

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร*

FACTORS AFFECTING ADMINISTRATION ACCORDING TO PRINCIPLES OF GOOD GOVERNANCE OF BANGKOK

ณัฐวิชัย วรชาติตรีจันทร์¹, ธนกฤต โพธิ์เงิน² และ วิทยา สุจริตธนารักษ์³

Nateewit Worachattreechan¹, Thanakrit Pho-ngurn² and Wittaya Sucharittanarak³

¹⁻³คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

¹⁻³Faculty of Political Science, Pathum Thani University, Thailand

Corresponding author E-mail: Natheewich.bma@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2. วิเคราะห์ปัจจัยการบริหารงาน ที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและ 3. เสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ใช้ระเบียบวิจัยแบบผสมวิธี กรอบแนวคิดใช้ทฤษฎีของ Stogdill; หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปี 2546 ประชากรนำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเปิดตารางของ เครจซี และมอร์แกน ได้ จำนวน 379 คน สัมภาษณ์ ข้าราชการจำนวน 15 ท่าน เครื่องมือการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม และนำข้อมูลคุณภาพมาวิเคราะห์สรุปเนื้อหา สถิติที่ใช้ได้แก่ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ด้านไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ด้านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ด้านประชาชนได้รับ

* Received 13 September 2023; Revised 14 September 2023; Accepted 30 October 2023

ความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ด้านเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารงาน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสถานภาพและด้านสถานการณ์ ร่วมกันพยากรณ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้ร้อยละ 34.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3. แนวทางการพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต้องจัดโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมให้กับข้าราชการอย่างสม่ำเสมอและ ต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานตลอดเวลา

คำสำคัญ: การบริหารงาน, หลักการบริหาร, หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Abstract

The objectives of this study were 1. to examine level of administration according to good governance, 2. to analyze management factors affecting administration according to good governance, and 3. to propose guideline for developing administration according to good governance of Bangkok. The research methodology was mixed method. The study conceptual framework was applied from concepts and theories of Stogdill; Principles of good governance for the year B.E.2546. The study population were 22,966 Bangkok civil servants. The sample size of 379 civil servants was determined using Krejci and Morgan table. Five division directors, 5 section heads, and 2 professional level officers were interviewed. The study instruments were an interviewed form and a five level rating scales questionnaire. The interviewed data were analyzed by content analysis. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression.

The study results revealed that 1. administration according to good governance level of Bangkok as a whole was at a much level. When considering each aspect by mean from high to low found that all 7 aspects were at much levels consisted of no more steps to perform than necessary, benefit of the people, follow-up and evaluation of performance on a regular basis, people get convenience and received responses to needs, efficiency and cost-effectiveness in terms of the state's mission, achievement in state missions, and on improving the missions of government agencies to keep pace with the situation. 2. The analysis results of management factors found that success factor, participation, status, and situations affecting administration according to good governance of Bangkok at 34.5% with a statistically significant level of .01. And 3. guidelines for the development of good government affairs should organize moral and ethical training programs for civil servants and develop knowledge ability and skills to work around the clock.

Keywords: Administration, Principles, Good Governance

บทนำ

สำหรับระบบราชการแล้วนอกจากจะประกอบด้วย ข้าราชการประจำ ทั้งทหาร ตำรวจ ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการตุลาการ ข้าราชการอัยการ พนักงานของรัฐ ฯลฯ แล้ว ยังประกอบด้วยข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้แนวทางที่จะนำไปสู่การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามรัฐธรรมนูญฉบับนี้ เริ่มต้นด้วยกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง รวมทั้งการประเมินผลและการติดตามผลที่ยึดหลักคุณธรรม โปร่งใส ไม่เห็นแก่สมัครพรรคพวก โดยในการปฏิบัติหน้าที่ต้องยึดหลักความโปร่งใส ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริต พร้อมทั้งจะถูกตรวจสอบกล้าตัดสินใจเน้นประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากรัฐธรรมนูญบัญญัติให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐทุกตำแหน่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์ส่วนรวม อำนาจอธิปไตยและความสงบและ

ให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องและก่อให้เกิดความเสียหาย เตือนพร้อมถึงไม่อำนวยความสะดวกและให้บริการที่ดีกับประชาชนอาจถูกร้องทุกข์ร้องเรียน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรืออาจถูกฟ้องร้องในศาลปกครองได้ ขณะเดียวกันศาลปกครองก็ทำหน้าที่คุ้มครองข้าราชการชั้นผู้น้อยที่ถูกกลั่นแกล้งหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชาด้วย (สุจิตต์ นิमितกุล, 2553)

หมวด 6 แผนนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 76 รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐ ต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติ หน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงิน งบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการให้มี กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการ โดยมิ ชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนกรแต่งตั้งหรือการ พิจารณา ความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้ หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรม สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐใน หน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว (รัฐธรรมนูญ, 2560)

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3.1 ปัญหาและอุปสรรคสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) การใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรมในการ คัดเลือกและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะถูกแทรกแซงจากนักการเมือง (2) ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อองค์กรและ ประชาชน (3) ขาดการปรับปรุงโครงสร้างที่เป็นปัญหาหลักในการบริหารงาน (4) การใช้ งบประมาณที่ไม่คุ้มค่าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (5) ขาดการส่งเสริม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ (6) บุคลากรขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) ควร

นำระบบคุณธรรมมาใช้อย่างจริงจังในทุกสำนักงานเขต (2) ควรมีการพัฒนาความรู้ของ
ผู้บริหารและข้าราชการเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (3) ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานให้
สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการในการบริหารให้มากยิ่งขึ้น (4) ใช้งบประมาณอย่าง
มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (5) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้วยวิธีการและแนวทางที่หลากหลาย และ (6) พัฒนาจิตสำนึก
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สูงขึ้น (เทอดเกียรติ ไพศาลอักษร, 2559)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงาน
ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานครเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาใน
การบริหารกรุงเทพมหานคร นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารงาน ที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ด้านสมรรถนะ ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
กรุงเทพมหานคร
2. ด้านความสำเร็จ ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
กรุงเทพมหานคร
3. ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่
ดีของ กรุงเทพมหานคร
4. ด้านการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ของ กรุงเทพมหานคร
5. ด้านสถานภาพ ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
กรุงเทพมหานคร

6. ด้านสถานการณ์ ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลที่เป็นคน

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 22,966 คน (สังกัดกรุงเทพมหานคร)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 22,966 คน (สังกัดกรุงเทพมหานคร) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน Krejcie and Morgan (1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 379 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ข้าราชการสังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ เครื่องมือแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพ และข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะ ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสถานภาพ และ ด้านสถานการณ์ รวมมีคำถามทั้งหมด จำนวน 26 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 ด้าน คือ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิด

ผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอมีคำถามทั้งหมด จำนวน 21 ข้อ

คำถามเป็นคำถามเชิงบวก (Positive) คือ คำถามสนับสนุน โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประเด็นปัญหาการคลังในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อใช้ในการทำวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยบันทึกข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary data) แบบบันทึกข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นการบันทึกข้อมูลทั่วไปของเอกสาร ได้แก่ ชื่อเอกสาร ประเภทเอกสาร แหล่งที่มาของเอกสาร วันเดือนปีของเอกสาร หน่วยงานที่ผลิตงานวิจัย ประเภทของการวิจัย สาขาที่ทำการวิจัย

ตอนที่ 2 เป็นการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับงานวิจัย ประกอบไปด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวชี้วัดที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน อภิปรายผลการวิจัย สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้ การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบไปด้วย 1) ศึกษาเอกสาร และตำราเกี่ยวกับการสังเคราะห์งานวิจัยด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสรุปลักษณะรายละเอียดของงานวิจัย 2) สร้างแบบบันทึกข้อมูลรายละเอียดของงานวิจัยที่จำเป็นต่อการสังเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา 3) นำแบบบันทึกข้อมูล (Record Form) ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และ 4) ปรับปรุงแก้ไขแบบบันทึกข้อมูลตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอนหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี จำนวน 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 ขอความอนุเคราะห์จากข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 2 ขอความร่วมมือจากข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปทดสอบเครื่องมือ (try out)

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 397 ชุด พร้อมหนังสือของคณะรัฐศาสตร์ และหนังสือของความร่วมมือจากผู้วิจัยเอง เพื่อขอความอนุเคราะห์จากข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดส่ง และขอรับคืนทางไปรษณีย์ และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.3 พิจารณาความสมบูรณ์แบบสอบถามที่ได้รับคืนทำการลงรหัสนำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโครงการการวิจัย เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ทั้ง 15 คน ตามที่กำหนดไว้ในทำการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนแต่ละฉบับ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.2.1 การวิจัยสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.2.2 การวิจัยระดับระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบกับเกณฑ์

4.2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานครด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์และการจดบันทึก

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach)

5.2 สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย Mean ($\bar{X}$)

2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard deviation (S. D.)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความสัมพันธ์ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย หรือสมการพยากรณ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานคร วิธีที่เหมาะสมที่สุดเป็นวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยอาศัยตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรพยากรณ์ ด้วยวิธีการเลือกแบบคัดเลือกเข้า (Enter Method) ตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = .32) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .59) รองลงมา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .58) มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .61) ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .47) มีประสิทธิภาพและเกิด

ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = .63) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = .60) และมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .62)

1.1 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = .66) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .83) รองลงมาหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .85) และหน่วยงานของท่านได้นำความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการไป ใช้ในการประกอบการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = .61)

1.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = .61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ หน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .70) รองลงมา หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้าอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .61) และหน่วยงานของท่านมีการกำหนดช่องทางการเผยแพร่เป้าหมายแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานเพื่อให้ข้าราชการและประชาชนทราบ ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = .71)

1.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = .61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ หน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .82) รองลงมา หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้าอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = .74) และหน่วยงานของท่านมีการกำหนดช่องทางการเผยแพร่เป้าหมายแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานเพื่อให้ข้าราชการและประชาชนทราบ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .82)

1.4 ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ หน่วยงานของท่านได้

ทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .51) รองลงมา หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาระดับรองลงมาเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .55) และหน่วยงานของท่านมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนจากประชาชน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .94)

1.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ หน่วยงานของท่านมีการทบทวนภารกิจของหน่วยงานว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = .67) รองลงมา หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนในยุคปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .68) และหน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อพัฒนาให้ทันต่อสถานการณ์โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ และกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .58)

1.6 ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ หน่วยงานของท่านมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น การตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .63) รองลงมา หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการหน่วยงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .63) และหน่วยงานของท่านพยายามลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการมาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .93)

1.7 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานครการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$ S.D. = .61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ หน่วยงานของท่านได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .68) รองลงมา ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หน่วยงานของท่านได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

ปัญหาของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .65) และหน่วยงานของท่านได้มีการประเมินผลคุณภาพการให้บริการของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .80)

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารงาน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสถานภาพและ ด้านสถานการณ์ ร่วมกันพยากรณ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้ร้อยละ 34.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) แนวทางการพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต้องจัดโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมให้กับข้าราชการอย่างสม่ำเสมอและ ต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานตลอดเวลา

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน

เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรเกณฑ์ คือ ด้านสมรรถนะ (X_1) ด้านความสำเร็จ(X_2) ด้านความรับผิดชอบ(X_3) ด้านการมีส่วนร่วม(X_4) ด้านสถานภาพ (X_5) และด้านสถานการณ์ (X_6) สรุปได้ดังนี้

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มต่างเห็นพ้องต้องกัน ดังนี้

1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

- การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก แต่ไม่ได้ส่งผลทุกเรื่อง เนื่องจากบางงาน/โครงการไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับควมสุขถึงประชาชนทุกคน และเพราะในการดำเนินการต่างๆ รัฐจะถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้บริการจากรัฐ ซึ่งเกิดการพัฒนาในจุดบริการมากขึ้นทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

- แนวทางในการพัฒนาให้ดีขึ้น ด้วยการขจัดสาเหตุปัญหาตามที่ปรากฏอยู่จริงเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้ปรากฏและเป็นจริงอย่างยั่งยืน ควรดำเนินการตามแนวทางอย่างเป็นระบบที่ได้กำหนดไว้ตาม พ.ร.ฎ. ข้าราชการต้องบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ทั้งกาย วาจา ใจ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต และควรมีการแต่งตั้งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน

การบริหารส่วนราชการ กทม. เพื่อช่วยในการนำเสนอปัญหา ให้ข้อคิดเห็นร่วมพัฒนา ร่วมตรวจสอบ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนแท้จริง

2. ด้าน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

- การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานครส่งผลต่อการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เนื่องจากการเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New public management) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ Efficiency ประสิทธิภาพ Effective และการตอบสนอง Responsiveness แต่ไม่ได้ส่งผลต่อการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐทั้งหมด เนื่องจากมีระเบียบข้อกฎหมาย กระบวนการที่เกี่ยวข้อง ซับซ้อน ยุ่งยากและมีข้อขัดแย้งหรือ มีระเบียบข้อกฎหมายใหม่ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน และภารกิจของรัฐ

- แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ ต้องจัดระบบให้สามารถตรวจสอบความโปร่งใสและการให้รางวัลตอบแทนหน่วยงานที่มีผลงานดีเลิศ ต้องดำเนินงานให้เป็นไปตาม พ.ร.ฎ. กำหนด และมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และที่สำคัญควรมีการศึกษาเพื่อลดความซับซ้อน ความยุ่งยากในตัวระเบียบข้อกฎหมายและกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงานเขตที่ทับซ้อนให้มีความชัดเจน ดังนั้น การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จต่อภารกิจย่อมมุ่งไปสู่การจัดการในเชิงบริหาร และการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน ตัวราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือนำไปสู่การปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้

3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

- การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เนื่องจากการพัฒนาด้วยการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เพราะการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นหลักสำคัญในการพัฒนาราชการไทย ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าทั้งทางด้านงบประมาณ และด้านทรัพยากร ทำให้การทำงานมีผลสัมฤทธิ์ได้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้น

- แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ ต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว โดยการออกกฎเกณฑ์ในการควบคุมใช้

เทคโนโลยีสั่งการ กระจายอำนาจให้ผู้รับผิดชอบโดยตรง เป็นต้น และต้องเป็นไปตาม พ.ร.ฎ. กำหนดเช่น ในการสูบน้ำจากทำให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าสูงสุด ควรมีการสูบน้ำช่วง Off Peak เพราะค่าไฟมีราคาถูก แต่เหตุการณ์จริงอาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ ควรมีการเปรียบเทียบต้นทุนในการบริการสาธารณะ ระหว่างหน่วยงานที่มีลักษณะงานประเภทเดียวกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนา โดยสามารถดูต้นแบบจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น และที่สำคัญต้องศึกษาวิเคราะห์ โครงการหรือการบริหารสาธารณะ ก่อนดำเนินการว่ามีความคุ้มค่า มาก-น้อย เพียงใดกับรายจ่ายที่ต้องจ่าย

4. ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

- การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เนื่องจากการกระจายอำนาจให้ผู้รับผิดชอบโดยตรง มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ในกรอบความคิด และทำให้เกิดการบริการแก่ประชาชนที่มีความสะดวก รวดเร็ว ยั่งยืน แม้แต่กับตัวข้าราชการจะเกิดการปฏิบัติงานที่คล่องตัวมากขึ้น

- แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ได้แก่ ระบบราชการส่วนใหญ่ ยังยึดติดกับกับปฏิบัติงานที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษ ควรจะลดการดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย การใช้เอกสารที่ไม่จำเป็น โดยไม่ส่งผลและเป็นการลดคุณภาพในการปฏิบัติงานปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการที่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน ทั้งโครงสร้างอัตรากำลังอำนาจหน้าที่ ที่ทำให้เกิดความล่าช้า ควรจะควบรวมภารกิจ หรือขั้นตอนการให้บริการ ที่ไม่มีความจำเป็นออกไป และควรจะปรับปรุงการบริหารแบบขั้นตอนมาเป็นรูปแบบ Platform ลดขั้นตอนและมีการใช้ Technology มาช่วยจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยเหมือนภาคเอกชนก็จะทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวกมากขึ้น

5. ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

- การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากการลดขั้นตอนในการทำงาน เพิ่มช่องทางในการติดต่อตอบสนองความต้องการได้ทันเวลา ส่งผลต่อการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เพราะ พ.ร.ฎ. กำหนดแนวทางมีการใช้ Technology และ AI มาช่วยประเมิน และเพราะการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ถือว่า

เป็นกลไกในการสร้างความเข้มแข็งในการบริหารงานให้ทันต่อสถานการณ์บ้านเมือง ได้อย่างเหมาะสม แต่ก็ไม่ได้ส่งผลต่อการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ทั้งหมด เพราะบางภารกิจมีความจำเป็นต้องดำเนินการและกระบวนการมีความชัดเจนแต่ไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการให้แต่สถานการณ์

- แนวทางพัฒนาการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ดีขึ้นได้แก่ ต้องสร้างระบบเชื่อมโยงศูนย์ ข้อมูลกลางของกรุงเทพมหานคร เพื่อความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร และทันต่อเหตุการณ์ที่ถูกต้อง ควรจะรวมหรือลดขั้นตอนความซ้ำซ้อน ของภารกิจหรือหน่วยงานที่ไม่จำเป็น โดยศึกษาว่างานภารกิจใดมีความสำคัญ จะต้องดำเนินการให้ทันต่อเหตุการณ์ ก็ควรเร่งดำเนินการแก้ไขงานภารกิจนั้นก่อน

6. ด้านประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

- การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เนื่องจากทำให้ประชาชนรับความสะดวกสบายตอบสนองความต้องการจากการบริการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเนื่องจากประชาชนเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และองค์ประกอบทางสังคม ย่อมต้องได้รับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และทำให้การบริหารสร้างความสมดุลความเข้มแข็ง ระหว่างภาครัฐ เอกชน การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลต่อประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันทั่วถึง เนื่องจาก พ.ร.ฎ. ได้กำหนดรูปแบบการพัฒนาเป็น Digital platform one stop service และเพราะเป็นการให้บริการประชาชนให้เกิดความพอใจระบบการให้บริการและตัวข้าราชการที่สามารถจัดการกับปัญหาความทุกข์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นการให้บริการต่อประชาชนได้ตรงตามความต้องการนั้น ๆ แต่ไม่ได้ส่งผลทั้งหมด เนื่องจากประชาชนมีความหลากหลายและมีความต้องการต่างกัน

- แนวทางพัฒนาการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ให้ดีขึ้น ได้แก่ การนำข้อเสนอแนะหรือความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และควรจะศึกษาว่า ภารกิจใดควรจะบริการแบบไหนที่ทำ

ให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์มากที่สุด และควรอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม

7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

- การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จากเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพของงาน เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลและช่วยทำให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พอใจแก่ประชาชน แต่ไม่ได้ส่งผลทั้งหมด เนื่องจากหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการบริหารราชการ ยังมีแนวคิด หลักการระเบียบ ข้อกฎหมาย อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงาน

- แนวทางพัฒนาการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอให้ดีขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ลดค่าใช้จ่ายเพื่อนำมาเป็นเงินรางวัล การดำเนินการต้องเป็นไปตามหลักการใน พ.ร.ฎ. กำหนด นำผลการประเมินมาพิจารณาพัฒนา สร้างแรงจูงใจกับผู้ปฏิบัติเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้ดีขึ้น ควรจะพัฒนาระบบตัวชี้วัดผสมสัมฤทธิ์ ของการปฏิบัติงานเป็นประจำ และควรมีการศึกษา เพื่อปรับปรุงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สภาพปัญหา จากการดำเนินการตามหลัก สามารถกระทำได้จริงหรือไม่ มีผลสัมฤทธิ์ทำให้ภารกิจลุล่วงหรือไม่ จะต้องปรับแก้เพิ่มเติมเพื่อให้ดีขึ้นให้เหมาะสมต่อสถานการณ์

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร มีการอภิปรายผล ดังนี้

1.การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับ ข้อไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ (2558) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษา พบว่า การบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์จังหวัดบุรีรัมย์ โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ/ตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ พบว่า ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำข้อบัญญัติที่ทันสมัย ควรเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก ควรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเต็ม เวลาและควรมีการบูรณาการการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง และการจัดสรร ตำแหน่งบุคลากรให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่

1.1 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับมาก ข้อ หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรานิษฐ์ สุครีวานันต์ (2557) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนา อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสนา อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนา อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสนา จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลเสนา นำหลักธรรมาภิบาลใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนา อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ และอายุ มีความคิดเห็นต่อการ ใช้หลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ประชาชนมีความ คิดเห็นต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

1.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับ ข้อ หน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัย ภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย (2557) ได้ศึกษา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ บริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหา สำคัญที่สุดของการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกา

สามไม่ได้กำหนดแผนและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงให้บริการเฉพาะประชาชนบางกลุ่ม และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญตามหลักธรรมาภิบาล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสามควรให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มในทุกชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

1.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมาก ข้อหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา ทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชจรี วีรพิพัฒน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่น อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่นอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสถานภาพ ด้านสถานการณ์ และเพื่อศึกษาให้ทราบข้อเสนอแนะของประชาชนต่อนักการเมืองท้องถิ่นอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการสำรวจ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่น พบว่า ความต้องการ ด้านสมรรถนะ ประชาชนมีความคาดหวังในตัวนักการเมืองท้องถิ่นอยู่ในระดับจำเป็นมาก ความต้องการด้านความสำเร็จ ประชาชนมีความคาดหวังในตัวนักการเมืองท้องถิ่นอยู่ในระดับจำเป็นมาก ความต้องการด้านความรับผิดชอบ ประชาชนมีความคาดหวังในตัวนักการเมืองท้องถิ่นอยู่ในระดับจำเป็นมาก ความต้องการด้านการมีส่วนร่วม ประชาชนมีความคาดหวังในตัวนักการเมืองท้องถิ่นอยู่ในระดับจำเป็นมาก ความต้องการด้านสถานการณ์ ประชาชนมีความคาดหวังในตัวนักการเมืองท้องถิ่นอยู่ในระดับจำเป็นมาก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่น ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

1.4 ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น อยู่ในระดับมาก ข้อ หน่วยงานของท่านได้ทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนกฤต โพธิ์เงิน. (2556).ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ

พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 332 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพได้สัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานีจำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลสำรวจความคิดเห็นพบว่า 1) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยที่สุด อันดับแรก คือหลักการมีส่วนร่วม รองลงมา คือ หลักคุณธรรม และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือหลักนิติธรรม และหลักความรับผิดชอบ 2) ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยที่สุด อันดับแรก คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ รองลงมา การพัฒนาองค์การ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลลัพธ์การดำเนินการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี 5 ด้าน คือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านหลักนิติธรรม ทั้งนี้เนื่องจากสมมติฐานสี่ในหกข้อที่ทดสอบด้านหลักนิติธรรม ปรากฏว่าหลักนิติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาข้างชี้ให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าผลสำรวจความคิดเห็น เช่น ด้านหลักนิติธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม การให้บริการที่เท่าเทียมกัน การประเมินผลงานพนักงาน ความโปร่งใสของข้อมูลข่าวสาร การประหยัดค่าบริหารจัดการ การจัดหารายได้ และแหล่งทรัพยากร

1.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ อยู่ในระดับ ข้อเสนอหน่วยงานของท่านมีการทบทวนภารกิจของหน่วยงานว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยภรณ์ ฤณอมศรีเดชชัย (2557) ได้ศึกษา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาสำคัญที่สุดของการบริหารจัดการตาม

หลักธรรมาภิบาล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสามไม่ได้กำหนดแผนและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงให้บริการเฉพาะประชาชนบางกลุ่ม และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญตามหลักธรรมาภิบาล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสามควรให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มในทุกชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

1.6 ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการอยู่ในระดับมาก ข้อ หน่วยงานของท่านมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น การตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ (2558) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น :กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษา พบว่า การบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ/ตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์พบว่า ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำข้อบัญญัติที่ทันสมัย ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก ควรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเต็มเวลาและควรมีการบูรณาการการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง และ การจัดสรร ตำแหน่งบุคลากรให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่

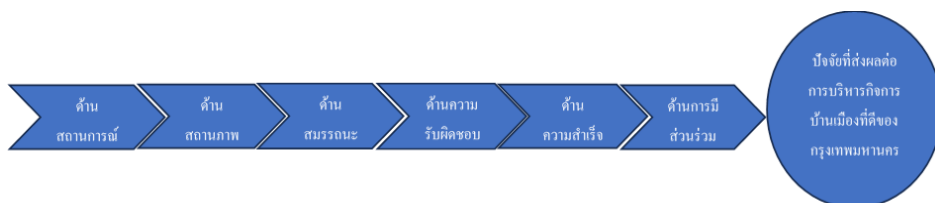
1.7 มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ข้อ หน่วยงานของท่านได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนกฤต โพธิ์เงิน. (2556).ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี 2)เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 332 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพได้สัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานีจำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์

สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลสำรวจความคิดเห็นพบว่า 1) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยที่สุด อันดับแรก คือหลักการมีส่วนร่วม รองลงมา คือ หลักคุณธรรม และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือหลักนิติธรรม และหลักความรับผิดชอบ 2) ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยที่สุด อันดับแรก คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ รองลงมา การพัฒนาองค์การ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลลัพธ์การดำเนินการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี 5 ด้าน คือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านหลักนิติธรรม ทั้งนี้เนื่องจากสมมติฐานสี่ในหกข้อที่ทดสอบด้านหลักนิติธรรม ปรากฏว่าหลักนิติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยจากผลสำรวจความคิดเห็น เช่น ด้านหลักนิติธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม การให้บริการที่เท่าเทียมกัน การประเมินผลงานพนักงาน ความโปร่งใสของข้อมูลข่าวสาร การประหยัดค่าบริหารจัดการ การจัดหารายได้ และแหล่งทรัพยากร

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรจำนวน 6 ตัว ประกอบด้วย ด้านสถานการณ์ ด้านสถานภาพ ด้านสมรรถนะ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านการมีส่วนร่วม การที่จะทำให้การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพนั้น สำนักงานกรุงเทพมหานครต้องพัฒนาด้านสถานการณ์ของข้าราชการให้เข้าใจความต้องการของประชาชน ควบคุมอาชญากรรมได้ปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และมีสภาพจิตใจที่มั่นคง ยึดมั่นในหลักการความถูกต้องในส่วนด้านสถานภาพของข้าราชการให้ประพฤติตนดี

เป็นที่ชื่นชอบของประชาชน เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม และที่สำคัญไม่มีปัญหาภาระหนี้สินมากเกินตัว และสมรรถนะข้าราชการต้องมีไหวพริบปฏิภาณ สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีความรอบรู้และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนได้เป็นอย่างดี และมีความสุข รอบครอบ นุ่มนวล พุดจาพริ้งในส่วนด้านความรับผิดชอบของข้าราชการให้มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และคำพูดของตน รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ด้วยความมุ่งมั่นและยึดมั่นในความถูกต้องตามหลักกฎหมายและศีลธรรมมีความยุติธรรมทำงานให้มีความสามารถในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จและวัตถุประสงค์ขององค์กร ตามเป้าหมายที่วาง และพัฒนาให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ข้าราชการต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปฏิบัติงานมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้าการสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน รู้จักเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยการให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนากิจกรรมของสังคม และให้ความร่วมมือกับประชาชนในการวางแผนและการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านสมรรถนะ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสุขรอบครอบนุ่มนวล พุดจาพริ้ง ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมให้กับข้าราชการกรุงเทพมหานครอยู่เสมออย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาจิตใจซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้น พุดจาดี นุ่มนวลเวลาให้บริการประชาชน

2. ด้านความสำเร็จ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานก่อนดำรงตำแหน่ง ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อความสำเร็จก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. ด้านความรับผิดชอบ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครยึดมั่นในความถูกต้องตามหลักกฎหมายและศีลธรรมมีความยุติธรรม ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดโครงการอบรมสัมมนาวิชาการด้านกฎหมายและศีลธรรมให้ข้าราชการอย่างน้อย 2 เดือนครั้ง เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจกฎหมาย กฎหมายและศีลธรรมและควรนำระบบคุณธรรมมาใช้อย่างจริงจังในทุกสำนักงาน กรุงเทพมหานคร

4. ด้านการมีส่วนร่วม ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมกับประชาชนในเรื่องของการวางแผนและการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรจะเป็นโอกาสให้ข้าราชการเข้ามามีส่วนร่วมการกำหนดนโยบายและแผนงานของกรุงเทพมหานครมากขึ้น

5. ด้านสถานภาพ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้วยวิธีการและแนวทางที่หลากหลายและพัฒนาจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สูงขึ้น

6. ด้านสถานการณ์ ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีสภาพจิตใจที่มั่นคง ยึดมั่นหลักการและความถูกต้อง ดังนั้น ควรมีการพัฒนาความรู้ของผู้บริหารและข้าราชการเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มพื้นที่การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคกลาง

2. ควรเพิ่มเทคนิคการวิจัยที่สูงมากขึ้นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3. เพิ่มตัวแปรการวิจัยให้มากขึ้นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- เทอดเกียรติ ไพศาลอัษฎพงษ์. (2559). ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของ กรุงเทพมหานคร. วารสารสหวิทยาการ, 5(1).
- ธนกฤต โพธิ์เงิน. (2556). ปัจจัยด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี. ใน ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ. (2558). ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. วารสาร รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2(2).
- นุชจรี วีรพิพัฒน์. (2555). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ใน วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมืองและการบริหารจัดการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เบญจา นิลบุตร. (2540).
- ภัทรานิษฐ์ สุศรีวานันต์. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสนา อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน คั่นคว้า อิศระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราช ภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560.
- สุดจิต นิमितกุล. (2553). กระบวนมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี ในการปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- Stogdill, R. M. (1948). Personal factors associated with leadership: Survey of literature. The Journal of psychology. 25(35).