



การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สยมพร กุลสุ¹ ผศ.ร.อ.ดร.จอมชัย เลิศอมรรวัช² และ ดร. อริษา ลีมกิตติคุณสิน³

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

²อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

³อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนประเภทผู้รับบริการ ข้าราชการ ลูกจ้าง ประชาชนผู้รับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยการทดสอบเอฟ และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน โดยรวม ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

1. บทนำ

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ทั้งในกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 คำว่า “ดำรง” มาจากพระนามของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ องค์ปฐมเสนาบดี กระทรวงมหาดไทย คำว่า “ธรรม” หมายความว่าสิ่งที่ดีงาม ขอบธรรม ความเป็นธรรม ความยุติธรรม ดังนั้น “ศูนย์ดำรงธรรม” จึงหมายถึง ศูนย์กลางที่ธำรงความดีงาม ความขอบธรรม ความเป็นธรรม และความยุติธรรม ตามแนวทางการปฏิบัติราชการของ สมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ดังนั้นหากประชาชนมีทุกข์และไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ทั้งในส่วนกลาง หรือในส่วนภูมิภาค รวมตลอดถึงจากการปฏิบัติงาน



ของกำนัน - ผู้ใหญ่บ้าน และจากเจ้าหน้าที่ - ข้าราชการ - พนักงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นต่างๆ สามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทุกจังหวัด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นกลไกหนึ่งในการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยประสานการดำเนินการกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการประชาชน โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา จึงปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเชิงรุกด้วยการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ร่วมกันระหว่างส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาอันเป็นการตอบสนองการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ โดยให้ความสำคัญสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม แต่ที่ผ่านมาผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมระดับอำเภอ ยังมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่อยู่มากพอสมควร เนื่องจากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนนั้น ทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นคลี่คลายและหมดสิ้นไปในที่สุด แต่หน่วยงานส่วนใหญ่จะเห็นว่าปัญหาการร้องเรียนของประชาชนไม่ใช่งานในหน้าที่หลักและเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ กรณีเป็นปัญหาที่ประชาชนได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมากและต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ของกฎหมายโดยเคร่งครัด

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็น ตลอดจนหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่จะต้องให้บริการประชาชนและปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการด้วยการบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการและการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) การหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงเปิดตาราง ของเครซี และมอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน จากกลุ่มประชากร จำนวน 400 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 47)



3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ใช้ในการสำรวจการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูล โดยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดความสำคัญของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนเลือกตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง การบริหารจัดการระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง การบริหารจัดการระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง การบริหารจัดการระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง การบริหารจัดการระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง การบริหารจัดการระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) แล้วเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference: LSD)

4. ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับ คือ การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ รองลงมา คือ การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

2.1 ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน



ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการรับฟังความคิดเห็นเสนอแนะของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ รองลงมา คือ มีการปฏิบัติงานโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการ และมีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการพัฒนาหรือการฝึกอบรมปฏิบัติงานที่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ

2.2 ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รองลงมา คือ มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการของประชาชน และมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชน

2.3 ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน รองลงมา คือ มีการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาให้ประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

2.4 ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการโดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมา คือ มีการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และความรับผิดชอบของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

2.5 ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการจัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการในการให้บริการเปิดเผย รองลงมา คือ มีการดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ก่อนให้บริการประชาชน และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการทบทวนข้อมูลในการให้บริการประชาชน

2.6 ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน



ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการกำหนดนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน รองลงมา คือ มีการดำเนินการพิจารณาให้ลู่ทางไปโดยเร็วเมื่อได้รับ คำร้องเรียนจากประชาชน และมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดำเนินงานสำเร็จตามระยะเวลา

2.7 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ มีการจัดให้มีการติดตามการปฏิบัติงานในให้บริการประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพไม่มีความแตกต่างกัน

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ปรากฏผลดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการรับฟังความคิดเห็นเสนอแนะของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำความคิดเห็นนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขและให้เกิดประสิทธิภาพของการบริการประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, หน้า 107-112) ได้กล่าวว่า บุคลากรของหน่วยงานคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวมเพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บริหารของหน่วยงานให้ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเพิ่มขึ้น

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ อาจเป็นเพราะว่าการบริหารจัดการบริการประชาชนต้องคำนึงถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเป็นสัญญาณเตือนภัย และรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประโยชน์ของตน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, หน้า 9-10) ได้กล่าวว่า 1) สร้างกฎเกณฑ์และกลไกที่ดีในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเพื่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่



โดยตรงสามารถส่งสัญญาณเตือนภัย และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องสามารถปรับเปลี่ยนกลไกและฟันเฟืองการทำงานและการประสานงานในภาครัฐและภาคเอกชนรองรับได้อย่างทันทั่วทั้งที่ในยามที่มีปัญหา 2) พัฒนาศักยภาพของนักวิชาการให้สามารถศึกษา ค้นคว้า และเสนอแนะแนวทางแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมอย่างถูกต้อง กล้าหาญ และมีจริยธรรม 3) ปรับปรุงระบบการตัดสินใจ และการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนให้รวดเร็ว ชัดเจน และเป็นธรรม 4) ขยายโอกาสของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองเพื่อร่วมกับภาครัฐในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาส่วนรวม 5) จัดการทุจริตประพฤติมิชอบ และการหลีกเลี่ยงกฎหมายเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว หรือกิจการที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนเพื่อให้เกิดสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวมร่วมกัน

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน อาจเป็นเพราะว่าการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนการทำงาน ไม่เป็นระบบจึงทำให้การบริการไม่เกิดประสิทธิผลแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, หน้า 107-112) ได้กล่าวว่า หน่วยงานกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงานและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน

4. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการโดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่ามีการประชาสัมพันธ์หรือการแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการของสำนักงานนั้นๆ ไม่ชัดเจน จึงทำให้การให้บริการของประชาชนล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.ต.ท.ดุลย์ รัตน์ (2551, หน้า 29) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า (1) สถานีตำรวจภูธรมายอมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (2) ปัญหาที่สำคัญ คือ สถานีตำรวจภูธรมายอไม่จัดจุดให้บริการประชาชนที่เหมาะสม (3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ สถานีตำรวจภูธรมายอควรจัดจุดให้บริการประชาชนให้เหมาะสมเพิ่มมากขึ้น และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ การสำรวจความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการอย่างเป็นประจำเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งอีกด้วย

5. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการในการให้บริการเปิดเผย อาจเป็นเพราะว่าระบบการให้บริการกับประชาชนแบบเก่านั้น ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ล่าช้า ดังนั้นควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤนาท ศรีใจอินทร์ (2552, หน้า 59) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างโรงพยาบาลดอกคำใต้กับโรงพยาบาลจุนในจังหวัดพะเยา พบว่า โรงพยาบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นไม่แตกต่างกันกล่าวคือ (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ โรงพยาบาลมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น และการให้บริการล่าช้า (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ บุคลากรควรปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักการปฏิบัติหน้าที่เน้นความสำเร็จ และลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ คือ ปัจจัยด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่บุคลากรมีความตระหนักรู้ของการให้บริการและความรับผิดชอบ



6. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน อาจเป็นเพราะว่า มีการกำหนดนโยบายและขั้นตอนการให้บริการประชาชนไม่ชัดเจนและไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธีการและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางพาง ชุ่มสูงเนิน (2552, หน้า 49) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร พบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร ที่สำคัญคือ ประชาชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ กรมศุลกากรควรกำหนดควรกำหนดแนวทางในการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและการตรวจสอบการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และ (3) ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต

7. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะว่าประชาชนบางท่านไม่มีโอกาสได้เข้าร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อเพิ่มและปรับปรุงการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรอบรมการให้บริการประชาชนแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.ต.อ.หญิง จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ (2550, หน้า 30) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม ในส่วนของข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาผู้บริหารให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนในการให้บริการประชาชน และประสิทธิภาพของหน่วยงาน ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการตรวจสอบหนังสือเดินทาง รวมทั้งควรเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะทั่วไปดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการพัฒนา หรือการฝึกอบรมปฏิบัติงานที่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ เชี่ยวชาญ ในข้อกฎหมาย / ระเบียบ / ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยสนับสนุนให้จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมด้านสืบสวนสอบสวน จัดซื้อเอกสาร หนังสือ ระเบียบต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชน ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทาง



ปฏิบัติให้ชัดเจนและต้องกระทำตามนโยบายนั้นๆอย่างจริงจัง เช่น การปฏิบัติตามคู่มือและแนวทางตามหนังสือสั่งการ และมีบทลงโทษผู้ปฏิบัติ หากเพิกเฉยหรือละเว้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชน

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการด้วยความรวดเร็วเป็นธรรมชาติตามกระบวนการที่กำหนดตามคู่มือ เพื่อให้ประชาชนผู้ที่มารับบริการได้เกิดความภูมิใจและเกิดความมั่นใจในการใช้บริการกับหน่วยงานนั้นๆ

4. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาขึ้นตรงต่อรองผู้ว่าราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและผู้ว่าราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยตรง สำหรับประเด็นการอำนวยความสะดวกต่อประชาชน ปัจจุบันมีช่องทางการร้องเรียนอยู่หลายช่องทางอยู่แล้ว เพียงแต่ขาดการประชาสัมพันธ์ ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกระดับทั้งระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ สำหรับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ควรมีการออกหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน เพราะประชาชนบางท่านไม่สะดวกในการเดินทางเพื่อมาร้องเรียน หรือใช้บริการอื่นๆ

5. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง กรณีเรื่องร้องเรียนที่กระทบต่อประชาชนจำนวนมาก ควรดำเนินการแก้ไขในทันที โดยมอบหมายภารกิจหน้าที่ให้ชัดเจนและมีการทบทวนข้อมูลในการให้บริการประชาชน ควรมีการประเมินผลเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีว่า ประชาชนเดือดร้อนในเรื่องใดบ้าง จำนวนเท่าไร นำเสนอผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาจังหวัดในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนต่อไป

6. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดำเนินงานสำเร็จตามระยะเวลา ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญ โดยจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดจ้างบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานและจัดทำแบบข้อมูลเพื่อให้มีการตรวจสอบ ติดตามได้ง่าย เพื่อตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนจัดห้องปฏิบัติงานให้มีความเป็นระเบียบ สดชื่น มีพื้นที่สำหรับรับเรื่องราวร้องเรียน ให้ความสะดวกแก่ประชาชนและเกิดความประทับใจในการบริการของหน่วยงาน

7. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการให้ประเมินเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการมาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปพิจารณาหรือปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน



ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เนื่องจาก ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 7 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

1. ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ข้างล่างนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเองซึ่งนามาจาก 2 ทาง ได้แก่ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน

2. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาเพื่อให้การบริหารจัดการด้วยการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีระบบมากขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดนโยบาย และมีมาตรการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจนที่มุ่งเน้นการดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมถึงการพัฒนาข้าราชการในเรื่องจิตใจที่จะให้บริการเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างถูกต้องชัดเจนในเรื่องการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตน ตัวอย่างเช่น การปลูกจิตสำนึกของการปฏิบัติงานที่มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ส่งเสริมข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ โดยเต็มกำลังความสามารถ ด้วยอุดมคติ ด้วยความเข้มแข็งเสียสละ ยึดมั่นในความถูกต้องเที่ยงตรง เป็นกลาง รวมทั้งมุ่งเน้นถึงประโยชน์ส่วนรวมและของประชาชน

2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ผู้บริหารทุกระดับของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ โดยการพัฒนาข้าราชการควรครอบคลุมในด้านทักษะหรือความชำนาญ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ ควรมีแผนส่งเสริมและพัฒนาข้าราชการหรือบุคลากรทุกระดับเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสำหรับให้บริการประชาชนให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพที่มุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร

2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนที่เน้นการให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ พร้อมทั้งควรกำหนดให้มีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายมากน้อยเพียงใด โดยให้ข้าราชการทุกระดับปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐานทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรให้ความสำคัญและกำหนดหลักเกณฑ์ การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของข้าราชการ/ลูกจ้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับปรุงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว ทันสมัย คำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว ตลอดจนการเพิ่มช่องทางบริการให้สะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียง ทัวถึง นำเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้



2.5 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรเห็นถึงความสำคัญและควรกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและของส่วนราชการในจังหวัด เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

2.6 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญและกำหนดมาตรการที่แน่นอนชัดเจนในเรื่องการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการทราบและเข้าใจอย่างชัดเจนถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.7 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ / ลูกจ้าง ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง พร้อมทั้งควรนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานและเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระยะยาวต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ทราบถึงคุณภาพให้บริการโดยนำความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน หลังจากทีหน่วยงานราชการได้มีการพัฒนาระบบบริหารด้านคุณภาพตามข้อเสนอแนะทั่วไปแล้ว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง งานด้านบริหารจัดการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์. (2550). การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้า

เมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 10).

กรุงเทพมหานคร : บิสนิเนสอาร์แอนด์ดี.

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและ

หน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานนิติธรรม.