



การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

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



ประธานกรรมการที่ปรึกษา รศ.ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูกล้า

ความเป็นมาของปัญหาการวิจัย

สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยตลอดมาอย่างต่อเนื่อง (1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เช่น บุคลากรบางส่วนไม่ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน (2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ เช่น บุคลากรบางส่วนไม่มุ่งปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความสำคัญแต่มุ่งปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ (3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ เช่น สำนักงานเขตดุสิตไม่มีการวัดผลประสิทธิภาพ และไม่สามารถแสดงความคุ้มค่าของการปฏิบัติงาน (4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริหารบางส่วนไม่ให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น สำนักงานเขตดุสิตขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย (6) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น สำนักงานเขตดุสิตให้บริการที่ไม่อำนวยความสะดวก และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากกว่าที่ควร และ (7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น สำนักงานเขตดุสิตไม่มีแผนการประเมินผลอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนา และภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ ของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายเกี่ยวกับความหมายของคำสำคัญ แล้วนำมาสรุปเป็นความคิดเห็นในการศึกษานี้ ดังนี้

1. การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน
2. การอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม
3. การให้บริการประชาชน หมายถึง การเน้นหลักการให้บริการว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการที่เสมอภาค ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกนำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษานี้

ระเบียบวิธีการวิจัย

ครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตดุสิต จำนวน 115,406 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 1,100 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973: 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

สรุปและอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม และรายด้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับน้อย 6 ด้าน แต่เฉพาะด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่านั้นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับน้อย 3 ข้อคำถาม ที่สำคัญคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. จากผลศึกษาแนวทางการพัฒนา และภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม และรายด้านของแนวทางการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากถึง 7 ด้าน ที่สำคัญคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. สำนักงานเขตดุสิตควรจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ และสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานสมัยใหม่ที่มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้
3. สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้ได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยควรให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา หรือฝึกอบรมให้เห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท รวมทั้งมีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง
4. สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา พร้อมทั้งควรสนับสนุนให้มีการประเมินผล และกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลไว้อย่างชัดเจนด้วย
5. สำนักงานเขตดุสิตควรให้ความสำคัญในการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และควรเปิดกว้างให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แผนงานนี้ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติที่กำหนดเวลาภายใน 1-3 ปี

ผู้วิจัย นายสมโภชน์ ปาลชาติ
somphot.wirmpa6@gmail.com

ประเภทงานวิจัย : การวิจัยเชิงสำรวจ

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่สำเร็จการศึกษา 2553

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

School of Management Sciences Sukhothai Thammathirat Open University 2010

