

มิติปัจจัยการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่

Dimensions in Administration and Management of Bangkok Metropolitan for Healthy City

เกษมวงศ์ พิศาลธวงศ์

มหาวิทยาลัยสยาม

E-mail : ha115@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงปัจจัย แนวทาง ทางการบริหารจัดการที่ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือผู้บริหารของกรุงเทพมหานครฝ่ายข้าราชการการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประเด็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกและนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แนวคิด การวิเคราะห์แบบสาเหตุและผล

ผลการวิจัยพบว่ามิติปัจจัยความเป็นเมืองน่าอยู่ต่างๆ ที่มีความสำคัญที่ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น 7 มิติปัจจัยคือ 1) มิติภาวะผู้นำของผู้บริหารกรุงเทพมหานครทุกระดับ 2) มิติการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรุงเทพมหานครในระดับต่างๆ รวมทั้งความร่วมมือร่วมใจจากภาครัฐบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน 3) มิตินโยบายแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพ 4) มิติหลักธรรมาภิบาล โดยยึดถือในการบริหารจัดการ 5) มิติการจัดการความรู้ ใช้กระบวนการจัดการความรู้ช่วยในการบริหารจัดการองค์การ ส่งเสริมให้ประชากรสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต 6) มิติวัฒนธรรมขององค์การที่มีเอกภาพ 7) มิติเทคโนโลยีสารสนเทศ นำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงสุขภาพของประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยมี 2 ประเด็นหลัก คือ ประเด็นแรก ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครต้องใช้ภาวะผู้นำในการกระจายอำนาจ และการประสานงานระหว่างรัฐบาลและหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเพื่อขับเคลื่อนนโยบายให้เห็นเป็นรูปธรรม ต้องส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยใช้ผลงานของทีมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผล ส่งเสริมการจัดการความรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ รวมทั้งการเสริมสร้างทัศนคติการรักองค์การและธรรมาภิบาล เพื่อการทำงานที่โปร่งใสของกรุงเทพมหานครให้มากยิ่งขึ้น ประเด็นที่สอง กรุงเทพมหานครควรจัดตั้งศูนย์การพัฒนากรุงเทพมหานคร เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและพัฒนาสู่การเป็นเมืองน่าอยู่มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : เมืองน่าอยู่, กรุงเทพมหานคร, การบริหาร, การจัดการ

ABSTRACT

The objective of this study is to study managerial concepts which make Bangkok a more healthy city. This is a qualitative research having Bangkok Metropolitan Management in both Civil Servants and Political officers as key informants. Research tools used in this study were in-depth interview and Conceptual Analysis and Causation Analysis were used to analyze qualitative data.

The results showed that there were 7 factors that made Bangkok become a more Healthy city; those were 1) Leadership of all administrators of Bangkok Metropolitan 2) Teamwork of all Bangkok Metropolitan Administration officers including coordination with the government, relevant organizations, and peoples 3) Effective and precise development policies of Bangkok Metropolitan 4) Good Governance application in Bangkok Metropolitan administration 5) Knowledge Management for developing organization management and enhancing lifelong learning of peoples 6) Strong Organization culture 7) Information Technology System for increasing communication effectiveness ,safety of life and properties and public health.

Recommendation from the research were 2 main aspects. Firstly, Bangkok Metropolitan governor should utilize his leadership to decentralize and coordinate between the government and Bangkok Metropolitan Administration Offices to accomplish policy implementation, promote team working by utilizing team performances as a part of evaluation, promote knowledge management and information technology in administration, enhance positive attitude of officers towards Bangkok Metropolitan Organization and promote good governance in action for more transparency of Bangkok Metropolitan Administration. Secondly, Bangkok Metropolitan should establish Bangkok Metropolitan Development Authority for increasing administration effectiveness and promoting Bangkok Metropolitan to become a more healthy city.

KEYWORD : Healthy City, Bangkok, Administration, Management

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็น "มหานคร" ที่เป็นศูนย์กลางความเจริญทุกด้าน และมีประวัติความเป็นมาฐานะเมืองหลวงแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ยาวนานมากกว่าสองร้อยกว่าปี และบนเส้นทางของความเจริญเติบโต ท่ามกลางกระแสการพัฒนานานในหลากหลายด้านอย่างต่อเนื่องในแต่ละช่วงระยะเวลา โดยมีกรอบของการพัฒนาซึ่งได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ (สำนักยุทธศาสตร์และการประเมินผล, 2552) จนถึงปัจจุบัน กรุงเทพมหานครก็ยังคงดำรงความเป็นเมืองหลวงของประเทศตลอดมา หลายครั้งที่มีความพยายามจะย้ายเมืองหลวง

ไปที่อื่นแต่ก็ไม่เคยสำเร็จ กรุงเทพมหานครจึงยังเป็นศูนย์รวมของทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น ด้านการศึกษา เศรษฐกิจพาณิชย์ อุตสาหกรรม การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังดำรงความเป็นเมืองเดี่ยว (Primate City) มาโดยตลอด ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเมืองที่มีแรงดึงดูดให้มีการเคลื่อนย้ายของประชากรจากภาคพื้นต่างๆ ทั่วประเทศ ส่วนหนึ่งหลั่งไหลเข้ามาสู่กรุงเทพมหานครเพื่อแสวงหาความเป็นอยู่ที่ดีกว่าความสะดวกสบายที่มีมากกว่า และอีกส่วนหนึ่งก็คือเพื่อการมีรายได้ที่มากกว่า ทำให้จำนวนประชากรภายในกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นอย่างมากมายและรวดเร็ว มีผลให้เกิดการแออัด โดยจากจำนวนประชากร 6.8 ล้านคน

ที่ปรากฏในทะเบียนราษฎรแล้วนั้นยังมี การคาดคะเน โดยประมาณการว่า ยังมีประชากรที่ไม่ได้ แจ้งย้ายถิ่นที่อยู่อาศัยอย่างเป็นทางการอีกประมาณ 2 ล้านคน เนื่องจาก มาแสวงหางานทำชั่วคราวเมื่อหมดหน้าที่เก็บเกี่ยว หรือมา ทำงานตามบ้านและโรงงานในระยะสั้นๆ นอกจากนั้น ในช่วงเวลากลางวันก็ยังมีประชากรจากจังหวัดใกล้เคียง มาทำงานในกรุงเทพมหานครอีกไม่น้อยกว่า 1 ล้านคน ทำให้ผู้มาใช้บริการของกรุงเทพมหานคร รวมแล้วไม่น้อยกว่า 10 ล้านคน ส่งผลทำให้มีการขยายเมืองออกไปตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ในอดีตที่ผ่านมาการขยายเมืองได้เป็นไป อย่างไรก็ดีสภาพขาดการวางผังเมืองที่ดี จึงทำให้มีการกระจาย ของประชาชน และสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ทั่วถึง และไม่เท่าเทียมกัน ทำให้เกิดชุมชนแออัดขึ้น มากมายจำนวน 1,200 แห่ง โดยประมาณ ซึ่งจำนวน ประชากรถึงปัจจุบันมากกว่า 8 ล้านคน ในพื้นที่ 1,568.737 ตารางกิโลเมตร (วันชาติ ศุภจตุรัส, 2555) จึงทำให้เกิด ความหนาแน่นของที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะในบริเวณใจกลางเมือง ทำให้เกิดปัญหาชุมชนเมือง (Urban Crisis) หลายอย่าง ประกอบกัน ดังนี้คือ การเพิ่มประชากรที่รวดเร็วจากประชาชน ที่ย้ายถิ่นฐานเข้าสู่เมือง (Migrants) เพื่อหางานทำ ชุมชน แออัด และสถานที่อยู่อาศัยแออัด ซึ่งเป็นผลจากฐานะทาง เศรษฐกิจที่ไม่เอื้ออำนวยเป็นเหตุให้เกิดสภาพแวดล้อม และสุขอนามัย เสื่อมโทรม ปัญหาขยะตกค้าง และ ความสะอาดของบ้านเมือง ไม่สามารถขนย้ายขยะได้ทัน ขาดสถานที่ และกระบวนการกำจัดขยะที่เพียงพอ และเหมาะสม ปัญหาน้ำเน่าเสียจากอาคารบ้านเรือน และโรงงานปล่อยน้ำเสียลงสู่ทางน้ำสาธารณะ ขาดการบำบัด และสภาพกรุงเทพฯ ที่เป็นกลุ่ม น้ำเสียไม่สามารถระบายได้ ตามธรรมชาติ การจราจรติดขัดจากจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ถึงร้อยละ 11.8 ต่อปี แต่ถนนเพิ่มขึ้น ได้เพียงร้อยละ 1-1.5 เท่านั้น ทำให้เกิดความไม่สมดุล อย่างมาก ประกอบกับการขาดการขนส่งมวลชนที่เหมาะสม และเพียงพอ (วันชาติ ศุภจตุรัส, 2555) จึงทำให้กรุงเทพมหานคร ได้ชื่อว่าเป็นเมืองที่รถติดมากเป็นอันดับต้นๆ ในโลกเกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อเศรษฐกิจ และสุขภาพของ ประชาชน ทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ฝุ่นละออง และควันพิษ ซึ่งเป็นผลจากการก่อสร้างที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งภาครัฐ

และเอกชนพร้อมๆ กัน เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางด้าน เศรษฐกิจของภาคเอกชน และการพัฒนา ขยายและปรับปรุง ระบบสาธารณูปโภคในภาครัฐ เช่น การก่อสร้างปรับปรุง ถนน ทางระบายน้ำ ขยายระบบโทรศัพท์ และคมนาคม การก่อสร้างทางด่วน การก่อสร้างรถไฟฟ้า การขุด อุโมงค์ และระบบบำบัดน้ำเสีย มีผลทำให้เกิดฝุ่นละออง อย่างมากมาย เมื่อรวมกับควันพิษจากยานพาหนะ จะเกิด ผลเสียต่อสุขภาพ และสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง (วันชาติ ศุภจตุรัส) จากปัญหาต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นภาวะ ความรับผิดชอบของทุกภาคส่วน ได้แก่ รัฐบาลทั้งส่วนกลาง และท้องถิ่น รวมทั้งชุมชนจะต้องร่วมกันแก้ไข ผู้วิจัยในฐานะ ที่ได้อาศัยและทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร จึงมองเห็น ความจำเป็นในการที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้ การบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร เกิดภาวะที่เรียกว่า เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร ให้เป็นเมืองน่าอยู่นี้ มีรายละเอียดวิธีการวิจัยดังนี้

1. **รูปแบบงานวิจัย** ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ใช้ประเด็นคำถามสัมภาษณ์ เจาะลึก (in-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview)/ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) และการสังเกตการณ์ (Observation) โดยการนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มา ใช้วิธีการวิเคราะห์ แนวคิด (Contextual Analysis) การวิเคราะห์แบบสาเหตุ และผล (Causation Analysis) นำเสนอผลงานวิจัยจาก การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการหาข้อมูล เพื่อนำมาเป็นหลักฐานและเหตุผลในการสรุปความจริงทาง สังคม ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์

2. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ (Key Informant) ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย (1) ข้าราชการการเมืองของกรุงเทพมหานคร จากข้าราชการการเมืองกรุงเทพมหานคร 333 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2554) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 29.27 และ (2) ข้าราชการประจำ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการประจำตั้งแต่ระดับ 7

ขึ้นไป จากข้าราชการประจำกรุงเทพมหานคร ที่เป็นข้าราชการสามัญ จำนวน 22,069 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2554) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 29 คน คิดเป็นร้อยละ 70.73 รวมจำนวนทั้งสิ้น 41 คน เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 66 เพศหญิงจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ด้วยวิธีการเลือก 2 แบบ ได้แก่แบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบการเพิ่มจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการแนะนำหรือแบบก้อนหิมะ (Snowball Sampling) โดยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทั้งผู้บริหารฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2555 ถึงมีนาคม 2555

3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย การบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม จากการค้นคว้าเอกสาร บริบทกรุงเทพมหานคร แนวคิดและทฤษฎีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเมืองน่าอยู่ หลักการบริหารจัดการ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ จำเป็นเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเมืองน่าอยู่, ยุทธศาสตร์หลักเพื่อความยั่งยืน, หลักของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร, หลักธรรมาภิบาล, แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้, วัฒนธรรมองค์การ, เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, การทำงานเป็นทีม, ภาวะผู้นำ ในหลายแหล่งข้อมูลนำมาใช้เป็นกรอบความคิด ได้ปัจจัยการบริหารจัดการที่ทำให้กรุงเทพเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น เป็นประเด็นใน 7 มิติปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม นโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานคร หลักธรรมาภิบาล การจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแนวทางการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น ด้วยการทบทวนวรรณกรรม เป็นแนวทางในการค้นหาผลในประเด็นย่อยในปัจจัยการบริหารจัดการที่ทำให้กรุงเทพเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น ในมิติปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 7 มิติ ทำให้ประสบความสำเร็จเชิงประจักษ์ ภายใต้สภาพการณ์ที่เป็นจริง ในการหาคำตอบใจทวิวิจัย ที่ว่า "ความเป็นเมืองน่าอยู่ของกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นอย่างไร" โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ว่าเพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่

ยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร เมืองน่าอยู่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในกรอบความคิดของการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร ให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น ขั้นตอนที่ 2 กำหนดประเด็นข้อคำถามโดยสร้างแบบสัมภาษณ์รายบุคคล กิ่งโครงสร้าง และนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เก็บข้อมูลและวิเคราะห์การบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร ให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น ขั้นตอนที่ 3 สรุปผลรวบยอด การวิจัย ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของมิติปัจจัยที่ขับเคลื่อนสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่ และความสำคัญในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

ตามนิยามปฏิบัติการ การบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ หมายถึง การพัฒนาปรับปรุงที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเป็นประโยชน์แก่กรุงเทพมหานครและหรือประชาชน โดยมีด้านสังคมน่าอยู่ ด้วยการที่ประชาชนมีสุขภาพดี มีการศึกษาดี มีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการอยู่อาศัยในเมือง การได้รับบริการพื้นฐานอย่างทั่วถึง รวมทั้งครอบครัวอบอุ่น ชุมชนมีความเข้มแข็ง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง ด้านสิ่งแวดล้อมมีสภาพสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่เดิมให้ได้มาตรฐาน มีการป้องกันและการจัดการมลพิษ รวมทั้งมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่จนถึงรุ่นลูกหลาน ด้านเศรษฐกิจพัฒนา เป็นภาวะเศรษฐกิจในพื้นที่มีการเติบโต ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ สามารถพึ่งพาตนเองได้และดำเนินการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้านกายภาพที่เหมาะสม มีระบบสาธารณูปโภคเพียงพอ มีความสะดวกสบาย ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความเสมอภาคให้กับผู้ด้อยโอกาส ด้านการจัดการที่ดี ยึดหลักธรรมาภิบาล

บริบทการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน กรุงเทพมหานครได้เริ่มใช้แผนประกอบการบริหารงานบ้านเมืองอย่างเป็นทางการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2520 โดยจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 5 ปี (พ.ศ. 2520-2524) ต่อมาใช้แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 4 ปี ฉบับแรก พ.ศ. 2548-2551 และฉบับที่ 2 ซึ่งครอบคลุม

ปี พ.ศ. 2552-2555 ผู้บริหารราชการกรุงเทพมหานครได้เห็นปัญหาของแผนบริหารฯ 4 ปี ที่อาจขาดความต่อเนื่องหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร จึงมีนโยบายให้จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี (2552-2563) ที่มีชื่อย่อเป็นภาษาสากลว่า Bangkok 2020 เพื่อมุ่งสู่ "มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน" หรือ "Sustainable Metropolis" (สำนักยุทธศาสตร์และการประเมินผล, 2552) คู่ขนานไปด้วย ได้มีการกำหนดรายละเอียดในการพัฒนา ผลักดันและส่งเสริมด้านต่างๆ ซึ่งมีแผนงานพัฒนากรุงเทพมหานครสู่เมืองน่าอยู่ ด้วยเป้าหมายการพัฒนาเมือง มีจุดมุ่งเน้นเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่างๆ ได้แก่ การสร้างระบบขนส่งมวลชนที่ครบวงจรสามารถเชื่อมต่อกกลางใจเมืองสู่ชานเมืองและภูมิภาครอบด้าน การผลักดันให้เกิดชุมชนชานเมือง สร้างปัจจัยส่งเสริมทางเศรษฐกิจส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ส่งเสริมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น สร้างความสมดุลระหว่างคนและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมสวัสดิการพื้นฐานทุกด้านเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนกรุงเทพฯ สร้างระบบบริหารงานกรุงเทพฯ ตามหลักธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน นับเป็นต้นแบบการบริหารมหานครซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร, 2549) อีกทั้งจะร่วมกันสร้างและผลักดัน เครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชน 50 เขต และจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ Bangkok City Channel เพื่อเป็นสถานีเครือข่ายภาคประชาชนที่จะร่วมกันแสดงความคิดเห็นและผลักดันนโยบายกรุงเทพฯ เมืองน่าอยู่ให้เป็นจริง

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษา การวิจัยที่ได้จากการตีความการสังเกต วิเคราะห์จากภาพรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำให้ทราบว่าปัจจัยการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้นมี 7 มิติ คือ 1) มิติภาวะผู้นำ 2) มิติการทำงานเป็นทีม 3) มิตินโยบายแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 4) มิติหลักธรรมาภิบาล 5) มิติการจัดการความรู้ 6) มิติวัฒนธรรมองค์การ 7) มิติเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีมิติปัจจัยทั้ง 7 มีความสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็น

เมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น มีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

1. ภาวะผู้นำมีผลต่อการการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าการจะทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ในมิติปัจจัยด้านภาวะผู้นำนั้นมีความสำคัญ กล่าวคือการบริหารงานในปัจจุบันนี้ผู้บริหารทุกคนจำเป็นต้องใช้ภาวะผู้นำเข้ามาเกี่ยวข้อง การบริหารงานที่ดีจะต้องมีผู้บริหารที่มีภาวะความเป็นผู้นำเนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นมหานครที่มีพื้นที่มากมีประชากรอยู่อาศัยและทำงานมาก และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย การจะทำให้กรุงเทพฯ เป็นเมืองที่น่าอยู่ยิ่งขึ้นผู้บริหารต้องเข้ามาจัดการ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้วยเริ่มจากการศึกษาสภาพความเป็นเมืองก่อนเป็นอันดับแรกว่าสมควรมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง สิ่งสำคัญต้องมาจากการบริหารจัดการของผู้บริหารในภาคส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือแม้แต่วิสาหกิจก็ตาม ต้องเข้ามาร่วมมือในการจัดการกรุงเทพฯ ด้วยเช่นกัน หรือแม้กระทั่งการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างตรงจุด เนื่องจากชาวบ้านจะเป็นผู้ที่ทราบปัญหามากที่สุด เพราะพวกเขาเป็นผู้ที่เผชิญปัญหาโดยตรง จะต้องใช้การร่วมมือประสานงานงานทุกภาคส่วน ทั้งราชการส่วนกลาง ราชการ ส่วนท้องถิ่นฝ่ายข้าราชการการเมือง และข้าราชการประจำภาคเอกชนและประชาชน (วันชาติ ศุภจตุรัส, 2555) ดังนั้นผู้นำของกรุงเทพมหานครทุกระดับควรมีคุณลักษณะ ผู้นำที่ดีซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถ วิสัยทัศน์กว้างไกล (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547) การเป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิต ความสามารถในการดึงเอาภาวะผู้นำที่มีอยู่ภายในตัวออกมาใช้ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด เก่งการดำเนินชีวิตไปพร้อมๆ กัน เพื่อที่จะสามารถสร้างชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งขึ้นมาได้ สร้างความปลอดภัยในชีวิต สร้างความสามัคคี การปรองดองแก่คนกรุงเทพฯ โดยเฉพาะผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรจะนำหลักการบริหารจัดการ โดยยึดใช้รูปแบบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (Participative-Democratic) ที่ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและเชื่อถือผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ โดยมีการตั้งจุดประสงค์ร่วมกัน มีการประเมินความก้าวหน้า มีการติดต่อ

สื่อสารแบบ 2 ทางทั้งจากระดับบนและระดับล่าง หรือในระดับเดียวกัน การบริหารงานเช่นนี้จะทำให้ผู้นำประสบความสำเร็จและเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพ ใช้ความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเป็นพิเศษ มีความสามารถในการสื่อสารประสานความเข้าใจอย่างดีเยี่ยม เพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนให้มีความร่วมมือในการผลักดันโครงการหรือนโยบายต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ผู้ว่ากรุงเทพมหานครจึงต้องเป็นผู้มีภาวะผู้นำสูง และต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิตที่ให้การช่วยเหลือสังคม มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนสังคม ภาวะผู้นำจึงทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

2. การทำงานเป็นทีมมีผลต่อการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมช่วยเสริมสร้างให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่ยิ่งขึ้น มีความสำคัญค่อนข้างมากในมิติปัจจัยนี้ คือ การมีส่วนร่วม ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้เป็นการมีส่วนร่วมขององค์การและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของกรุงเทพมหานครเอง และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ การให้หน่วยงานและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กำหนดแผนงานเป็นการเสริมสร้างการตระหนักและการรับรู้นโยบายและแผนงานที่กำลังจะถูกนำมาดำเนินงานเพื่อการทำงานประสานงานเป็นทีมมากขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนที่นับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการที่โปร่งใสและยังหมายรวมถึงการที่ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมรับรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ โดยที่ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานเป็นทีมเช่นเดียวกัน เมื่อประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงาน ประชาชนจะทุ่มเทและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานนั้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547) โดยเมื่อบุคลากรกรุงเทพมหานครในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครแล้วนโยบายต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครจะสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว และประสบความสำเร็จได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการเวนคืนที่ดินเพื่อสร้างสะพาน เมื่อประชาชนให้ความร่วมมือ

ภาครัฐก็มีการเยียวยาในค่าเวนคืนที่ดินที่เหมาะสมแก่ประชาชน, การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการคัดแยกขยะและนำถังขยะมาวางในสถานที่และเวลาที่กำหนดช่วยให้กรุงเทพมหานครลดขั้นตอนการคัดแยกขยะและสามารถเก็บขยะได้รวดเร็วทำให้อุณหภูมิของประชาชนดีขึ้นและไม่มีภาพขยะวางทิ้งเกะกะตามสถานที่ต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรและภาคประชาชนเสริมสร้างสังคมที่น่าอยู่มีระเบียบ วินัย ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่เพราะการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดี ทำให้สังคมน่าอยู่ เมืองน่าอยู่ โดยกรุงเทพมหานครรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรตระหนักถึง การไม่เล่นการเมืองมากเกินไป ช่วยกันในการสร้างความสามัคคี ประองตองกัน ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ง่าย ๆ ที่ทุกคนสามารถทำได้ เนื่องจากสังคมเมืองในปัจจุบันมีการแบ่งแยกชนชั้นกันอย่างชัดเจน ทั้งสถานะความเป็นอยู่ และการเคารพผู้ที่สูงกว่า มีวัฒนธรรมที่สนับสนุนการช่วยเหลือกันทำงานร่วมกันดีอยู่แล้ว พบว่าการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดี ทำให้สังคมน่าอยู่ เมืองน่าอยู่ กรุงเทพมหานคร โดยผู้ว่ากรุงเทพมหานคร ควรเติมเต็มการทำงานเป็นทีมของทีมนครกรุงเทพมหานครด้วยการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม แบ่งการทำงานออกเป็นกลุ่ม อันประกอบด้วย กลุ่มแบบเป็นทางการ (Formal Group) และกลุ่มแบบเป็นไม่ทางการ (Informal Group) หรือจะแบ่งตามการปฏิบัติงาน (Quality Circle) ประกอบด้วย กลุ่มของอาสาสมัคร พนักงานหรือผู้บริหาร

3. นโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานครมีผลต่อการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้นนั้น นโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันและสำคัญมาก กล่าวคือการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การในระยะสั้นและระยะยาว การมีแผนการพัฒนากรุงเทพมหานครชัดเจนโดยการบูรณาการองค์รวมขององค์ประกอบและปัจจัยที่มีในการดำเนินการ ปัจจัยด้านนโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานครต่าง ๆ นั้นมีความสำคัญอย่างมาก จากการเริ่มที่จะต้องมีนโยบายก่อนจึงจะเป็น

ทิศทาง เป้าหมายในการบริหารจัดการ ดำเนินการ การพัฒนากรุงเทพมหานคร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนที่มีอยู่แล้วนับได้ว่าดีอยู่แล้วในระดับหนึ่ง ช่วยแก้ปัญหาให้ประชากรกรุงเทพได้พอสมควร ในระดับบน แต่ยังมีปัญหาในระดับล่าง กลุ่มปัญหาเฉพาะหน้า การเกิดวิกฤต อุบัติภัย อุทกภัย ที่ต้องการนโยบายใหม่ๆ ที่รองรับ ป้องกัน บรรเทา เยียวความเดือดร้อนให้ประชาชน

กรุงเทพมหานครต้องเน้นเป็นพิเศษในนโยบายที่ให้บริการพื้นฐานต่างๆ ที่ให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับระดับรายได้ของแต่ละกลุ่มบุคคลอีกทั้งนโยบายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ ยาวชน การไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ความเป็นอยู่และเรื่องความปลอดภัย อาคารสูงหากเกิดอัคคีภัย การสร้างโรงพยาบาลชุมชน การพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งสิ่งแวดล้อม (Striving for Green Bangkok) เป็นนโยบายที่มุ่งตอบสนองวิสัยทัศน์แห่งการเป็นเมืองที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Green) ในการเป็นเมืองแห่งสิ่งแวดล้อม (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2552) ที่มีส่วนสำคัญต่อประชาชนที่กรุงเทพมหานครต้องสนใจเป็นพิเศษ นอกจากนโยบายที่มุ่งพัฒนาสิ่งแวดล้อมแล้วยังมีวิสัยทัศน์แห่งการเป็นชุมชนน่าอยู่ ในการเป็นเมืองที่มีครอบครัวและชุมชนอยู่ดีมีสุข มีสุขภาพอนามัยที่ดี ปลอดภัย และการเป็นเมืองที่ประชาชนมีโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยการพัฒนาในแนวทางที่จะส่งเสริมเอกลักษณ์ท้องถิ่น ทั้งในบริบทระดับชุมชน ย่าน เมือง ภาค และชุมชนแออัดจะน้อยลง ประชาชนก็ยังมีความต้องการนโยบาย แผนพัฒนาในเรื่องการบริหารจัดการด้านสาธารณสุข ด้านพื้นที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัยของประชาชน ให้เป็นประโยชน์มากที่สุดอีกอย่างมาก รวมทั้งปัญหาทางด้านสังคม คุณภาพชีวิต การศึกษา ความเป็นอยู่ที่แออัดเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องนำมาซึ่งการกำหนดเป็นนโยบาย และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร การกำหนดนโยบายและงานเพื่อตรวจตราทุกจุดเสี่ยงภัยรักษาความปลอดภัยให้เมือง การรักษาความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นในเขตกรุงเทพมหานคร นับเป็นภารกิจสำคัญที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารต้องคำนึงถึงเป็นอันดับต้นๆ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกถึงความปลอดภัยอุ่นใจ และมั่นคงกับการใช้ชีวิตอยู่ในเขตเมืองใหญ่

กำหนดให้ทุกสำนักงานเขต จัดสายตรวจเทศกิจ สายตรวจรถจักรยาน สายตรวจรถจักรยานยนต์ และรถยนต์สายตรวจออกตรวจพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง และจัดทำเป็นข้อมูลจุดเสี่ยงภัยในพื้นที่ 50 สำนักงานเขต รวมถึงการผลักดันข้อบัญญัติสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร เร่งผลักดันร่างข้อบัญญัติในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานและข้าราชการกรุงเทพมหานคร เช่น ข้อบัญญัติ สำนักงานพัฒนาที่อยู่อาศัย ข้อบัญญัติภาษี รวมทั้งให้บริการด้านกฎหมาย ทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายหรือการตรวจร่างสัญญา เป็นต้น ลักษณะการจัดรูปแบบนโยบายและแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการ กรุงเทพมหานครควรไปในแนวทางที่จะก่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และลดความแออัดคับคั่งลงไปได้บ้าง เพื่อมิให้เกิดความสิ้นเปลืองสูญเสียทางเศรษฐกิจ เนื่องจากความคับคั่งของการจราจรและระบบขนส่ง ปัญหาน้ำท่วมกรุงเทพมหานครที่เรื้อรังวน จากเหตุการณ์มหาอุทกภัยเมื่อปลายปี พ.ศ. 2554 ที่ต้องเยียวหา ให้เงินชดเชยกับประชาชนที่สูญเสียอย่างยุติธรรมทั่วถึงด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และนโยบายที่จะต้องระวังป้องกันการที่จะเกิดอีกในโอกาสต่อไป โดยใช้หลักการในการบริหารจัดการแบบบูรณาการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยจะต้องบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองกรุงเทพมหานคร ให้มุ่งสู่เป้าประสงค์หลักคือความเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หลักธรรมาภิบาลมีผลต่อการบริหารจัดการ กรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า การทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น บุคลากรกรุงเทพมหานครควรยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ 6 หลักประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักจริยธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม เน้นความคุ้มค่าใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างสมอรรถประโยชน์ (นางพะงา บุญปักษ์, 2549) ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพแก่การบริหารจัดการ กรุงเทพมหานคร การส่งเสริมให้เกิดการสร้างธรรมาภิบาลขององค์กรกรุงเทพมหานครนั้น มาจากความร่วมมือของทั้งสถาบัน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และประชาสังคม โดยกรุงเทพมหานครและรัฐบาล เป็นผู้มอบบทบาทสูงในการวางรากฐานและรักษาภาวะระเบียบต่างๆ ให้แก่ประชาชน

กรุงเทพมหานครมีความจำเป็นในการนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้การวางกฎหมายที่สามารถบังคับใช้ได้จริง ส่งเสริม จริยธรรม โปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ ยึดหลักความคุ้มค่า ทั้งฝ่ายข้าราชการการเมืองและ ข้าราชการประจำกรุงเทพมหานคร ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจ ตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับ บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อ ความบกพร่องในหน้าที่ การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันทุกที่ ซึ่งต้องให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการระบบสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น ดังเช่น การกำจัดขยะ การทำความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โครงการโตไปไม่โกง ในสถานศึกษาในสังกัดของ กรุงเทพมหานคร โครงการอบรมให้ประชาชนเข้าใจ กฎหมาย เคารพกฎหมายเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง เป็นต้น บุคลากรของกรุงเทพมหานครได้ปฏิบัติงานตาม หลักธรรมาภิบาลซึ่งเน้นด้านโปร่งใสตรวจสอบได้เพื่อเป็น แบบอย่างแก่ประชาชน ช่วยจัดการบ้านเมืองให้มีการยึดหลัก ธรรมาภิบาลมากขึ้น เมื่อสังคมดำเนินไปอย่างมีธรรมาภิบาล แล้วกรุงเทพมหานครก็จะเป็นเมืองที่น่าอยู่ยิ่งขึ้น การบริหาร งานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลจะทำให้กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพและมีกลไกในการตรวจสอบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อกรุงเทพมหานครโดยเน้นการบริหารงาน ที่มีประสิทธิภาพ เน้นความประหยัด การประเมินติดตาม การตรวจสอบได้ ความโปร่งใสความรับผิดชอบต่อค่านึงถึง ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินการ

5. การจัดการความรู้มีผลต่อการบริหาร การเปลี่ยนแปลงเพื่อให้กรุงเทพเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการกรุงเทพ มหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้นนั้นมีปัจจัยด้านการจัดการ ความรู้มีความสัมพันธ์กันและสำคัญ เนื่องจากในปัจจุบัน การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการความรู้ของกรุงเทพมหานครอย่างเป็นทางการ ด้วยกระบวนการกำหนดความรู้ แสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ จัดเก็บความรู้ ต่อยอดความรู้ ที่จะช่วยนำ ประสพการณ์ ทักษะ ความรู้ที่แฝงและฝังลึกอยู่ในตัวคน ออกมาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น โดยผ่านทาง สื่อต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดเก็บความรู้เพื่อให้

เป็นสินทรัพย์ที่คงอยู่ในองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนา องค์กรอย่างยั่งยืน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์) การกำหนด ยุทธศาสตร์การวางแผนการพัฒนากทม.ให้ เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้นต้อง มีการบริหารจัดการข้อมูล ข้อมูลมี ความสำคัญต่อองค์กร หน่วยงานในภาครัฐและเอกชน ซึ่งได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร์ สถิติทางด้าน จราจร การประปา การไฟฟ้า หรือข้อมูลที่จะสามารถนำ มาใช้ประโยชน์ได้ในสถานศึกษาและองค์กร ซึ่งข้อมูล เหล่านี้หากมีการจัดเก็บเป็นระบบเป็นฐานข้อมูล ซึ่งจะมี ความสะดวกต่อการนำมาใช้วางแผน ดำเนินงานในการพัฒนา กทม. ในด้านนั้นๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ควรส่งเสริมให้องค์กร กรุงเทพมหานครมีการจัดระบบ เหล่านี้ไว้อย่างสำคัญ เมื่อเกิดปัญหา หรือเอกสารข้อมูล สูญหาย เราจะสามารถดูได้จากฐานข้อมูลที่เรารวบรวมไว้ กรุงเทพมหานครควรกำหนดนโยบาย ในช่วงเวลาที่ ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่กลุ่มประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ในการรองรับการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร ให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น กรุงเทพมหานครต้องให้ความสำคัญ เตรียมคนกรุงเทพให้มีความรู้ทางด้านภาษาเพื่อการสื่อสารกับ คนอาเซียนมากขึ้น ให้นโยบายไปตามโรงเรียน ตามชุมชน ตามสถานที่ราชการ การติดป้ายสถานที่ราชการสถานที่ สาธารณะก็ควรจะต้องมีภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น การที่จะ ทำความเข้าใจในเรื่องนี้ด้วยการประชาสัมพันธ์ ในแบบ ภาพรวมของทุกเขต ของโรงเรียน ของชุมชนก็มีเป็นภาษา ภาษาอังกฤษให้เพิ่มมากขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการ ส่วนเรื่องของการเรียนทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนเป็นการเรียนรู้ ตลอดชีวิต กรุงเทพมหานครมีนโยบายในการพัฒนา การศึกษาของประชาชนกรุงเทพมหานคร ทั้งในด้านความรู้ ด้านวิชาการและในด้านอาชีพ เช่น โครงการเรียนฟรี, โครงการฝึกอาชีพต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ผู้บริหารกรุงเทพมหานครพยายามที่จะพัฒนาหลักสูตร การเรียนรู้ของเด็กในด้านทักษะทางภาษาเน้นให้มีการเรียน การสอนภาษาที่สองให้แก่นักเรียน มีการเปิดหลักสูตร นานาชาติ (International Program) ซึ่งกรุงเทพมหานคร ต้องเร่งผลิตครูที่มีคุณภาพ เพื่อจะได้ทำการสอนให้นักเรียน มีคุณภาพที่ตามนโยบายการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ในด้านการให้ความรู้เพื่อประกอบอาชีพนั้นสำนักพัฒนาสังคม

สอดคล้อง และดูแลความปลอดภัยให้กับประชาชนโดยจัดทำเป็นศูนย์ข้อมูล (Data Center) และเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เพื่อให้เป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop-Service) เสนอให้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร (Bangkok Data Center : BDC) เพื่อการบริหารการจราจร เพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอีกทั้งยังเป็นการบูรณาการในด้านข้อมูลเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการด้านงานทะเบียนราษฎร การศึกษา การสาธารณสุขและอื่น ๆ มีการติดกล้องวงจรปิด (CCTV) ทุกสี่แยกเพื่อการบริหารงานจราจรได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไปช่วยบรรเทาในเรื่องของการจราจรในกรุงเทพมหานคร ในจุดต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความสะดวกสบายของผู้ใช้รถใช้ถนนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่างจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น การดูแลรักษาป่า จำเป็นต้องใช้ข้อมูล มีการใช้ภาพถ่ายดาวเทียม การติดตามข้อมูลสภาพอากาศ การพยากรณ์อากาศ รวมถึงการจัดการกับปัญหาน้ำท่วมที่กำลังจะเกิดขึ้นโดยใช้สารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสร้างเครือข่ายยุทธศาสตร์กลไกการประสานการดำเนินงานด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการที่จะพัฒนากรุงเทพมหานครไปสู่บทบาทในระดับนานาชาติ โดยให้กลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร พัฒนาการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยจัดทำระบบสารสนเทศที่จำเป็นต่อการดำเนินการและชี้แจงข้อดีของการใช้สารสนเทศเหล่านั้น รวมถึงประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรและประชาชน

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยพบว่ามิติจ้างจ่ายความเป็นเมืองน่าอยู่ต่าง ๆ ที่มีความสำคัญที่ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น 7 มิติจ้างจ่ายคือ (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2552) มิติกภาวะผู้นำของผู้บริหารกรุงเทพมหานครทุกระดับ โดยเฉพาะผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ที่ต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกลเป็นพิเศษ มีภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง มีการประเมินความก้าวหน้า มีการติดต่อสื่อสาร

แบบสองทาง ให้เกิดการประสานงาน เป็นที่เข้าใจเป็นอย่างดี และต้องประพฤติตน เป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิตที่ให้การช่วยเหลือสังคม มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนสังคม ภาวะผู้นำจึงทำให้ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น (วันชาติ ศุภจตุรัส, 2555) มิติกการทำงานเป็นทีมของบุคลากร กรุงเทพมหานครในระดับต่าง ๆ รวมทั้ง ความร่วมมือร่วมใจจากภาครัฐบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน (สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, 2549) มิตินโยบายแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักการในการบริหารจัดการแบบบูรณาการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยจะต้องบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองให้มุ่งสู่ เป้าประสงค์หลักคือ ความเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้น (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณวัฒน์, 2547) มิตินวัตกรรมมาภิบาล โดยยึดถือในการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ 6 หลักประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักจริยธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม เน้นความคุ้มค่าใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างสมอรรถประโยชน์ (นงพะงา บุญปักษ์, 2549) มิติกจัดการความรู้ การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การจัดการความรู้ของกรุงเทพมหานคร อย่างเป็นกระบวนการ ด้วยกระบวนการกำหนดความรู้ แสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดเก็บความรู้ ต่อยอดความรู้ ส่งเสริม ให้ประชากรสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552) มิตินวัตกรรมขององค์กร กรุงเทพมหานครต้องมีการบริหารจัดการวัฒนธรรมขององค์กรโดยต้องทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน โดยพยายามนำหลักการบริหารวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จมาใช้เพื่อทำให้ กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมาย เน้นค่านิยมเชิงรุกและพึงพอใจต่อการทำงานหนักเพื่อบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีเอกภาพ (วิจิตร (ธีระกุล) วรุฒบางกูร, 2525) มิตินโยบายสารสนเทศ กำหนดยุทธศาสตร์กลไกการประสานการดำเนินงานด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการที่จะพัฒนากรุงเทพมหานคร ไปสู่บทบาทในระดับนานาชาติ โดยให้กลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรพัฒนาศูนย์การแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

(Bangkok Data Center: BDC) โดยจัดทำระบบสารสนเทศที่จำเป็นต่อการดำเนินการและชี้แจงข้อดีของการใช้สารสนเทศเหล่านั้น รวมถึงประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศนั้นๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร และประชาชนนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงสุขภาพของประชาชน

ในการอภิปรายผลการวิจัย เรื่องการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่นี้ ผู้วิจัยขอเลือกเฉพาะส่วนบางประเด็น ดังนี้ มิติปัจจัยภาวะผู้นำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิพัฒน์ ลากปรารภ (พิพัฒน์ ลากปรารภ, 2546) ซึ่งทำการศึกษาร่วมในการบริหารกรุงเทพมหานครของสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร พบว่า สมาชิกสภากรุงเทพมหานครมีส่วนร่วมในการพัฒนากรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนากรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น ฝ่ายบริหารควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครให้มากยิ่งขึ้น และรัฐบาลควรเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาในระดับชาติ เช่น การจราจร น้ำท่วม และปัญหามลพิษ ร่วมกันเป็นทีมกับกรุงเทพมหานคร, มิติปัจจัยนโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภโชค กลมกลาง (สุภโชค กลมกลาง, 2553) ซึ่งทำการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่ของเทศบาลตำบลศาลเจ้าพ่อ อำเภอน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยว การส่งเสริมทักษะการเป็นผู้ประกอบการ ในเรื่องยุทธศาสตร์การบริหารราชการตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เรื่องเมืองน่าอยู่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน มีเรื่องยุทธศาสตร์การสร้างสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข นโยบายการเรียนรู้ตลอดชีวิต การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน การต่อต้านยาเสพติด การพัฒนาความอบอุ่นภายในครอบครัวและสังคม การดูแลประชากรกลุ่มพิเศษ การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อเอชไอวีได้อย่างทั่วถึง, มิติปัจจัยหลักธรรมาภิบาลซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรนาถ สงวนทรัพย์

(จิรนาถ สงวนทรัพย์, 2553) ศึกษาการดำเนินงานพัฒนาเมืองน่าอยู่ของเทศบาลตำบลบางตะบูน พบว่าขั้นตอนในการดำเนินงานพัฒนาเมืองน่าอยู่ การประชาคม หมู่บ้านจัดทำแผนแม่บทชุมชนร่วมกัน เกิดเป็นแผนพัฒนาเทศบาลประจำปี จำนวน 21 แผนงาน โครงการตามเกณฑ์ประเมินเทศบาลน่าอยู่อย่างยั่งยืนทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ เมืองอยู่ดีคนมีสุข สิ่งแวดล้อมยั่งยืน เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนา และมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล, มิติปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยพบว่าควรสร้างศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร (Bangkok Data Center: BDC) ขึ้นมา โดยต้องรวม เจาระบบ GIS ระบบ MIS ระบบ CCTV ระบบวิทยุสื่อสาร (อัมรินทร์) ระบบร้องทุกข์ (1555) ระบบทะเบียนราษฎร (สปท.) และข้อมูลทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน รวมกระทรวง กรมต่าง ๆ รวมทั้งวิทยุคลื่นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย โดยมีระบบการจัดการข้อมูลที่ทันสมัยจะมีประโยชน์ในการบริหารหลายด้าน เช่น การจัดเก็บภาษี การสาธารณสุข การควบคุมสิ่งแวดล้อม การจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การจราจร ดินฟ้าอากาศและอื่นๆ อีกมากมายโดยการใช้งบประมาณทำโครงการศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานครนี้ประมาณ 2,000 ล้านบาท เพื่อช่วยให้บริหารจัดการกรุงเทพมหานครอย่างเป็นระบบ มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเสริมให้การบริหารจัดการกรุงเทพมหานครมีความเป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้นเกิดผลสัมฤทธิ์ ตัวอย่างเช่น กรุงเทพมหานครหลวงประเทศเกาหลีใต้ ที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสเดินทางไปดูงานเมื่อ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2555 ทราบว่าที่มหานครโซลจะมี Soul Data Center (SDC) ที่เป็นศูนย์รวมข้อมูลที่มหานครโซลใช้อย่างเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการบริหารงานมหานครโซล เป็นต้น

จากการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังนี้ แนวทางการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ยิ่งขึ้นในด้านต่างๆ กรุงเทพมหานครได้มีการพัฒนาจากอดีตมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ในมุมมองของผู้วิจัย กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสูง การบริหารงานมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาของเมืองได้ดีมาโดยตลอด แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความต้องการของประชาชน กรุงเทพมหานครต้องปรับเปลี่ยนและแก้ไข

ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรที่เป็นอุปสรรคในการบริหารเพื่อให้ องค์กรมีความกระชับ มีความคล่องตัว รวดเร็วมากขึ้น นำไปสู่องค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริการประชาชน (Best Service Organization) กรุงเทพมหานครควรกำหนด นโยบายรองรับจากการที่ประเทศไทยจะเข้าสู่กลุ่มประชาคม อาเซียนในบริบทของการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร ให้เป็นเมืองนำอยู่ยิ่งขึ้น ควรมีการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการโดยจัดตั้งศูนย์ข้อมูล กรุงเทพมหานคร (Bangkok Data Center: BDC) เพื่อ การบริหารการจราจร เพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน อีกทั้งยังเป็นการบูรณาการในด้านข้อมูล เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการด้านงาน ทะเบียนราษฎร การศึกษา การสาธารณสุขและอื่นๆ เพื่อให้กรุงเทพเป็นเมืองนำอยู่ยิ่งขึ้นสืบต่อไป

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. 2552. **คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการที่ดี.** กรุงเทพฯ: พรี่เมียร์โปรด.
- จิรนาฏ สงวนทรัพย์. 2553. “แนวทางการพัฒนา เมืองนำอยู่ของเทศบาลตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี.” รายงานการศึกษา อิศระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2547. **ทฤษฎีองค์การ สมัยใหม่.** กรุงเทพฯ: แชนท์ไฟร์พริ้นติ้ง.
- นงพะงา บุญปักษ์. 2549. “ตัวแบบการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการบริหารจัดการเขตกรุงเทพมหานคร อย่างยั่งยืน.” ปริญญานิพนธ์ การจัดการภาครัฐ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ประสิทธิ์ ทิมพุดิ และครรชิต มาลัยวงศ์. 2549. **การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ.** กรุงเทพฯ: โครงการไอซีที-เทเลคอม. ออนไลน์.
- พิพัฒน์ ลาภปรารณา. 2546. “การมีส่วนร่วมใน การบริหารกรุงเทพมหานคร ของสมาชิกสภา กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วันชาติ ศุภจัตุรัส. 2555. **กรุงเทพฯเมืองนำอยู่.** บทความปริทัศน์. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2555, จาก <http://advisor.anamai.moph.go.th/191/19108.html>
- วิจิตร (ธีระกุล) วรุดมบางกูร. 2525. **ศิลปศาสตร์นำรู้ สำหรับผู้นำ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร- วิโรฒ ประสานมิตร.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2542. **ทฤษฎีสังคมวิทยา การสร้าง การประเมินค่า และการใช้ประโยชน์.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. 2549. **แผนพัฒนา กรุงเทพมหานครสู่เมืองนำอยู่.** กรุงเทพฯ: สำนัก. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. 2552. **แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 12 ปี.** กรุงเทพฯ: บริษัทดาวฤกษ์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด.
- สุภโชค กลมกลาง. 2553. “ยุทธศาสตร์การพัฒนา สู่ความเป็นเมืองนำอยู่ของเทศบาลตำบลศาล เจ้าพ่อ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.