

ประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร

Effectiveness of Good Governance Management in Bangkok Metropolitan Administration

เทอดเกียรติ ไพศาลอัมพวัน / Therdkiat Paisanautphong

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี / Bangkok Thonburi University, Thailand

E-mail: anong.soon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร และ 3) เสนอแนะปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป็นหัวหน้าฝ่าย สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต เขตละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าฝ่าย สำนักงานเขต จำนวน 22 เขต เขตละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 220 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรเป็นผู้อำนวยการเขต และผู้ช่วย ผู้อำนวยการเขต จำนวน 50 เขต กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตและผู้ช่วยผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต จำนวน 6 เขต รวมทั้งสิ้น 12 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า (1) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน (หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า และหลักการมีส่วนร่วม) (2) ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน (ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน) และ (3) ด้านประโยชน์ที่สังคมได้รับ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น (การให้บริการถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และปฏิบัติตามขั้นตอน ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับ ความสะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ทัศนคติที่ดีและสุภาพ มีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา) 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ประกอบด้วย (1) ด้านสมรรถนะของผู้บริหาร (ภาวะผู้นำและการใช้หลักธรรมาภิบาล) (2) ด้านนโยบาย (มาตรฐานและความชัดเจนของนโยบาย) (3) ด้านทรัพยากร (งบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์) และ (4) ด้านการบริหาร (ภารกิจและการมอบหมายงาน กลไกและกระบวนการ) 3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3.1 ปัญหาและอุปสรรคสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) การใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรมในการคัดเลือกและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะถูกแทรกแซงจากนักการเมือง (2) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อองค์กรและประชาชน (3) ขาดการปรับปรุงโครงสร้างที่เป็นปัญหาหลักในการบริหารงาน (4) การใช้งบประมาณที่ไม่คุ้มค่าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของ

ประชาชน (5) ขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ (6) บุคลากรขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) ควรนำระบบคุณธรรมมาใช้อย่างจริงจังในทุกสำนักงานเขต (2) ควรมีการพัฒนาความรู้ของผู้บริหารและข้าราชการเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (3) ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการในการบริหารให้มากยิ่งขึ้น (4) ใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (5) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้วยวิธีการและแนวทางที่หลากหลาย และ (6) พัฒนาจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สูงขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, ธรรมาภิบาล, กรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this research were to (1) study the effectiveness of good governance management of Bangkok Metropolitan Administration (BMA), (2) study the factors affecting the effectiveness of good governance management of BMA, and (3) suggest problems and obstacles and recommend for better problem solution and better improvement of the factors affecting the effectiveness of good governance management of BMA. The mixed research method (quantitative and qualitative) was utilized in this research. Five hundred section heads in 50 districts were cluster randomized into 220 samples in 22 districts by Krejcie and Morgan table. Questionnaires with 5 rating scales were used to collect quantitative data from 220 section heads in 22 districts with statistical significance at level of 0.99. Structured interviews were used to collect qualitative data from 12 district heads and assistant district heads. Frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression and content analysis were utilized for data analysis. The results of this research were as follows: 1. The overall effectiveness of good governance management of BMA was at a high level, considering each aspect as follows: (1) The objectives were fulfilled at a high level (rule of law, rule of accountability, rule of integrity, rule of transparency, rule of worthiness and rule of participation). (2) Job satisfaction was at a high level (job security, supervision, working conditions and compensation). And (3) the benefits of the society were also at a high level (suitable rules, regulations and procedures of service delivery, convenience and rapidity for service receivers, polite and friendly service delivery staffs, appropriate coordination among various staffs, good listening and recommendation for problem solution). 2. The factors affecting the effectiveness of good governance management of BMA from the highest to the lowest categories with statistical significance at the level of 0.01 as follows: (1) competencies of administrations (leadership and good governance management); (2) government policies (standards and classification of policies) (3) administrative resources (man, money, and materials); and (4) administration (missions, delegation, mechanism and processes). 3. The problems, obstacles and recommendation were as follows: 3.1 The problems and obstacles of BMA were as follows: (1) Patronage system rather than merit system in human resource management was utilized because of political intervention. (2) Both administrators and operators were unknowledgeable about the benefits of good governance principles for the organization and people concerned. (3) The organization structure had never been reorganized and improved. (4) The district budget was spent inefficiently and not for the people's needs. (5) The staff morale had never been promoted for

better performance. (6) Low work spirit and consciousness of staffs had never been improved. 3.2 The following recommendations were proposed as follows: (1) The merit system in human resource management without political intervention should be operated in all districts. (2) Both administrators and operators should be trained and educated in the good governance principles. (3) The organization structure should be reorganized and improved for better administration. (4) Efficient budget spending and corresponding to the needs of the people should be managed. (5) The staff morale should be promoted by various ways and means for better performance. And (6) high work spirit and consciousness of staffs should be improved by appropriate leadership and incentives.

Keywords: Effectiveness, Good Governance Management, Bangkok Metropolitan

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและมหานครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ และการสื่อสาร มีพื้นที่ทั้งหมด 1,568.74 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่าห้าล้านคน ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเอกนคร (primate city) ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีลักษณะเป็นการบริหารส่วนท้องถิ่น มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการบริหารของกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต แต่ละเขตประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่าย จำนวน 10 งาน รวมทั้งข้าราชการ และลูกจ้างทำหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานอีกจำนวนมากในแต่ละวัน อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ที่เป็นปัญหาคือ ชุมชนที่เพิ่มขยายขึ้น ความสลับซับซ้อนของปัญหาที่มากขึ้น รวมทั้งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานรับผิดชอบและวิทยาการที่หลากหลาย ทำให้การบริหารและการจัดการในบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครขาดประสิทธิภาพ (กรุงเทพมหานคร, 2557: 275)

งานวิจัยเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในกรุงเทพมหานครที่ผ่านมา พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำสังกัดสำนักงานส่วนกลาง มีการนำนโยบายธรรมาภิบาลไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (เสกสรรค์ นิสัยกล้า, 2550: 243-262) ปัญหาในการจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาลที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านหลักคุณธรรม รองลงมาคือหลักนิติธรรม ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยสุดคือ ปัญหาการบริหารตามหลักความคุ้มค่า ควรปรับปรุงการบริหารตามหลักคุณธรรมโดยเฉพาะการพิจารณาความดีความชอบในรูปแบบคณะกรรมการ พัฒนาบุคลากรอย่างเสมอภาคและปรับปรุงการบริหารตามหลักนิติธรรมคือ การลงโทษผู้กระทำผิด และตรวจสอบการทำงานอย่างจริงจัง (ศิริพร กงแก้ว, 2552: 58-60) นอกจากนี้ยังพบปัญหาในหลายด้านเช่น หลักนิติธรรมคือ ขั้นตอนการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนของประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ตามลำดับชั้นมีมากเกินไป หลักคุณธรรมจริยธรรมคือ การสร้างคุณธรรมจริยธรรมในเจ้าหน้าที่ทุกระดับต้องได้รับการสนับสนุนจากกรุงเทพมหานครในเรื่องงบประมาณ หลักความโปร่งใสคือ ประชาชนไม่เข้าใจระบบการใช้จ่ายงบประมาณ หลักการมีส่วนร่วมคือ ประชาชนในชุมชนและข้าราชการระดับล่างไม่กล้านำเสนอปัญหาหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารเขต หลักความรับผิดชอบคือ การสร้างสิ่งจูงใจให้เจ้าหน้าที่พร้อมใจปฏิบัติตามระเบียบ และหลักความคุ้มค่าคือ การสร้างค่านิยมให้เจ้าหน้าที่ประหยัดพลังงาน (ทรงยศ จันทร์กรี, 2554: 71-73)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยแบบผสม (mixed research method) โดยทำการศึกษาทั้งเชิงปริมาณ (quantitative study) ซึ่งใช้การสอบถามกลุ่มตัวอย่างการวิจัย และการศึกษาเชิงคุณภาพ (qualitative study) โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นการศึกษาควบคู่กันแบบอิสระจากกันในแต่ละระเบียบวิธีวิจัย จากนั้นจึงนำผลการศึกษาที่ได้แต่ละแบบวิธีมาผสมในขั้นตอนสุดท้าย (Cresswell, 2012: 210)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย
 - 1.1 ประชากร คือ หัวหน้าฝ่าย สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 50 เขต เขตละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าฝ่าย สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 22 เขต เขตละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 220 คน โดยมีรายละเอียดการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังนี้
 - 1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 43) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้สำนักงานเขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 22 เขต
 - 1.2.2 ดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีแบบแบ่งกลุ่ม (cluster random sampling) ตามกลุ่มที่กรุงเทพมหานครจัดกลุ่มสำนักงานเขตไว้เป็น 6 กลุ่ม
 - 1.2.3 สุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในแต่ละกลุ่มของสำนักงานเขตเพื่อให้ได้สำนักงานเขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 22 เขต โดยคำนวณตามสัดส่วนในแต่ละกลุ่มสำนักงานเขต
 - 1.2.4 กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลในแต่ละสำนักงานเขตคือ ข้าราชการระดับหัวหน้าฝ่ายของสำนักงานเขต สังกัด กรุงเทพมหานคร ทั้ง 22 เขต เขตละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 220 คน
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 เขต ในปีงบประมาณ 2557 รวมทั้งสิ้น 6 คน และผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 เขต ในปีงบประมาณ 2557 รวมทั้งสิ้น 6 คน โดยมีรายละเอียดการได้มาซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังนี้
 - 2.1 สุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยการจับฉลากในแต่ละกลุ่มสำนักงานเขต มากกลุ่มละ 1 สำนักงานเขต ได้สำนักงานเขตที่เป็นผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 6 สำนักงานเขต
 - 2.2 กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key performance) ในแต่ละสำนักงานเขต ประกอบด้วย ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการเขต และผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน ประกอบด้วย
 - 2.2.1 ผู้อำนวยการเขต จำนวน 6 คน
 - 2.2.2 ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 ฉบับ จำแนกเป็น 4 ตอนคือ 1) ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล และ 4) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร จำแนกเป็น 4 ตอนคือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการสัมภาษณ์ 2) ประสิทธิภาพของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล และ 4) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of congruence: IOC) เพื่อให้เครื่องมือมีความแม่นยำ (accuracy) ในเรื่องที่จะศึกษา ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญได้ช่วยให้ความเห็น และตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอน ปรากฏว่า แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อตั้งแต่ 0.80-1.00

2. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับหัวหน้าฝ่าย/รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 เขต รวมทั้งสิ้น 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตมีนบุรี และสำนักงานเขตทุ่งครุ แล้วนำผลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 78-80) ปรากฏว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.99

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

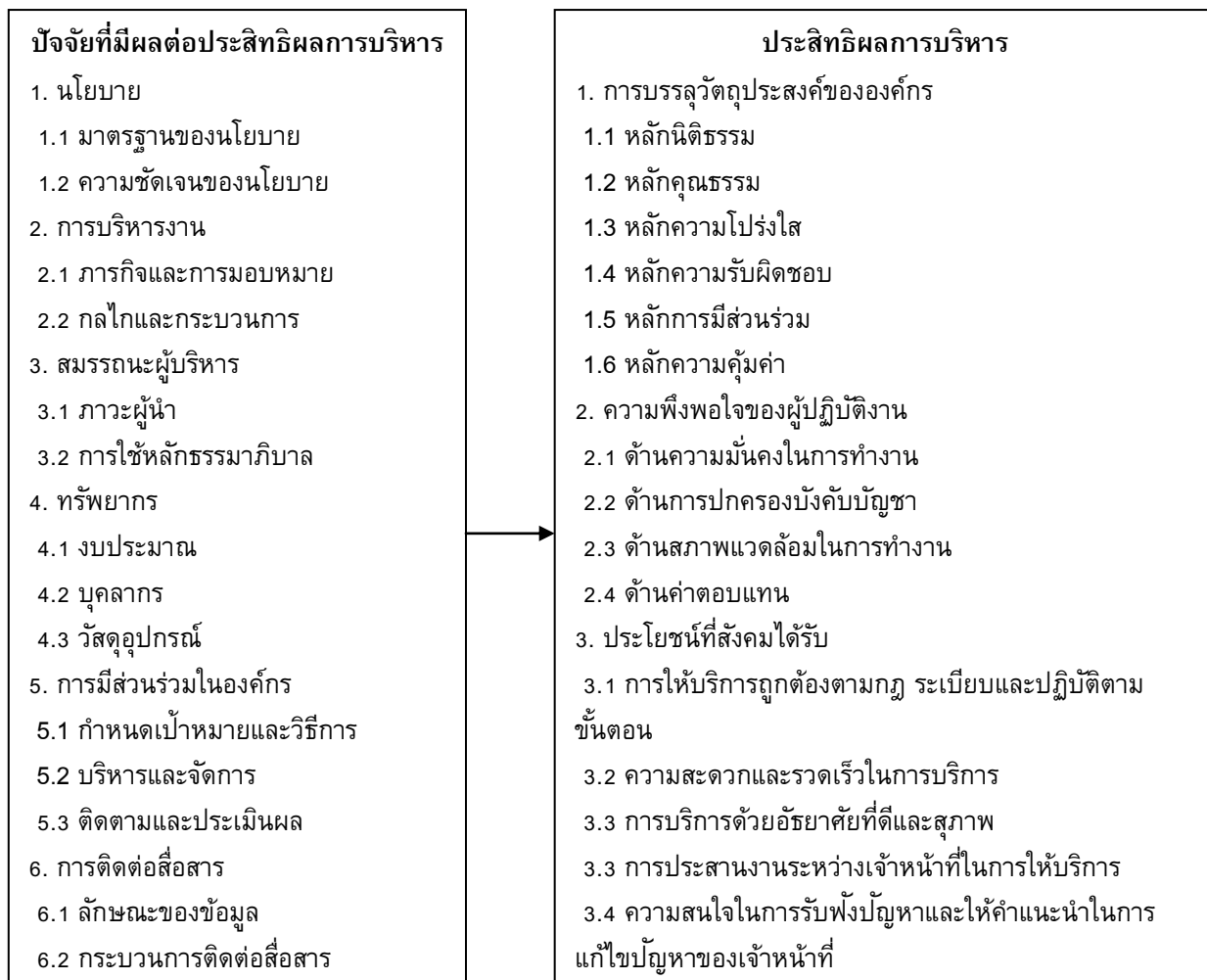
1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ใช้เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากความถี่ และร้อยละ และวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายของข้อมูล

2. สถิติอ้างอิง ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression) แบบขั้นตอน (stepwise) เพื่อวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะของผู้บริหาร ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยการบริหาร
3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย
 - 3.1 ปัญหาและอุปสรรคสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) การใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรมในการคัดเลือกและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะถูกแทรกแซงจากนักการเมือง (2) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อองค์กรและประชาชน (3) ขาดการปรับปรุงโครงสร้างที่เป็นปัญหาหลักในการบริหารงาน (4) การใช้งบประมาณที่ไม่คุ้มค่าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของ

ประชาชน (5) ขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ (6) บุคลากรขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) ควรนำระบบคุณธรรมมาใช้อย่างจริงจังในทุกสำนักงานเขต (2) ควรมีการพัฒนาความรู้ของผู้บริหารและข้าราชการเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (3) ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการในการบริหารให้มากยิ่งขึ้น (4) ใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (5) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้วยวิธีการและแนวทางที่หลากหลาย และ (6) พัฒนาจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สูงขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิผลของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และด้านด้านประโยชน์ที่สังคมได้รับ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากกรุงเทพมหานครมีการปรับปรุงระบบบริหารราชการภายใต้กรอบของกฎหมาย เน้นความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ช่วยคิด ช่วยเสนอความเห็นมากขึ้น ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ เอาใจใส่ในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกหน่วยงานใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ กฎหมาย รวมทั้งมีการตรวจสอบอย่างมีระบบทั้งในส่วนของการบริหารประจำและฝ่ายบริหาร ตลอดจนมีระเบียบ กฎหมายที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านต่างๆ ข้าราชการส่วนใหญ่ตระหนักในการกิจและหน้าที่ เกรงกลัวการกระทำผิดระเบียบและวินัย รวมทั้งการตรวจสอบจากภายนอก ทั้งที่เป็นประชาชน หน่วยงานตรวจสอบ และสื่อ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะของผู้บริหาร ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านทรัพยากร และปัจจัยการบริหาร ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 79.80 ทั้งนี้เพราะสมรรถนะผู้บริหาร ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ คุณธรรม และจริยธรรมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายเป็นเสมือนเครื่องกำหนดทิศทางขององค์การเพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายเกิดจากความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และหากไม่มีนโยบายก็ยากกับการตีความหมายเพื่อนำไปปฏิบัติก็จะไม่ไปในแนวทางเดียวกัน นอกจากนี้การมีทรัพยากรที่เพียงพอและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า รวมทั้งการบริหารจัดการที่เหมาะสม มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

3.1 ปัญหาและอุปสรรคสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) การใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรมในการคัดเลือกและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะถูกแทรกแซงจากนักการเมือง (2) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อองค์การและประชาชน (3) ขาดการปรับปรุงโครงสร้างที่เป็นปัญหาหลักในการบริหารงาน (4) การใช้งบประมาณที่ไม่คุ้มค่าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (5) ขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ (6) บุคลากรขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่

(1) ควรนำระบบคุณธรรมมาใช้อย่างจริงจังในทุกสำนักงานเขต (2) ควรมีการพัฒนาความรู้ของผู้บริหารและข้าราชการเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (3) ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการในการบริหารให้มากยิ่งขึ้น (4) ใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (5) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้วยวิธีการและแนวทางที่หลากหลาย และ (6) พัฒนาจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สูงขึ้น

ผลการวิจัยดังกล่าวสืบเนื่องมาจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีการบริหารงานแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบพิเศษ เป็นเมืองหลวงของประเทศที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนจำนวนมากทำให้มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติอย่างหลากหลาย แต่จำนวนบุคลากรมีจำนวนจำกัด จึงส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดการติดตาม การควบคุม การตรวจสอบ และขาดการประเมินผลในระหว่างปฏิบัติงาน แล้วนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนา การขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้งในส่วนของประชาชน และผู้ปฏิบัติงาน ประเด็นสำคัญคือ การใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าคุณธรรม อีกทั้งมีการใช้งบประมาณอย่างไม่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้และความต้องการของประชาชนเป็นที่ตั้ง การมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรต่างๆ ยังน้อยเกินไป ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. กรุงเทพมหานครควรดำเนินการจัดทำระเบียบการและโครงสร้างการบริหารบุคคลให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของการวิธีการคัดเลือก การบรรจุ การแต่งตั้ง การพัฒนา การโอน การย้าย และการเลื่อนระดับโดยให้ความสำคัญกับทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ คุณธรรมและจริยธรรมเพื่อลดระดับการใช้ระบบอุปถัมภ์
2. กรุงเทพมหานครควรกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในและฝ่ายให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม และคำนึงถึงผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานเป็นหลัก
3. กรุงเทพมหานครควรมีกระบวนการเสริมสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลให้กับข้าราชการ พนักงานทุกฝ่าย และประชาชนทุกภาคส่วน
4. กรุงเทพมหานครควรสนับสนุนให้ประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานให้มากขึ้น รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการแก้ปัญหาให้กับประชาชน ตลอดจนรับฟังทัศนคติของประชาชนและนำกลับมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครต่อไป
5. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งการเสนอโครงการต่างๆ ตามความต้องการของประชาชนที่แท้จริง
6. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และรับทราบข้อมูลข่าวสารการทำงาน ของกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ เพื่อลดปัญหาการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร
7. สำนักงานเขตควรกำหนดกรอบอัตรากำลังของบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมข้าราชการและพนักงานสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

2. การวิจัยและพัฒนาารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของกรุงเทพมหานคร
3. การวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานครกับหน่วยงานที่เป็นเลิศทางธรรมาภิบาล (best practice) อื่นๆ
4. การศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร
5. การวิจัยเปรียบเทียบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับประชาชนที่มารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. 2557. **แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2556-2575)**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ทรงยศ จันทรคีรี. 2554. **ลักษณะความเป็นธรรมาภิบาลของข้าราชการกรุงเทพมหานคร**. วิทยุวารสารปริทัศน์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์, การบริหารและการพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริพร กงแก้ว. 2552. **การบริหารจัดการของสำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล**.
วิทยุวารสารปริทัศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสกสรรค์ นิสัยกล้า. 2550. **การนำนโยบายธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ: กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร**. วิทยุวารสารปริทัศน์
วิทยุบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Creswell, J. 2012. **Qualitative Inquiry and Research Design**. London: Sage.
- Krejcie, R. & Morgan, V. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities." **Educational and Psychological Measurement** 80: 607-610.