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) มาปรับใช้ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา โดยได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1

สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9 ที่มีเครื่องหมาย *

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



1. บุคลากรของสำนักงาน
เขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอ
(Man)

2. สำนักงานเขตบึงกุ่ม
ได้รับงบประมาณไม่
เพียงพอ (Money)

1.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่มี
อำนาจในการบรรจุและแต่งตั้ง
บุคลากร

1.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มมีความ
รับผิดชอบและปริมาณงานมาก

2.1 รัฐบาลและกรุงเทพมหานคร
ควรสนับสนุนเงินงบประมาณไม่
เพียงพอ

2.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้
งบประมาณอย่างไม่ประหยัดและ
ไม่คุ้มค่า

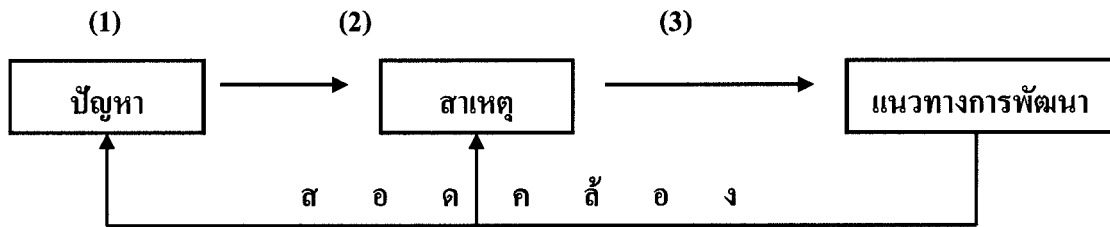
1.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีอำนาจในการบรรจุและ
แต่งตั้งบุคลากรบางตำแหน่ง โดยการแก้ไขข้อบัญญัติ
กรุงเทพมหานคร ให้กรุงเทพมหานครหรือผู้ว่าราชการ
กระจายอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งให้แก่
สำนักงานเขตเพิ่มมากขึ้น

1.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วม
หรือประสานงานกับบุคคล องค์กรภายนอก เช่น
ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น เข้ามามีส่วน
ร่วมสนับสนุนหรือช่วยเหลือการปฏิบัติงานอย่าง
ต่อเนื่อง

2.1 รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรสนับสนุนเงิน
งบประมาณให้เพียงพอ และสำนักงานเขตบึงกุ่มควร
เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้
อื่นนอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณจาก
รัฐบาล

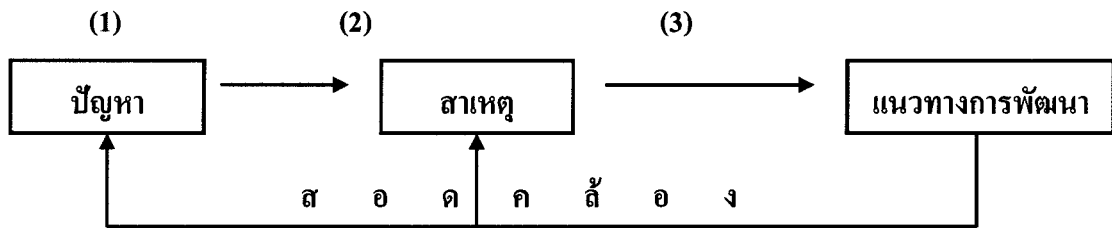
2.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรควบคุม ตรวจสอบ การใช้
จ่ายงบประมาณให้เป็นไปอย่างประหยัด คุ้มค่า และ
เกิดประโยชน์สูงสุด ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุน
ให้มีการตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายในและ
ภายนอก เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมาย
สื่อมวลชน ประชาชน เป็นต้น

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



3. สำนักงานเขตบึงกุ่มขาด การนำแผนที่วางไว้ไป ปฏิบัติอย่างจริงจัง (Management)	3.1 บุคลากรความรู้ ความสามารถในการวางแผน 3.2 ผู้บริหารบางส่วนไม่สนใจ การวางแผนและการนำไป ปฏิบัติ	3.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการฝึกอบรมบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการวางแผนและการนำ แผนไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง 3.2 กรุงเทพมหานครหรือสำนักงานเขตควรจัดการ ฝึกอบรมผู้บริหารในเรื่องการวางแผนและการนำ แผนไปปฏิบัติจริง และควรมีการติดตามประเมินผล ด้วยว่า ได้มีการนำไปปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใด
4. สำนักงานเขตบึงกุ่มมี วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่อง ถ่ายเอกสาร (Material)	4.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มมี งบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ 4.2 บุคลากรบางส่วนของ สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้วัสดุ อุปกรณ์อย่างไม่ประหยัด ไม่ คุ้มค่า และไม่เกิดประโยชน์ สูงสุด	4.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรขอรับการสนับสนุน งบประมาณเพิ่มจากกรุงเทพมหานคร หรือองค์การ เอกชน 4.2 บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการใช้ วัสดุอุปกรณ์ให้เกิดความคุ้มค่า เช่น มีการดูแล บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งาน เป็น ต้น โดยผู้บริหารควรควบคุมตรวจสอบให้เข้มงวด และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้วัสดุอุปกรณ์ อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด
5. สำนักงานเขตบึงกุ่ม ให้บริการไม่รวดเร็ว เท่าที่ควร และไม่ตอบ สนองความต้องการ ของประชาชนส่วนใหญ่ (Market)	5.1 บุคลากรบางส่วนขาด จิตสำนึกในการให้บริการ ประชาชน 5.2 ผู้บริหารบางส่วนของเขตบึง กุ่มมิได้ประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง ที่ดีของการให้บริการ	5.1 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปลูกฝังจิตสำนึกการ ให้บริการที่ดีแก่บุคลากรทุกระดับ และนำรูปแบบ การบริหารจัดการของภาคเอกชนที่เน้นลูกค้า หรือ ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมาใช้ 5.2 ผู้บริหารควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของ การให้บริการ เช่น การให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



6. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง (Morality)

6.1 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มปล่อยปละละเลยหรือไม่ควบคุมดูแลบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด

6.2 บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติราชการ

6.1 กรุงเทพมหานครควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการควบคุมดูแลบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด โดยครอบคลุมเรื่องการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและการลงโทษบุคลากรที่ประพฤติมิชอบ พร้อมกับเน้นเรื่องการลงโทษผู้บริหารที่ปล่อยปละละเลยในการควบคุมดูแลบุคลากร พร้อมกันนั้น ควรติดตามประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารที่เข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมนั้น ได้นำความรู้ไปปฏิบัติอย่างจริงจังหรือไม่เพียงใด

6.2 สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการส่งเสริม อบรมปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับบุคลากรทุกระดับ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ มีความเป็นธรรม และผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม เช่น การปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส และไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตนเองและพวกพ้อง

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 6M โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา มาประยุกต์ใช้

2.3 เปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันกับในอดีต และกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในปัจจุบันกับในอดีต สืบเนื่องมาจากการปฏิรูประบบราชการ และมีการควบคุมตรวจสอบการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มเข้มงวดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สำนักงานเขตได้เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าอดีต โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลามาก เช่น การทำบัตรประชาชน ส่วนการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง แทนที่จะอยู่ในระดับมาก สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในบางเรื่องสำนักงานเขตบึงกุ่มยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างใกล้ชิด ทัวถึง หรือปฏิบัติงานล่าช้า ทำให้ในบางเรื่องบางกรณีสำนักงานเขตอื่นทำได้ดีกว่า

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน หรือ 6M จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ (2) ด้านการบริหารคุณธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกันใน 2 ด้านดังกล่าว สืบเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวุฒิภาวะ ประสบการณ์ และกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตส่วนใหญ่ก็มีความคิดเห็นที่แตกต่างกับบุคคลที่อยู่ภายนอกองค์การ

2.4 ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ว่า ในภาพรวมการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน เพราะในอนาคตมีปัจจัยสำคัญหลายอย่างที่จะทำให้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อพัฒนา

และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ เช่น การเรียกร้องของประชาชน สถานการณ์บ้านเมือง นโยบายรัฐบาล การแข่งขันระหว่างประเทศ ด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีแนวโน้มว่าการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มจะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน และสำหรับเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคตมีแนวโน้มที่เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น แทนที่จะอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษามีความเห็นที่สืบเนื่องมาจากว่าในอนาคตแม้จะมีการปฏิรูประบบราชการ การบริหารการพัฒนาภาครัฐให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การบริหารการพัฒนาอาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นการพัฒนภายในหน่วยงานเท่านั้นผลประโยชน์ตกอยู่กับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าผู้รับบริการ เช่น ได้รับเงินเดือนมากขึ้น เทคโนโลยีทันสมัยทำให้ปฏิบัติงานสะดวกสบาย เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 6M และข้อเสนอแนะอื่น ดังต่อไปนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 6M เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิด 6M ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำเสนอข้อเสนอแนะ ตามกรอบแนวคิดนี้ด้วย

1) ด้านการบริหารบุคลากร สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เนื่องจากบุคลากรบางส่วนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานสูงแต่ยังขาดความรู้ความสามารถทางด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้งาน และควรทำควบคู่ไปกับการส่งเสริม ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมด้วย โดยผู้บริหาร หัวหน้างานต้องปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง เพราะข้าราชการจะทำงานเก่งอย่างเดียวไม่ได้ ต้องเป็นผู้มีคุณธรรมด้วย นอกจากนี้ ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนควรทราบด้วย เช่น อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ ควรมีการชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงระดับการมีส่วนร่วม วิธีการ

มีส่วนร่วม เป็นต้น และประชาชนเองก็ต้องให้ความสนใจด้วย รวมทั้งการแก้ไขข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานครให้สำนักงานเขตมีอำนาจในการบรรจุ แต่งตั้งบุคลากรบางตำแหน่งด้วย

2) *ด้านการบริหารงบประมาณ* สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการปรับปรุงระบบการควบคุม ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้รัดกุม เพื่อไม่ให้งบประมาณรั่วไหล ซึ่งงบประมาณมาจากเงินภาษีของประชาชน การใช้จ่ายงบประมาณต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและปัญหาเร่งด่วนเป็นสิ่งสำคัญ ประชาชนต้องได้รับผลประโยชน์จากการใช้จ่ายงบประมาณ มีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ และต้องมีการชี้แจงการใช้จ่ายงบประมาณให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างรายได้อื่นนอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล

3) *ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงระบบการบริหารวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เริ่มตั้งแต่การจัดซื้อจัดจ้าง ต้องมีความโปร่งใส มีการควบคุม ตรวจสอบ บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์โดยเฉพาะการบำรุงรักษา หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญในการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งาน เป็นการช่วยประหยัดงบประมาณ และเป็นการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

4) *ด้านการบริหารงานทั่วไป* สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการนำระบบการบริหารงานภาคเอกชนเข้ามาใช้ เช่น การทำงานที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การทำงานที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน เป็นต้น ส่งเสริม สนับสนุนให้ออกชน ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ แผนพัฒนาโครงการด้านต่าง ๆ ปรับปรุงระบบการประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำ มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ ในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จะมีประสิทธิภาพ หรือไม่ประชาชนจะดูจากผลการปฏิบัติงานตามแผนงานโครงการต่าง ๆ เป็นหลัก เช่น น้ำไหล ไฟสว่าง ถนนหนทางดี การศึกษาดี การสาธารณสุขดี สิ่งแวดล้อมดี ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานจริงตามแผนงานเป็นสำคัญ การมีแผนงานที่ดีแต่ไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงก็ไม่มีประโยชน์อะไร ต้องทำให้เห็นเป็นรูปธรรม

5) *ด้านการให้บริการประชาชน* สำนักงานเขตบึงกุ่มควรมีการคำนวณอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการในแต่ละวัน แต่ละช่วงเวลาเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วขึ้น ควรมีการขยายช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น โทรศัพท์สายด่วน จัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และที่สำคัญผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ ทุกเรื่องเพราะมีหลายหน่วยงานมีการจัดทำเว็บไซต์แต่ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลได้เลย จึงไม่เกิดประโยชน์ มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง

6) **ด้านการบริหารคุณธรรม** ควรปลูกฝังจิตสำนึกักงานบริการ เอาใจใส่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม ส่งเสริมและสนับสนุนการควบคุมตรวจสอบการทำงานจากหน่วยงาน ภายนอก ผู้บริหารควรควบคุม ดูแลการทำงานประเมิณผลการทำงานอย่างใกล้ชิดและเป็นธรรมไม่ เลือกปฏิบัติ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารเองก็ต้องปฏิบัติตนเป็น แบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีคุณธรรมจริยธรรมด้วย

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น

1) **ด้านรูปแบบองค์กร โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่** กรุงเทพมหานครเป็น หน่วยการปกครองรูปแบบพิเศษ เทียบได้กับเทศบาล มีพื้นที่เขตการปกครองกว้างขวางถึง 50 เขต และมีประชากรเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ประสบปัญหาต่อการควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การ ให้บริการประชาชน ไม่ทั่วถึง ฝ่ายบริหารไม่มีโอกาสได้สัมผัสและใกล้ชิดประชาชนตามหลักการ บริหารท้องถิ่น ทำให้การบริหารการพัฒนาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้ศึกษามีความเห็นว่ รูปแบบและ โครงสร้างการบริหารของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขต ไม่เหมาะสมกับขนาด พื้น ขอบเขตการปกครอง สภาพการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน สังเกตได้จากที่กรุงเทพมหานครใน อดีตเคยมีการแบ่งเป็นเขตต่าง ๆ จาก 38 เขต จนปัจจุบันแบ่งเป็น 50 เขต เนื่องจากการขยายตัวของ เมือง แม้จะมีการแบ่งเป็นเขตต่าง ๆ แต่การบริหารงาน การปกครองยังรวมอยู่ที่ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ประกอบกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเองไม่ต้องการมอบอำนาจให้ ผู้อำนวยเขตเพราะจะทำให้มีอำนาจน้อยลง อำนาจของผู้อำนวยความสะดวกจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยเขตไม่มีอำนาจหน้าที่เพียงพอ ในการตัดสินใจ การ บริหารงานของสำนักงานเขตขาดความเป็นอิสระ ทั้งนี้สอดคล้องกับ

นอกจากนี้ ผู้อำนวยเขตเป็นข้าราชการประจำไม่ได้มาจากการ เลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ทำให้ไม่จำเป็นต้องมาใกล้ชิด คลุกคลี หรือรับรู้ปัญหา ความ ต้องการของประชาชน ในขณะที่เดียวกันสมาชิกสภาเขตที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชน รู้ปัญหา และความต้องการของประชาชน แต่มีอำนาจหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต เกี่ยวกับแผนพัฒนาเขตต่อผู้อำนวยเขตเท่านั้น หากผู้อำนวยเขตไม่ต้องการคำแนะนำ ก็ทำ อะไรไม่ได้ ผู้ศึกษาเห็นว่ารูปแบบองค์กร โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะหัวหน้าฝ่ายบริหารเป็นข้าราชการประจำ ไม่มีโอกาสใกล้ชิดกับประชาชน ไม่รู้ความ ต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ คือ

(1) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรมีอำนาจน้อยลง โดยให้มีบทบาท หน้าที่ประธานในที่ประชุม หรือมีอำนาจดำเนินการเฉพาะแผนรวมเท่านั้น เช่น ระบบขนส่งมวลชนรวม ระบบกำจัดขยะรวม ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น ทั้งนี้สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

(2548: 398-408) ที่ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานของรัฐในส่วนท้องถิ่นที่ศึกษา คือ กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาอำนาจหน้าที่ ในระดับบน คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครว่าควรมีอำนาจน้อยลง โดยมีอำนาจดำเนินการเฉพาะแผนรวม เป็นต้นว่า ระบบขนส่งมวลชนรวม ระบบกำจัดขยะรวม

(2) ควรสนับสนุนให้มีการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจในการบริหารงานอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับสำนักงานเขต และประชาชนในพื้นที่ให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกันเป็นการแบ่งเบาภาระของเขตและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับ อุดร ตันติสุนทร (หนังสือพิมพ์มติชน วันเสาร์ที่ 1 กรกฎาคม 2549: 9) ที่ได้กล่าวไว้ว่า วันนีรัฐบาลต้องริบกระจายอำนาจหรือแบ่งเบาภาระ ให้ผู้ว่ากรุงเทพมหานคร นายกองค้การ บริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี และนายกองค้การบริหรส่วนตำบล ไปดูแลทุกข์สุขของราษฎรในเขตท้องถิ่นของตน เพราะใกล้ชิดกว่าแก้ปัญหาของท้องถิ่นได้ง่ายกว่ามาก

(3) ควรมีการเปลี่ยนรูปแบบการปกครองจาก “สำนักงานเขต” เป็น “เทศบาลนคร” เพื่อให้สอดคล้องกับเทศบาลนครอื่น ๆ ที่ใช้อยู่ในประเทศไทย โดยมีฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ นายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชน

(4) เทศบาลแต่ละแห่งที่จัดตั้งขึ้นอาจจะมีอำนาจหน้าที่บางอย่างแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาด ขีดความสามารถ ลักษณะของพื้นที่ เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน เช่น กรุงเทพมหานครชั้นใน กับกรุงเทพมหานครชั้นนอกจะมีความแตกต่างกัน ทั้งพื้นที่ ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ เป็นต้น

(5) ยกเลิกตำแหน่งผู้อำนวยการเขตโดยการปรับเปลี่ยนเป็น ปลัดเทศบาล และให้มีหน้าที่ควบคุมดูแลข้าราชการประจำที่ปฏิบัติงานในเทศบาล

(6) ยกเลิกสมาชิกสภาเขต และสมาชิกสภากรุงเทพมหานครโดยการปรับเปลี่ยนเป็น สมาชิกสภาเทศบาล และควรมีการยกเลิกตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านด้วย เนื่องจากผู้ศึกษามีความเห็นว่ามีควมซ้ำซ้อนไม่สอดคล้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น และไม่เหมาะสมกับรูปแบบการปกครองในยุคปัจจุบัน

(7) เทศบาลที่จัดตั้งขึ้น และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

(8) เพื่อให้การบริหารการพัฒนาของเทศบาลแต่ละแห่งมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดควรที่จะมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับ “สหการ” มาใช้ คือ การประสานงาน การร่วมมือกันของแต่ละเทศบาลในการให้บริการสาธารณะ การบริหารการพัฒนา ทั้งนี้สอดคล้องกับ อุดร ตันติสุนทร และพลเอกศิริรินทร์ ฐปเกล้า (ได้จากการบรรยายและการเสนอแนะในการสอบวิทยานิพนธ์ เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2550 ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช) ที่กล่าวถึง แนวคิดสหการ ว่าคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องร่วมกันประสานงานกันในการดำเนินกิจการบางอย่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และเพื่อลดการแข่งขันกันเสนอของงบประมาณของท้องถิ่น การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบองค์กร โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตตามที่ได้เสนอแนะมานี้ หากไม่สามารถดำเนินการได้พร้อมกันหมดควรมีการทดลองใช้ในบางเขตพื้นที่ก่อนเพื่อศึกษาถึงข้อดี ข้อเสีย และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่ก่อนการนำมาใช้จริง ทั้งนี้ควรประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจให้แก่ข้าราชการ และประชาชนควบคู่กันไปด้วย แต่หากไม่สามารถนำรูปแบบเทศบาลนครมาใช้ได้จริง ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการดำเนินการดังนี้

(1) การเพิ่มอำนาจให้กับผู้อำนวยการเขต รวมถึงการกำหนดหน้าที่หลักที่สำคัญให้กับผู้อำนวยการเขต คือ การพบปะ เยี่ยมเยียน อย่างใกล้ชิดกับประชาชนภายในพื้นที่เป็นประจำเพื่อรับทราบถึงปัญหา ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

(2) การเพิ่มอำนาจให้กับสมาชิกสภาเขตให้มีอำนาจในการเสนอปัญหา ลงมติ มีส่วนร่วมในการบริหารการพัฒนามากขึ้น เช่น การจัดเตรียมงบประมาณ การติดตามและประเมินผล

2) การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้

ในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตให้มีประสิทธิภาพ ควรนำหลักการของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาใช้ทั้งในระดับบุคคล ชุมชนและระดับองค์กร โดยเขตจะต้องปฏิบัติให้เห็นเป็นแบบอย่าง ซึ่งหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสรุปได้ดังนี้

(1) ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไป และไม่มากเกินไป โดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ การจัดทำโครงการต้องคำนึงถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์

(2) ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียง จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างรอบคอบ เช่น การสำรวจ

ศึกษาความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละชุมชน การใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

(3) การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบ และการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้ชุมชน การให้คำแนะนำ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต การให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตามโครงการต่าง ๆ การรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันในชุมชน เช่น การต่อต้านยาเสพติด การป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ในการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้จะต้องมีองค์ประกอบอื่นด้วย ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรอบรู้เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน รวมถึงความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาชาวบ้านด้วย ใช้ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะนำความรู้เหล่านั้น มาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการวางแผน และความระมัดระวังในขั้นปฏิบัติ องค์ประกอบด้านคุณธรรม ที่จะต้องเสริมสร้างประกอบด้วย มีความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความอดทน ความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต ไม่โลภ องค์ประกอบทั้งสองอย่างนี้รวมเรียกว่า “ความรู้คู่คุณธรรม” การนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ คือ การพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี และเพื่อให้ประชาชน ชุมชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ สำนักงานเขตควรทดลองนำไปใช้กับชุมชนให้ประสบผลสำเร็จ แล้วจึงมีการขยายผลให้ชุมชนอื่นศึกษาเป็นแบบอย่างต่อไป สิ่งสำคัญที่ผู้ศึกษาอยากเน้นย้ำ คือ การนำหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะ หลักความ โปร่งใส และหลักความมีส่วนร่วม มาใช้อย่างจริงจังจะช่วยให้การบริหารการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของเขตมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการควบคุมตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ครั้งต่อไปควรมีการดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 6M มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ตลอดจนเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในปัจจุบันกับในอดีตและกับสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ได้ทราบและเข้าใจในปัญหา

แนวทางการพัฒนา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์หรือปรับใช้กับหน่วยงานอื่นตามความเหมาะสม ซึ่งจะเป็นการพิสูจน์หรือยืนยันว่า กรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์

3.2.2 ศึกษาโดยนำกรอบแนวคิดอื่นมาใช้ในการศึกษา เช่น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

3.2.3 ควรนำไปศึกษาแนวเจาะลึกในแต่ละด้าน หรือศึกษาวิจัยควบคู่กันหลายรูปแบบ เช่น การวิจัยเชิงสำรวจ ควบคู่กับการสัมภาษณ์

3.2.4 ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตในมุมมองของประชาชนฝ่ายเดียว

3.2.5 ศึกษาเปรียบเทียบของประสิทธิภาพในการบริหารงานพัฒนาของสำนักงานเขต

3.2.6 ศึกษาแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารงานพัฒนาของสำนักงานเขต

3.2.7 ศึกษาวิจัยโดยเพิ่มหรือลดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลวดี พูลเสน (2538) “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชัยพล เอกกุล (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายป้องกันปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2537) *การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____ . (2528) “การพัฒนาการบริหารและการบริหารการพัฒนา” ในอุทัย เลาหวิเชียร บรรณาธิการ *การบริหารการพัฒนา* หน้า 162-163 กรุงเทพมหานคร สามเจริญพานิช
- เนตรชนก จิระเกียรติ (2537) “การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปกรณ์ ปริยากร (2528) “ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนา” ใน อุทัย เลาหวิเชียร บรรณาธิการ *การบริหารการพัฒนา* หน้า 25-26 กรุงเทพมหานคร สามเจริญพานิช
- ยุพา ตั้งตน (2538) “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2534) *การบริหารการพัฒนาชนบทเปรียบเทียบ: การบริหารการพัฒนา* ชนบทตามทางแผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง ความจำเป็นพื้นฐานและโครงการอีสานเขียว กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- _____ . (2546) *การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- _____ . (2548) “ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* หน่วยที่ 15 หน้า 361-363 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

- วีระนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงศ์ (2519) *การจัดองค์การและการบริหาร* นนทบุรี
สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด กรมประชาสงเคราะห์
- ลือชัย เจริญทรัพย์ (2538) “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร
ศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมพงษ์ เกษมสิน (2521) *หลักการบริหาร* กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์
_____ . (2514) *การบริหาร* กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อัสยุทย์ สุทธิถวิล (2538) “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญา
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อนันต์ เกตุวงศ์ (2523) *การบริหารการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อมร รักษาสัตย์ (2522) “ประสิทธิภาพในการบริหารราชการ” คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อรรณูญา พัวพงษ์ไพโรจน์ (2538) “ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกน้อย” วิทยานิพนธ์ปริญญา
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อุดร ตันติสุนทร (2549, 1 กรกฎาคม) “คนคืออยู่ที่ไหน” มติชน (เดือน): 9
_____ . (2549, 16 มิถุนายน) “ช่วยกันสร้างประชาธิปไตย โดยช่วยกันสร้างท้องถิ่นให้
เข้มแข็ง” หน้า 7
- Edward W. Weidner (1970). *“Development Administration in Asia.”* Derham, North Carolina:
Duke University อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ (2537) *การบริหารการพัฒนา:
ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Cronbach, L.J. (1951). *“Coefficient alpha and the internal structure of tests Psychometrika: 16*
- Daniel, W. Wayne. (1995). *Applied Nonpanametric Statistics.*” 2nd ed. PWS –KENT
Publishing.

- Fred W. Riggs. "Introduction." In Fred W. Riggs. (1970). *"Frontiers of Development Administration."* Durham, North Carolina: Duke University pp.6-7 อ้างถึงใน
 วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2534) *การบริหารการพัฒนาชนบทเปรียบเทียบ: การบริหารการพัฒนาชนบทตามทางแผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง ความจำเป็นพื้นฐานและโครงการอิสานเขียว* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- Gant, G.F. (1979). (1979). *"Development Administration: Concepts, Goal, Methods."* Madison, Wisconsin: The University of Wisconsin. P.20 อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ.
 (2534) *การบริหารการพัฒนาชนบทเปรียบเทียบ: การบริหารการพัฒนาชนบทตามทางแผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง ความจำเป็นพื้นฐานและโครงการอิสานเขียว* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis.* 2nded. New York: Harper and Row. p.398.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

เพื่อให้การศึกษารั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบข้อมูลตามความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด โดยการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้อันไม่มีผลเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด หากแต่เพื่อนำผลการศึกษาเสนอเป็นแนวทางปรับปรุงการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริงและเป็นประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- | | | |
|-------------|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี | <input type="checkbox"/> 51 ปี ขึ้นไป |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงเครื่องหมายเดียว

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ หรือขีดความสามารถในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยตอบสนองความต้องการของประชาชนและประเทศชาติ ทั้งนี้ได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ภายใต้กรอบแนวคิด 6M

2.1 ประสิทธิภาพด้านการบริหารบุคลากร	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้บรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรเหมาะสมกับงาน			
2. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน			
3. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เชิญบุคลากรภายนอกมาให้ความรู้ และช่วยพัฒนาบุคลากร			
4. ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้นำที่ดี			
5. ในภาพรวม การบริหารบุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง			
2.2 ประสิทธิภาพด้านการบริหารงบประมาณ			
6. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับงบประมาณเพียงพอในการทำโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ			
7. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้มีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้ประชาชนทราบ			
8. สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด			
9. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้สนับสนุนให้มีการตรวจสอบด้านการเงินทั้งจากภายในและภายนอก เช่น ประชาชนในเขตบึงกุ่ม			
10. ในภาพรวม การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง			
2.3 ประสิทธิภาพด้านการบริหารงานทั่วไป			
11. สำนักงานเขตบึงกุ่มใช้การบริหารงานแบบที่มุ่งความสำเร็จมากกว่าการบริหารแบบที่มีขั้นตอนมากและยืดหยุ่น			
12. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการจัดให้บริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว (one stop service) ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น			
13. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน			
14. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการประสานงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ			
15. ในภาพรวม การบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง			

2.4 ประสิทธิภาพด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการจัดหา แจกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ			
17. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อช่วยในการให้บริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น			
18. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น เก้าอี้ โต๊ะ			
19. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีการบำรุงรักษา ควบคุม ตรวจสอบการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ			
20. ในภาพรวม การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง			
2.5 ประสิทธิภาพด้านการให้บริการประชาชน			
21. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดบุคลากรทำหน้าที่ต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการ			
22. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อพบปะเยี่ยมเยียน หรือออกให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำ			
23. การให้บริการประชาชนแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียวของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง			
24. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ขยายการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์สายด่วน และ เว็บไซต์			
25. ในภาพรวม การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง			
2.6 ประสิทธิภาพด้านการบริหารคุณธรรม			
26. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้ให้บริการด้วยความเสียสละ อดทน เสมอภาคและเป็นธรรม			
27. บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน			
28. บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชนอย่างตรงไปตรงมา			
29. บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เรียกร้องสิ่งของมีค่าเพื่อแลกกับการให้บริการ			
30. ในภาพรวม การบริหารคุณธรรมของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง			
31. ในภาพรวมทั้งหมด การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการประชาชน และการบริหารคุณธรรม			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

3.1 ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์			
33. บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน			
3.2 ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ			
34. สำนักงานเขตบึงกุ่มได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอและการเบิกจ่ายล่าช้าไม่ทันตามกำหนดในแผนงาน			
35. การควบคุม ตรวจสอบงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ใช้งบประมาณไม่ตรงตามแผน			
3.3 ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์			
36. สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง			
37. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร			
3.4 ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป			
38. สำนักงานเขตบึงกุ่มขาดการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง			
39. สำนักงานเขตบึงกุ่มมีปัญหาเรื่องการประสานงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ทำให้บริหารงานล่าช้าไม่อาจแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ปัญหาน้ำท่วม			
3.5 ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน			
40. สำนักงานเขตบึงกุ่มให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่			
41. สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมากเท่าที่ควร			
3.6 ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม			
42. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันและอดทน			
43. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเขตบึงกุ่มใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

4.1 แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเน้นการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต			
45. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุกฝ่าย			
4.2 แนวทางการพัฒนาด้านงบประมาณ			
46. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การประชุมวางแผนร่วมกัน			
47. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและระบบประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้คล่องตัว รวดเร็วและรัดกุมยิ่งขึ้น			
4.3 แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์			
48. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรปรับปรุงการบำรุงรักษา ควบคุม และตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น			
49. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิมมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด			
4.4 แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป			
50. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรกำหนดและแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของทุกกิจกรรมให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน			
51. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ			
4.5 แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน			
52. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นประจำหรือต่อเนื่อง โดยแจ้งวัน เวลาและสถานที่ให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน			
53. สำนักงานเขตบึงกุ่มควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแสดงความคิดเห็นและติชมการปฏิบัติงาน			
4.6 แนวทางการพัฒนาด้านคุณธรรม			
54. บุคลากรของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่ใช่อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง			
55. ผู้บริหารของสำนักงานเขตบึงกุ่มควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการมีคุณธรรม			

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
56. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต			
57. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มมีประสิทธิภาพสูงกว่าสำนักงานเขตอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง			
แนวโน้มประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา			
58. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่มในอนาคตมีแนวโน้มที่เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น			
59. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายชลวิทย์ อวนศรี
วัน เดือน ปีเกิด	8 ตุลาคม 2520
สถานที่เกิด	อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	ค.บ. สถาบันราชภัฏอุดรธานี พ.ศ.2542
สถานที่ทำงาน	บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ถนนพระรามเก้า แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	พนักงานควบคุมรถ (รถไฟฟ้ามหานคร)