

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการนำเสนอผลการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติของกรุงเทพมหานคร

1.1.4 เพื่อพัฒนาแนวทางการนำระบบหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน

1.2.2 ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ความเพียงพอทรัพยากร การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมเพื่อให้มีการบังคับใช้ให้ได้ผล ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เงื่อนไขทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ทักษะคติของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

1.2.3 ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ บุคลากร โครงสร้าง งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

1.2.4 ปัจจัยด้านการจูงใจ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ความผูกพันและการยอมรับ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง คือเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 44 เขต โดยแบ่งเป็นเขตชั้นใน เขตชั้นกลาง และเขตชั้นนอก ดังนี้

1) เขตชั้นใน ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตยานนาวา เขตบางคอแหลม เขตคูสิต เขตบางซื่อ เขตพญาไท เขตห้วยขวาง เขตคลองเตย เขตจตุจักร เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตบางกอกใหญ่ เขตดินแดง

2) เขตชั้นกลาง ได้แก่ เขตพระโขนง เขตประเวศ เขตบางเขน เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง เขตราษฎร์บูรณะ เขตสวนหลวงเขตบางนา เขตทุ่งครุ เขตบางแค เขตวังทองหลาง เขตคันนายาว เขตสะพานสูง เขตสายไหม

3) เขตชั้นนอก ได้แก่ เขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขต ลาดกระบัง เขตคลองชัน เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตหลักสี่ เขตคลองสามวา เขตบางบอน เขตทวีวัฒนา

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสำนักงานเขต ผู้ศึกษาได้คำนวณขนาดจำนวนเขต โดยการเปิดตาราง Krejcie, R.V.,and Morgan D.W (1970) และคำนวณจากจำนวนประชากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต จำนวนทั้งสิ้น 3,797 คน จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 362 คน ด้วยสูตร Taro Yamanae (Taro, Yamanae, 1973 : 1,089) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และที่ระดับความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5

1.3.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีงานและวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สังกัดฝ่าย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สำนักงานเขตที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานเขต ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานเขต ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อชี้วัดระดับความสำเร็จการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 4

เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางพลัด ผลการทดสอบแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.97

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25 เมษายน 2551 ถึงวันที่ 1 มิถุนายน 2551 เป็นระยะเวลา 35 วัน โดยได้ขอหนังสือจากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจำนวน 44 เขต มีชั้นในจำนวน 18 เขต เขตชั้นกลางจำนวน 16 เขต และเขตชั้นนอกจำนวน 10 เขต จำนวนทั้งหมด 362 ฉบับ พร้อมระบุข้อความขอให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้ศึกษาภายในเวลาที่กำหนด และโทรศัพท์ติดตามแบบสอบถามที่บางสำนักงานเขตไม่ส่งกลับคืน โดยผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 362 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), F-test (One way ANOVA) และและการวิเคราะห์ถดถอยพหุ Multiple Regression Analysis โดยวิธี Stepwise

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะมีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากการค้นคว้าเอกสารต่างๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ที่เพิ่มสูงขึ้น และได้นำความคิดเห็นของผู้อำนวยการเขต บริหารระดับสูงของสำนักงานเขต ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) โดยที่ผู้วิจัยได้แยกแยะคำตอบ ได้จัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

1.4 สรุปผลการวิจัย

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะที่พบมากที่สุดคือ เพศหญิง ร้อยละ 56.6 อายุ 41-50 ปี จำนวนร้อยละ 18.8 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 72.4 สังกัดฝ่ายปกครอง ร้อยละ 21.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 27.3 ทำงานในสำนักงานเขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 42.3 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี เป็นจำนวนมาก คิดเป็นระยะเวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 8 ปี 1 เดือน

1.4.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยตามแนวคิด ของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น ปัจจัยตามตัวแบบ ด้านการจัดการของ วรเดช จันทรศร และปัจจัยตามตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การของ วรเดช จันทรศร ปัจจัยต่างๆที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปฏิบัติในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้านพบว่า

1) กลุ่มปัจจัยตามแนวคิดของของแวน มีเตอร์และแวน ฮอร์น กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ชัดเจน มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก โดยมี วัตถุประสงค์ของนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการบริหารงานของสำนักงานเขต มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร มีความชัดเจนในแง่ของการนำไปปฏิบัติมีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านความเพียงพอทรัพยากรได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง และรองลงมา จำนวนบุคลากรที่สนับสนุนงานด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และมีการนำเทคนิคการบริหารใหม่ๆ มาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมเพื่อให้มีการบังคับใช้ได้ผล การได้ให้คำแนะนำต่อสำนักงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการได้รับการสนับสนุนเรื่องการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติจากกรุงเทพมหานคร มีความสำคัญต่อความสำเร็จในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารในสำนักงานเขตได้ให้การสนับสนุนการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในหน่วยงานที่ทำอยู่ มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก โดยมีความพร้อมในการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จในระดับมาก และการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากฝ่ายต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านเงื่อนไขทางการเมืองเศรษฐกิจ และสังคม มีความเห็นว่าผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ชาวชุมชนที่อาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตให้การสนับสนุนต่อนโยบายด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกรุงเทพมหานครในการนำนโยบายหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า การให้การยอมรับต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก การได้ตอบสนองต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ โดยมี และการมีความรู้ความเข้าใจในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

2) กลุ่มปัจจัยตามแนวคิดตามตัวแบบ ด้านการจัดการ ของ วรเดช จันทรร

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัย ด้านโครงสร้าง ของระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีชัดเจน มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่า การได้มีการกำหนดบุคคล/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ ชัดเจนมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ว่าการได้แสดงออก ด้านพฤติกรรมและงานที่สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่า การส่งเสริมเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร ในการนำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการนำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักงานเขตเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และเห็นว่า การใช้จ่ายอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านสถานที่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการของ

ประชาชนมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และเห็นว่าการจัดระเบียบของสถานที่ในแต่ละฝ่ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ พบว่าการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และเห็นว่า การได้ให้ความสำคัญต่อการนำวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) และการดูแล บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

3) กลุ่มปัจจัยตามแนวคิดตามตัวแบบ ด้านการพัฒนาองค์การ ของ วรเวช จันทรส

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการจูงใจ การได้ให้กรยกย่องหน่วยงาน/บุคคลที่ปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่า การได้ให้รางวัลในรูปแบบงาน รายได้/สวัสดิการ หรือ โบนัส/ประกาศนียบัตร ต่อหน่วยงาน/บุคคลที่ปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่งเกี่ยวกับการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และเห็นว่าผู้บริหารของสำนักงานเขต ได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคคลอื่นในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ และการได้ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวกับการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม การได้ส่งเสริมให้บุคลากรภายในมาร่วมคิด ร่วมทำ และแก้ปัญหาในการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และเห็นว่า การได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของสำนักงานเขตมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า การให้ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสำคัญต่อความสำเร็จในระดับมาก และเห็นว่า การได้แบ่งงานกันทำตามความสามารถในการช่วยผลักดันการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย และการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตมากมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับ การให้การยอมรับต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก และเห็นว่าบุคลากรของสำนักงานเขตมีความผูกพันในการปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

1.4.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งเห็นว่า สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความสำเร็จจากหลักการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความสำเร็จในระดับในหลักความโปร่งใส ถัดมาหลักนิติธรรม และหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันหลักคุณธรรม และหลักความคุ้มค่า เฉลี่ยน้อยที่สุด

1.4.4 การประเมินผลในการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

1.4.5 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า จากตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยตามแนวคิด ของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น ปัจจัยตามตัวแบบ ด้านการจัดการของ วรเดช จันทรร และปัจจัยตามตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กรของ วรเดช จันทรร พบว่าปัจจัยต่างๆเหล่านี้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มปัจจัยตามตัวแบบแนวคิด ด้านการจัดการของวรเดช จันทรร มีความสำคัญต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมา คือกลุ่มปัจจัยตามตัวแบบแนวคิด ด้านการพัฒนาองค์กรของ วรเดช จันทรร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 และกลุ่มปัจจัยตามตัวแบบตามแนวคิด ของแวน มีเตอร์และแวน ฮอร์น มีระดับความสำเร็จน้อยที่สุดคือมีค่าเฉลี่ย 3.32

ระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อระดับความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพอยู่อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีความสำเร็จ

จากหลักการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมา มีความสำเร็จจากหลักความโปร่งใส โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 ถัดมา หลักนิติธรรม ละหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.67 หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.56 และหลักความคุ้มค่า มีระดับความสำเร็จน้อยที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.53

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของนโยบาย ความเพียงพอทรัพยากรการสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรมเพื่อให้มีการบังคับใช้ให้ได้ผล ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เงื่อนไขทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ทักษะคติของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

สรุปได้ว่า ตัวแปร 3 ตัวแปร สามารถทำนายได้ว่า ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และปัจจัยด้านทักษะคติของ ผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างบุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่อง มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของ กรุงเทพมหานคร

สรุปได้ว่า ตัวแปร 4 ตัวแปร สามารถทำนายได้ว่า ปัจจัยด้านโครงสร้าง งบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของ กรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ความผูกพันและการยอมรับ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

สรุปได้ว่า ตัวแปร 3 ตัวแปร สามารถทำนายได้ว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับมีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.6 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1) ปัญหาของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาอุปสรรคจากการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด คือเรื่องเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในสำนักงานเขต รวมถึงจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่องานที่ทำ

2) ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และควรให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในสำนักงานเขต ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความถนัดในหลายๆหน้าที่ เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้วิจัยยังได้ สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการเขตจำนวน 3 คน มีดังนี้

1. ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการเขตเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพอสรุปได้ คือ

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการเขต ในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า การกำหนดนโยบายต่างของกรุงเทพมหานคร ควรกำหนดให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เพื่อสะดวกในการนำมาปฏิบัติจริง และสามารถที่เห็นผลสำเร็จได้ สำหรับวัตถุประสงค์ของการการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตทุกคนปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมาย เกิดผลสำเร็จตามนโยบาย อันจะส่งผลในด้านดีแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตทุกเขต และผู้ให้สัมภาษณ์ยังให้ความเห็นอีกว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสามารถ

ปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ สำหรับประเด็นปัจจัยสู่ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าการบริหารที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขต บรรลุตามวัตถุประสงค์ ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่อยากจะปรับปรุงแก้ไขนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นโดยรวมว่า ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติการทำงาน และการขาดแคลน วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในสำนักงานเขต รวมถึงการขาดแคลนบุคลากรอีกด้วย สำหรับประเด็นแนวทางแก้ไขหรือข้อเสนอแนะให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในอนาคต ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นเห็นว่า ผู้บริหารจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรม มีความเป็นกลาง มีการทำงานเป็นทีม และที่สำคัญคือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากสมมติฐานที่ 1 ระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานครไม่มีความแตกต่างกัน เพราะว่าพื้นที่ทั้ง 50 สำนักเขตมีพื้นที่ไม่ได้กว้างใหญ่มากนักเป็นพื้นที่เป็นรูปคล้ายสี่เหลี่ยมผืนผ้าเกาะกลุ่มกัน ในการบริหารงานของสำนักเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต มีหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดระเบียบการบริหารหลักธรรมภิบาลอย่างชัดเจน คือ หลักนิติธรรม (Rule of law) หลักคุณธรรม (Ethic) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หลักความคุ้มค่า (Value for money) ที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และการบริหารงานรูปแบบที่ทันสมัย (Modernization) แผนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบเดียวกัน มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามาเชื่อมต่อกับระบบการบริหารงานสำนักเขต ตัวอย่างเช่น การจัดทำแผนแม่บท

ของกรุงเทพมหานคร กลยุทธ์ในการบริหารงาน การสร้างระบบเครือข่ายข้อมูลข่าวสาร ทำให้สำนักงานเขตทุกเขตสามารถรับรู้และเข้าใจในนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้เท่าเทียมกันและทั่วถึงอย่างรวดเร็ว

สมมุติฐานที่ 2 มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ความเพียงพอทรัพยากรการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมเพื่อให้เกิดการบังคับใช้ให้ได้ผล ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เจื่อนใจทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยตามแนวคิด ของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ความเพียงพอทรัพยากรการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมเพื่อให้เกิดการบังคับใช้ให้ได้ผล ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เจื่อนใจทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าตัวแปร 3 ตัวแปร สามารถทำนายได้ว่า ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และปัจจัยด้านทักษะของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย เกิดจากความชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย และมีความชัดเจนในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติใช้ในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการกำหนดคน นโยบายที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน บุคลากรในหน่วยงานมีรู้สึกที่ดีต่อนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปฏิบัติงานได้ตอบรับกับขีดความสามารถของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐกร กลิ่นอุบล. (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง และพบว่า คุณสมบัตินี้ดีของหน่วยงานที่รับผิดชอบ วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายดี ปัจจัยด้านท่าทีของประชาชนต่อข้าราชการหรือฝ่ายบริหารในเขต อบต. ที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลต่อความสำเร็จจากการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลางนั่นเอง และได้สอดคล้องรณรงค์ ชุนชู (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยองค์ประกอบบางส่วนได้มีการ

ดำเนินงานก่อนประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา อาทิ การติดตามผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ ได้มีการดำเนินงานในภายหลัง สำนักงานฯ ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการบรรลุประสิทธิภาพ แต่เงื่อนไขที่ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ คือ การวิเคราะห์ต้นทุน-ผลลัพธ์ สำนักงานฯ สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานได้ก่อนประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา เช่น มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน การดำเนินการดังกล่าวเป็นอิทธิพลโดยตรงจากการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา สำนักงานฯ ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ยังไม่สามารถดำเนินงานได้แล้วเสร็จสมบูรณ์ในด้านการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เกิดจากศักยภาพของหน่วยงาน และขีดความสามารถของบุคลากร รวมทั้งการที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายต่างในสำนักงาน ได้ให้การสนับสนุนการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพราะผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีความเป็นธรรม เพื่อจะส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกให้มีคุณธรรม จริยธรรม ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน เกิดจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ การยอมรับ และการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ด้านการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับกับแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ ด้านบุคลากร โครงสร้าง งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยตามตัวแบบ ด้านการจัดการของ วรเดช จันทรส

ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์การ ด้านบุคลากร โครงสร้าง งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านโครงสร้าง เกิดจากการความชัดเจนในโครงสร้าง มีการกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละฝ่าย และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อให้เจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนนี้ได้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง และความรับผิดชอบปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านบุคลากร เกิดจากการส่งเสริมเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการนำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านงบประมาณ เกิดจากการเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักงานเขตเป็นไปด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และการใช้จ่ายอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านสถานที่ น่าจะเกิดจากการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการของประชาชน

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มาจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญต่อการนำวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse)

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านความเพียงพอทรัพยากร มีผลจากการได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ สามารถนำวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และมีการนำเทคนิคการบริหารใหม่ๆ มาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งการค้นพบครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ สุภชัย ขวาระประภาส (2538 : 101 – 118) ที่กล่าวถึง ความเพียงพอของทรัพยากร ได้แก่ 1) ความสนับสนุนด้านการเงินต้องมีเพียงพอ 2) กำลังและคุณภาพของบุคลากร การขาดแคลนกำลังคนและการมีปัญหาด้านคุณภาพจะมีส่วนโดยตรงต่อความไม่มีประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 3) ปัจจัยทางด้านบริการ ความสำเร็จของนโยบายขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบริการต่าง ๆ คือ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ทำการ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่ดินและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ล้วน รวมถึง โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม (วรเดช จันทรศร 2540: 356-360) ต่างเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งสิ้น

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ความผูกพันและการยอมรับ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

สรุปได้ว่าตัวแปร 3 ตัวแปร สามารถทำนายได้ว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับมีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยตามตัวแบบ ด้านการพัฒนาองค์กรของวอร์เคซ จันทรศร มีดังนี้

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านภาวะผู้นำ น่าจะเกิดจากการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งเกี่ยวกับการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารของสำนักงานเขตได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคคลอื่น และการได้ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวกับการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านการทำงานเป็นทีม น่าจะเกิดจากความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน โดยได้แบ่งงานกันทำตามความสามารถ ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขต

ประเด็นระดับความสำเร็จด้านความผูกพันและการยอมรับ น่าจะเกิดจากการให้การยอมรับต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเห็นว่าบุคลากรของสำนักงานเขตมีความผูกพันต่อสถาบันและสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติของกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาอุปสรรคจากการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุดในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และเห็นควรให้มีการจัดงานเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณรงค์ ขุนชู (2548) ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พบว่า สำนักงานฯ สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานได้ก่อนประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา เช่น มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ส่วนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่พบรองลงมาได้แก่ ไม่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ จึงเห็นควรให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ รวมถึงจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่องานที่ทำ จึงเห็นควรให้การเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความถนัดในหลายหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา (2546) ศึกษาการบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมมาภิบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉางพบว่า ควรมีการรณรงค์ให้ เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักธรรมมาภิบาล ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน ตลอดจนยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ ลาภเกิน. (2546) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการธรรมรัฐในการดำเนินงานโครงการโรงเรียนสีขาว ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา พบว่า การนำหลักการธรรมรัฐไปประยุกต์ใช้ในโครงการโรงเรียนสีขาว จะต้องนำไปใช้ในทุกระดับ ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การได้มาซึ่งบุคลากร และ

กระบวนการทำงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางทำให้การดำเนินงานโครงการโรงเรียนสีขาวประสบความสำเร็จด้วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อประเมินระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก สรุปได้ดังนี้

1. ประเด็นระดับความสำเร็จตามหลักนิติธรรม เพราะเกิดจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม โดยทางสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ได้มีวิวัฒนาการการก่อตั้งสำนักงานเขตมาตั้งแต่ปี 2325 ต่อมาในปี 2515 ได้เปลี่ยนการปกครองจากระบบเทศบาลมาเป็นการปกครองมหานครรูปพิเศษ โดยรวมจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีเข้าด้วยกัน เริ่มยุคแรกของกรุงเทพมหานครซึ่งมี 24 เขต (กองประชาสัมพันธ์ 2550 : 150-151) สำนักงานเขตจึง มีการพัฒนาระเบียบราชการบริหารงานสำนักงานเขต และมีพัฒนาการทางกฎหมายมายาวนาน กำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ได้ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด

2. ประเด็นระดับความสำเร็จตามหลักคุณธรรม เกิดจากการที่ทางสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการ

3. ประเด็นระดับความสำเร็จตามหลักหลักความโปร่งใส เกิดจากการที่ทางสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และสามารถให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตได้

4. ประเด็นระดับความสำเร็จตามหลักหลักความมีส่วนร่วม เกิดจากการที่ทางสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะด้านการให้บริการประชาชน

5. ประเด็นระดับความสำเร็จตามหลักหลักความรับผิดชอบ เกิดจากการที่ทางสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร สร้างทัศนคติในการทำงาน และปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

6. ประเด็นระดับความสำเร็จตามหลักหลักความคุ้มค่ามีผลมาจากทางสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ได้รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตช่วยกันประหยัดพลังงานและทรัพยากร นำวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 10 ตัวแปร คือปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ในด้านนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพบว่า ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดีแล้ว มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และได้รับความร่วมมือของผู้นำเอานโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับสูง แต่หลักเกณฑ์ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่นำไปปฏิบัติจะต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องคือให้มีรายละเอียดในการดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติจริงได้จริง ทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น การจัดทำโครงการศึกษาโรงเรียนอัจฉริยะ (Smart School) การจัดทำโครงการกรุงเทพฯสีเขียว (Bangkok green City) จะต้องมียละเอียดทั้งพื้นที่การปฏิบัติงานและขอบเขตของงานให้สอดคล้องกับโครงการอื่น ๆ ที่มีการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

3.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ พบว่าความพร้อมของสำนักงานเขต ในการนำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ มีศักยภาพในการนำนโยบายที่ต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากฝ่ายต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือ จะต้องมีการพัฒนาความพร้อมสำนักงานเขตไปในระดับเดียวกัน ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักงานเขตและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

3.1.3 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานจากการศึกษาพบว่า บุคลากรหลายๆ องค์กร ยังมีความรู้ความเข้าใจในการการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติใช้ในสำนักงานเขตกรุงเทพฯระดับปานกลาง ควรจะต้องมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน

เขตกรุงเทพมหานครให้มีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากขึ้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน มีทัศนคติที่ดีต่อนโยบาย เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ ยอมรับความเห็นของเพื่อนร่วมงาน นำเจ้าหน้าที่ไปประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานตามหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3.1.4 ปัจจัยด้านโครงสร้าง จากการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสนใจและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีน้อยมาก ควรกำหนดบุคคล/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนได้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง และความรับผิดชอบปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด จึงควรให้มีการสนับสนุนทั้งหลักการและกลยุทธการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในแง่การปฏิบัติ คือหลักนิติธรรม (legality) หลักศีลธรรม (moral) หลักการมีส่วนร่วม (participation) หลักความรับผิดชอบ (accountability) หลักความโปร่งใส (transparency) หลักความคุ้มค่า (utilization) เช่น การจัดทำโครงการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทเพื่อรวมพลังแผ่นดินด้วยใจไทยใสสะอาด เป็นต้น

3.1.5 ปัจจัยด้านงบประมาณ เนื่องจากงบประมาณที่ทางสำนักงานเขตได้รับมีจำนวนจำกัด ควรคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร ควรจัดระบบการเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักงานเขต ให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้จากองค์กรภายในและองค์กรภายนอก เช่น สื่อมวลชน และควรใช้จ่ายอย่างประหยัดและให้มีประสิทธิภาพ ควรพิจารณาถ่วงดุลและจัดลำดับความสำคัญโครงการเร่งด่วนที่ต้องจัดทำและดำเนินการเป็นพิเศษ

3.1.6 ปัจจัยด้านสถานที่ ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เช่นขณะนี้ทางกรุงเทพมหานครเน้นมหานครสิ่งแวดล้อม ทางสำนักงานเขตต้องปรับปรุงพัฒนาอาคารสถานที่ในสำนักงานของหน่วยงานให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการของประชาชน และปรับปรุงพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับนโยบายพัฒนากรุงเทพมหานครเป็นมหานครสิ่งแวดล้อมที่ดี

3.1.7 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ จะต้องมีการปรับปรุงด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย โดยเฉพาะวัสดุอุปกรณ์ด้านเครื่องมือการสื่อสาร (Information technology) และนำเครื่องมือสื่อสารนั้นเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตเพื่อเพิ่มความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้อย่างเที่ยงตรงอีกด้วย นอกจากนั้นแล้วควรสนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่กลับมาใช้ใหม่ (Reuse)

3.1.8 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leadership) จากการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครได้รับการยอมรับระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารของสำนักงานเขตควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวกับการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ เพราะโลกมีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร (globalization) ผู้นำซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารองค์กร ผู้นำของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครจึงควรเป็นผู้นำยุคใหม่ ที่มีความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของโลก และมีรูปแบบการบริหารงานรูปแบบใหม่

3.1.9 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม การบริหารงานยุคใหม่จะเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ การทำงานจึงต้องมีความร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน มีการแบ่งงานกันทำในลักษณะ (Team Work) มีการแบ่งงานกันทำตามความสามารถ และยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรภายในสำนักงานเขตเข้ามาร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาอันนำมาซึ่งความสำเร็จจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3.1.10 ปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับ จากการวิจัยพบว่าค่าที่ได้รับยังอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงความผูกพันและการยอมรับให้มากขึ้นกว่าเดิม ควรสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่บุคลากรในหน่วยงาน ทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เป็นการปลุกฝังให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ในโอกาสที่ได้สถาปนากรุงเทพฯ 35 ปี ได้มีการพัฒนาการบริหารองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของข้าราชการ ลูกจ้าง ในการทำงาน เชิงรุกให้มากยิ่งขึ้น มีความรักความผูกพันในองค์กร มีสำนึกของความเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยยึดหลักว่างานสำเร็จเราภูมิใจงานเสียหายเราเสียชื่อ มีจิตใจให้บริการเพื่อร่วมกันสร้างองค์กรให้มีภาพลักษณ์ที่เป็นเลิศในด้านการบริการ (Best Service Organization) (สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 2550 :9)

และจากผลการวิจัยที่พบว่าระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จึงเห็นควรให้สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบายที่ชัดเจนควรให้สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลักดันนโยบายต่าง ๆ ทั้งการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Government) ทั้งในส่วนของการวางแผน ปฏิบัติงาน และประเมินผลให้มีความเหมาะสมกับหน่วยงาน สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร จัดรูปแบบโครงสร้างการปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมในด้านงบประมาณ สถานที่ และทรัพยากรที่ใช้ พร้อมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Team Work) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) และการใช้หลักประชาธิปไตย สร้างภาวะผู้นำและผู้ตามในองค์กร ตลอดจนจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะนำมา

ซึ่งความสำเร็จในการบริหารขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและการดำเนินการของสำนักงานเขตให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1) ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขต ควรให้ความสำคัญกับการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ในทุกหน่วยงาน ทุกองค์กร และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ บุคลากรในทุกระดับ รวมทั้งแนะนำและผลักดันให้ใช้ความคิดริเริ่มและความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ

2) ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขต ควรส่งเสริมมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในสำนักงานเขต และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น และรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ

3) ควรมีการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานเขตเช่น ควรต้องมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครให้มีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดี ที่ดีต่อนโยบาย รวมทั้งในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรม อันจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตปฏิบัติงานได้เพิ่มสูงขึ้น

4) ควรส่งเสริมจัดหางบประมาณซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ที่ทันสมัย เพื่อนำมาช่วยในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตเพื่อเพิ่มความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้อย่างเที่ยงตรง นอกจากนั้นแล้วควรสนับสนุนและส่งเสริมการนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่กลับมาใช้ใหม่ (Reuse)

5) ควรส่งเสริมมาตรการให้รางวัล สิ่งจูงใจ กับบุคลากรที่ประสบความสำเร็จด้านการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ เพื่อที่จะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยอาจใช้ของรางวัลเป็นสิ่งล่อใจ เช่น โล่ เงินรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ เดินทางไปดูงานต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่สุด

6) ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติงานเป็นทีม ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาอันนำมาซึ่งความสำเร็จจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ

7) ควรกำหนดให้มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในระดับกรุงเทพมหานคร ระดับสำนักงานเขต และระดับหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการนำนโยบายไปสู่ปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นปัจจัยทั้งหมดที่ค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ มีผลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร โดยมีความคิดเห็นในทางบวก จึงเห็นควรให้สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลักดันนโยบายต่าง ๆ ทั้งการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Government) ทั้งในส่วนของการวางแผน ปฏิบัติงาน และประเมินผลให้มีความเหมาะสมกับหน่วยงาน สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร จัดรูปแบบโครงสร้างการปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมในด้านงบประมาณ สถานที่ และทรัพยากรที่ใช้ พร้อมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Team Work) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) และการใช้หลักประชาธิปไตย สร้างภาวะผู้นำและผู้ตามในองค์กร ตลอดจนจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการบริหารของ องค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกันจึงทำให้สามารถนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัยในข้อ 2 ไปปฏิบัติใช้เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ทุกกลุ่มต่างพื้นที่ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตต่างกลุ่ม พื้นที่ อันจะนำไปนำใช้ ประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการที่ดี (Good Government) ที่ตอบรับกับสภาพความเป็นจริงในแต่ละกลุ่มของพื้นที่

3.2.2 ควรศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จจากการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้เป็นแบบวัดความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ และนำมาจัดระดับความสำเร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร อีกทั้งใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคซึ่งต้องปรับปรุงภายใต้งบประมาณและระยะเวลาที่เร่งด่วนได้อย่างทันที่

3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors) ในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของสำนักเขต กรุงเทพมหานคร ให้เกิดประสิทธิผล เพื่อนำปัจจัยที่ได้มาใช้ในการกำหนดแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ให้ตอบรับกับการปฏิบัติจริงโดย

เน้นการมีส่วนร่วม (Participation) และหลักประชาธิปไตยของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่สำนักเขต กรุงเทพมหานคร

3.2.4 ควรศึกษาติดตาม (Monitoring) และประเมินผล (Evaluation) การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของสำนักเขต กรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลมีความเป็นระบบและมีรูปแบบที่ชัดเจนขึ้น