

# ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อ ให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS

Administrative Potential for the Uses of Modern Technology and Social Network  
towards People Services of the Municipality in Samutprakan Province  
according to the PANT-INTERMS Concept

รศ.ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ<sup>1\*</sup>

Associate Professor Dr. Wiruch Wiruchnipawan<sup>1\*</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ (2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ได้นำแนวคิดแพ้นท์-ไอเทิร์มส์ (PANT-ITERMS) มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้านี้ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.91 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.92 ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสมุทรปราการ จำนวน 52,937 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,089 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2559 เก็บ

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จังหวัดปทุมธานี 12100

\* Corresponding author, e-mail: newemail2556@gmail.com

รวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,060 คน คิดเป็นร้อยละ 97.34 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,089 คน การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัวต่อตัว คนละ 60 นาที โดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง จากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวล แปลความ และวิเคราะห์ไว้ในตารางพร้อมคำบรรยาย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการที่สำคัญคือ ผู้บริหารเทศบาลขาดความเป็นมืออาชีพและขาดความสนใจการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน (2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการดังกล่าวที่สำคัญคือ ผู้บริหารเทศบาลควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคม รวมทั้งจัดตั้งทีมงานเพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการดังกล่าว และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการประสบความสำเร็จที่สำคัญคือ การที่ผู้บริหารเทศบาลมีเจตนาที่แน่วแน่ในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งการที่เทศบาลจัดเตรียมด้านเทคโนโลยีและบุคลากรเพื่อให้บริการดังกล่าว

**คำสำคัญ :** ศักยภาพการบริหารจัดการ เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย การให้บริการประชาชน เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ แนวคิด PANT-ITERMS

### **Abstract**

Objectives of this study were mainly to explore (1) problems of administrative potential for the uses of modern technology and social network towards people Services of the municipality in Samutprakan Province, (2) development guidelines of administrative potential for the uses of modern technology and social network towards people Services of the municipality in Samutprakan Province, and (3) factors taking important parts in the development guidelines of administrative potential for the uses of modern technology and social network towards people Services of the municipality in Samutprakan Province. The PANT-INTERMS Concept was applied as major conceptual framework of this study.

Methodology of this study was constructed the research design as a mixed methods research using quantitative research as principal measure and supported by qualitative research. The quantitative research was survey research collecting large field data with questionnaires. The questionnaires passed try out of validity check at level of 0.91 and reliability check at level of 0.92. Population was all 52,937 people residing in the areas of Samutprakan City Municipality. Total of 1,089 samples were calculated by using Taro Yamane's formula. Field data collection was conducted during December 1-31, 2016, and total 1,060 completed sets of questionnaire which equaled with 97.34% of the 1,089 total samples were returned. Data analysis was represented in contingency table with descriptive approach. Descriptive statistics exercised were mean, and standard deviation. For qualitative data, in-depth interview of 9 experts, for 30 minutes each, and face to face interview with structured in-depth interview form was also applied. The interviewed data then was processed, interpreted and analyzed in table with description.

Research results were (1) the significant problems of administrative potential for the uses of modern technology and social network towards people services of the municipality in Samutprakan Province were the municipality executives' lacking of professionalism and attention to the administration for the uses of modern technology and social network towards people Services, (2) the significant development guidelines of administrative potential were the municipality executives should be professional or support the professional executives to take responsibility of administration for the uses of modern technology and social network as well as build teamwork for taking responsibility of the administration, and (3) the significant factors taking important parts in the development guidelines of administrative potential were the municipality executives' stable will in supporting the uses of modern technology and social network towards people services actively and continuously, including the municipality's readiness of technology and personnel for the people services.

**Keywords:** Administrative Potential, modern technology and social network, people services, municipality, Samutprakan province, the PANT-INTERMS concept

## บทนำ

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริการเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยได้จัดตั้งเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองมาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมหลายฉบับ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การให้ราษฎรได้รับการอบรม และหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลเพื่อจะได้เป็นภาระหน้าที่ที่ถูกระบุไว้ตามกฎหมายในภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมชุมชนอย่างแท้จริง เป็นต้น จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 4 แห่ง และเทศบาลตำบล 13 แห่ง ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเฉพาะเทศบาล อันได้แก่ เทศบาลนครสมุทรปราการ ที่มีการบริหารจัดการในรูปแบบสภาเทศบาลและผู้บริหารเทศบาล โดยสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น จำนวน 24 คน มีหน้าที่ในทางนิติบัญญัติ และมีผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบริหารกิจการของเทศบาลตามนโยบายที่กำหนดไว้ เทศบาลนครสมุทรปราการมีประชากร จำนวน 51,295 คน (ที่มา : ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. "ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" ข้อมูล ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2558) เหตุผลที่เลือกเทศบาลดังกล่าวเนื่องจากเป็นเทศบาลนครเพียงแห่งเดียวที่ตั้งอยู่ในชุมชนเมืองหรือใจกลางความเจริญ มีศักยภาพ และมีแนวโน้มที่จะบริหารจัดการ โดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนสูงกว่าเทศบาลอื่น

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในราชการบริหารส่วนท้องถิ่น อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ "พัฒนา

หน่วยงาน คือ เทศบาล" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ" ที่เน้นเรื่องการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดดังกล่าว โดยมีปัญหาการวิจัย ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ อันได้แก่ "เทศบาลบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร" ตัวอย่างเช่น เทศบาลไม่ได้อำนวยความสะดวกหรือให้บริการประชาชนผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronic) หรือผ่านทางเครือข่ายและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้นว่า การขอคิว หรือการนัดหมายเวลาล่วงหน้าสำหรับการแจ้งเกิดแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเอกสารการทะเบียนราษฎร การทำบัตรประชาชน การเสียภาษีโรงเรียนและที่ดิน การภาษีป้าย การให้บริการข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ การแจ้งเหตุ หรือการแจ้งปัญหาในชุมชนก็ไม่ได้เปิดให้บริการผ่านเครือข่ายและเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอีกด้วย ทั้งนี้ เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย (modern technology and social network) นั้น หมายถึง การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการให้บริการประชาชนโดยผ่านทางเครือข่าย หรือสื่อทางสังคมออนไลน์ (online) ที่ทันสมัยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ (website) เฟสบุ๊ก (facebook) และไลน์ (line) เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว เท่าที่ผ่านมา เทศบาลได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนตามแนวคิดเพ็นท์-ไอเทิร์มส์ (PANT-ITERMS) 10 ด้าน บางประการ ดังตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาด้านความเป็นมืออาชีพ (Professional) คือ ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลบางส่วนขาดความเป็นมืออาชีพหรือไม่ให้ความสนใจในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน (2) ปัญหาด้านการมุ่งความสำเร็จ (Achievement) คือ เทศบาลให้บริการประชาชนหรือใช้เทคโนโลยีหรือเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยในทิศทางที่ไม่ได้มุ่งความสำเร็จมากเท่าที่ควร (3) ปัญหาด้านเครือข่าย (Network) คือ เทศบาลไม่ได้ใช้เครือข่ายที่ทันสมัยในการติดต่อประสานงาน หรือให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร (4) ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ เทศบาลไม่ได้สนับสนุนการทำงานเป็นทีม หรือจัดตั้งทีมงานเพื่อรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน (5) ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร (Information) คือ เทศบาลให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยไม่มากเท่าที่ควร (6) ปัญหาด้านเทคโนโลยี (Technology) คือ เทศบาลใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่มากเพียงพอในการให้บริการประชาชน (7) ปัญหาด้านงบประมาณ (Economic status) คือ เทศบาลจัดสรรงบประมาณไม่มากเพียงพอสำหรับการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย (8) ปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ (Resource) คือ เทศบาลไม่ได้เตรียมบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชน

โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย (9) ปัญหาด้านคุณธรรม (Morality) คือ บุคลากรของเทศบาลไม่ได้ให้บริการประชาชนผ่านทางเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยด้วยความเอาใจใส่และมุงานะเท่าที่ควร และ (10) ปัญหาด้านสังคมส่วนรวม (Society) คือ เทศบาลให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมในทิศทางที่ไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ หรือความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น (ที่มา : จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 2 คน ได้แก่ (1) นายประเสริฐ ชัยกิจเด่นนภลัย อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสมุทรปราการ ประธานกรรมการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2554-2556 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2559 ระหว่างเวลา 10.00 น.-11.00 น. รวม 60 นาที ณ เทศบาลนครสมุทรปราการ และ (2) นางอนุสรฯ ยังตรง อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสมุทรปราการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2559 ระหว่าง 14.00 น.-15.00 น. รวม 60 นาที ณ เทศบาลนครสมุทรปราการ)

หากปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะปัญหาที่เทศบาลบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรดังกล่าวไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ย่อมเกิดผลเสียต่อหน่วยงาน คือ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ เช่น ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลไม่สูงเท่าที่ควร ไม่เป็นมาตรฐาน และไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชน อีกทั้งยังทำให้หน่วยงานอื่น ๆ ตลอดจนประชาชนขาดความเลื่อมใสศรัทธาในการบริหารจัดการของเทศบาล และนำไปสู่ผลเสียต่อสังคมส่วนรวมในด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งด้านการพัฒนาเทคโนโลยี

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น อานาจหน้าที่ ปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เหล่านี้ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่องนี้ โดยนำแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษารั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ เช่น การนำเสนอผลงานวิจัย และการเสนอแนวคิดดังกล่าว รวมทั้งเป็นประโยชน์ด้านปฏิบัติต่อเทศบาล บุคลากรของเทศบาล และประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาล

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS

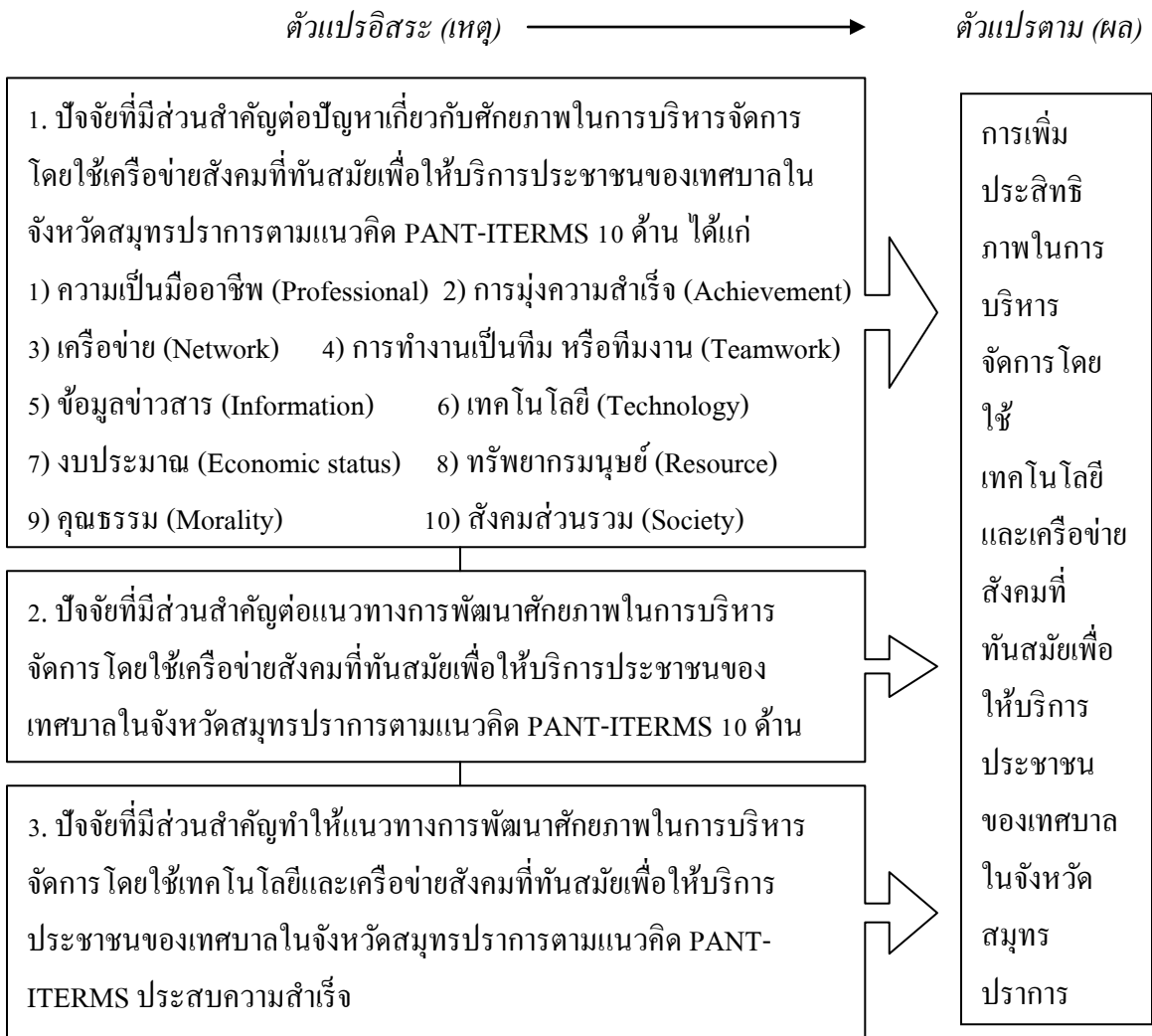
3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS ประสบความสำเร็จ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณออกเป็น กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ (cause) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือผล (effect) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) กล่าวคือ ผู้ศึกษาได้จัดแบ่ง หรือจัดกลุ่มแต่ละส่วนที่สัมพันธ์กัน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) ประกอบด้วย 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งนำไปสู่ตัวแปรตาม (ผล) 1 ส่วน

กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ “แนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า PANT-ITERMS 10 ด้าน” ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (Professional) (2) การมุ่งความสำเร็จ (Achievement) (3) เครือข่าย (Network) (4) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (5) ข้อมูลข่าวสาร (Information) (6) เทคโนโลยี (Technology) (7) งบประมาณ (Economic status) (8) ทรัพยากรมนุษย์ (Resource) (9) คุณธรรม (Morality) และ (10) สังคมส่วนรวม (Society) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559 : 263) และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ข้างต้น สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งให้กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ประกอบด้วย 3 ส่วนย่อย ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) (2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.)

ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ส่วนนี้ นำไปสู่ตัวแปรตาม ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการในทิศทางที่ดีกว่าเดิม หรือ "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ" ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่จัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้

### ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) รูปแบบการวิจัย (2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน (5) วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้



**รูปแบบการวิจัย** (research design) ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark, (2011: 174-175) วิธีการวิจัยแบบผสมนั้น ในทางทฤษฎีหรือในทางวิชาการ หมายถึง การผสมในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น โดยในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสมุทรปราการ จำนวน 52,937 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,089 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane (2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 การเลือกกลุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (ที่มา : Ernest L. Cowles and Edward Nelson, (2015: 13-34) ซึ่งหมายถึง การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝงหรือประชากรที่ไม่อาจระบุจำนวนได้อย่างชัดเจน หรือได้ง่าย (hidden or hard-to-reach populations) ดังเช่นประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ (Rowland Atkinson and John Flint, 2001) เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล (Snowball Sampling Concept) (Patrick Biernacki and Dan Waldorf, 1981: 141-163) วิธีการสุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) (Greg Guest, Emily E. Namey, and Marilyn L. Mitchell, 2013: 47) หรือไม่ใช่หลักวิชาการทางสถิติ ซึ่งหมายถึงการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้ศึกษามากกว่าวิธีการทางสถิติทั่วไปดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ (experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) เพื่อทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.91 และได้ทำการทดสอบ (pretest หรือ try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.92

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จ

ส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 2 คน

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2559 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,060 คน/ชุด (n=1,060) คิดเป็นร้อยละ 97.34 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,089 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน ด้วยตนเอง และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (face to face interview) ที่ละคน ๆ ละ 60 นาที

**วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

(descriptive analytical approach) อันเป็นการนำเสนอข้อมูลในตารางและเขียนบรรยายใต้ตาราง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวล แปลความ วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา หรือวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive interpretation and analysis) โดยเขียนบรรยายข้อมูลไว้ในตาราง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาครั้งนี้

### ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.12) เป็นหญิง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.06) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  2.21) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า "ผู้บริหารเทศบาลบางส่วนขาดความเป็นมืออาชีพและไม่ให้ความสนใจกับการในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลมากเท่าที่ควร" ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. ปัญหาด้านความเป็นมืออาชีพ (P)	(443)	(406)	(211)	(1,060)	2.21	0.75	ปานกลาง

2. ปัญหาด้านการมุ่ง	(256)	(604)	(191)	(1,060)			
ความสำเร็จ (A)	25.00	56.98	18.02	100.00	2.06	0.65	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านเครือข่าย	(345)	(512)	(203)	(1,060)			
(N)	32.55	48.30	19.15	100.00	2.13	0.70	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านการทำงาน	(281)	(575)	(204)	(1,060)			
เป็นทีม (T)	26.51	54.25	19.25	100.00	2.07	0.67	ปานกลาง
5. ปัญหาด้านข้อมูล	(151)	(592)	(317)	(1,060)			
ข่าวสาร (I)	14.25	55.85	29.91	100.00	1.84	0.64	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านเทคโนโลยี	(297)	(563)	(200)	(1,060)			
(T)	28.02	53.11	18.87	100.00	2.09	0.67	ปานกลาง
7. ปัญหาด้าน	(205)	(581)	(274)	(1,060)			
งบประมาณ (E)	19.34	54.81	25.85	100.00	1.93	0.66	ปานกลาง
8. ปัญหาด้านทรัพยากร	(285)	(522)	(253)	(1,060)			
มนุษย์ (R)	26.89	49.25	23.87	100.00	2.03	0.71	ปานกลาง
9 ปัญหาด้านคุณธรรม	(232)	(578)	(250)	(1,060)			
(M)	21.89	54.53	23.58	100.00	1.98	0.67	ปานกลาง
10. ปัญหาด้านสังคม	(240)	(590)	(230)	(1,060)			
ส่วนรวม (S)	22.64	55.66	21.70	100.00	2.00	0.66	ปานกลาง

**2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 10 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}$  2.69) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า "ผู้บริหารเทศบาลควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง" ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน

แนวทางการพัฒนา ศักยภาพในการบริหาร จัดการตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวทางการพัฒนาด้าน ความเป็นมืออาชีพ (P)	(747) 70.47	(303) 28.58	(10) 0.94	(1,060) 100.00	2.69	0.48	มาก
2. แนวทางการพัฒนาด้าน การมุ่งความสำเร็จ (A)	(715) 67.45	(324) 30.57	(21) 1.98	(1,060) 100.00	2.65	0.51	มาก
3. แนวทางการพัฒนาด้าน เครือข่าย (N)	(756) 71.32	(288) 27.17	(16) 1.51	(1,060) 100.00	2.69	0.49	มาก
4. แนวทางการพัฒนาด้าน การทำงานเป็นทีม (T)	(704) 66.42	(336) 31.70	(20) 1.88	(1,060) 100.00	2.64	0.51	มาก
5. แนวทางการพัฒนาด้าน ข้อมูลข่าวสาร (I)	(739) 69.72	(303) 28.58	(18) 1.70	(1,060) 100.00	2.68	0.50	มาก
6. แนวทางการพัฒนาด้าน เทคโนโลยี (T)	(732) 69.06	(319) 30.09	(9) 0.85	(1,060) 100.00	2.68	0.48	มาก
7. แนวทางการพัฒนาด้าน งบประมาณ (E)	(740) 69.81	(309) 29.15	(11) 1.04	(1,060) 100.00	2.68	0.47	มาก
8. แนวทางการพัฒนาด้าน ทรัพยากรมนุษย์ (R)	(728) 68.68	(314) 29.62	(18) 1.70	(1,060) 100.00	2.66	0.50	มาก
9. แนวทางการพัฒนาด้าน คุณธรรม (M)	(726) 68.49	(316) 29.81	(18) 1.70	(1,060) 100.00	2.66	0.50	มาก
10. แนวทางการพัฒนาด้าน สังคมส่วนรวม (S)	(733) 69.15	(312) 29.43	(15) 1.42	(1,060) 100.00	2.67	0.49	มาก

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังกล่าวนี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 9 คนล้วนเห็นด้วยต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 2 ข้อคำถาม โดยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการประสบความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  2.66) ได้แก่ คำถามที่ว่า "การที่ผู้บริหารเทศบาลมีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง" ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ แนวทางการพัฒนาศักยภาพ ในการบริหารจัดการโดย ใช้เทคโนโลยีและเครือข่าย สังคมที่ทันสมัยให้ ประสบความสำเร็จ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. การที่ผู้บริหารเทศบาลมี เจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการ สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี และเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	(710)	(344)	(4)	(1,060)	2.66	0.48	มาก

2. การที่เทศบาลจัดเตรียม	(698)	(355)	(7)	(1,060)			
เทคโนโลยี รวมทั้งบุคลากร	65.85	33.49	0.66	100.00	2.65	0.49	มาก
ให้มีความพร้อมเพื่อรองรับ							
การให้บริการประชาชน							

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยประสบความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังกล่าวนั้น พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่จำนวน 6 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีก 3 คน ไม่มีความเห็น

### การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้นำผลของการวิจัยเฉพาะที่สำคัญและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย มาอภิปรายผลรวม 2 ข้อ ดังนี้

1. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 10 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ คำถามที่ว่า "ผู้บริหารเทศบาลควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง" นั้น

เหตุผลสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสมุทรปราการส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณสมบัติส่วนใหญ่พึงพอใจ หรือเชื่อมั่นกับข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาดังกล่าว โดยเฉพาะประเด็นที่ว่า ความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ หรือการสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้เข้ามารับผิดชอบในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ ยังสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนอีกด้วย) ในเรื่องความเป็นมืออาชีพนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549 : 137-140) ที่ให้ความสำคัญกับการประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหาร กล่าวคือ ผู้บริหารควรบริหารจัดการในลักษณะที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ (professionalism) ซึ่งหมายถึง รู้จริง มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และสามารถปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงจังและชัดเจน ไม่เพียงเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างยังพึง

พอใจกับข้อเสนอแนะอื่นอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่เทศบาลควรดำเนินงานให้บริการประชาชน  
อย่างเป็นทางการด้วยการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งการที่เทศบาล  
ควรจัดสรรงบประมาณและเทคโนโลยีอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่องสำหรับสนับสนุนการใช้  
เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญ  
ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลาง  
หรือในระดับน้อย

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับ "แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ" ที่ว่า "ผู้บริหารเทศบาลควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้  
รับผิดชอบในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง" ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ดังกล่าวล้วน  
เห็นถึงความสำคัญ ความจำเป็น และเชื่อมั่นว่า หากเทศบาล หรือผู้บริหารเทศบาลมีความเป็นมืออาชีพ  
หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้เข้ามารับผิดชอบในการบริหารจัดการแล้ว ย่อมมีแนวโน้มหรือมี  
ส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวของเทศบาลประสบผลสำเร็จและเกิดประโยชน์ต่อ  
ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2. การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ  
ประสบความสำเร็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 3 ข้อคำถาม โดยปัจจัยที่  
มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการประสบความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูง  
ที่สุด ได้แก่ คำถามที่ว่า "การที่ผู้บริหารเทศบาลมีเจตนาที่แน่วแน่ในการสนับสนุนให้ใช้  
เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง" นั้น

เหตุผลสำคัญทำให้ผลของการวิจัยปรากฏเช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น  
ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสมุทรปราการส่วนใหญ่เห็นว่า หนึ่ง ผู้นำ หรือภาวะผู้นำของ  
ผู้บริหารเทศบาลเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในเวลา  
เดียวกัน สอง เจตนาที่แน่วแน่หรือจิตวิญญาณที่แน่วแน่ของผู้บริหารเทศบาลในการสนับสนุนให้ใช้  
เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องก็เป็น  
สิ่งจำเป็นยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าว และ สาม ปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นที่พึง  
พอใจ ตรงใจ และประทับใจของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างมี  
ความเห็นดังกล่าว โดยเหตุผลดังกล่าวนี้ ก็คล้ายคลึง หรือไม่แตกต่าง ไปจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
ส่วนใหญ่จำนวน 6 คน จากทั้งหมด 9 คน



## ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ข้อเสนอแนะสอดคล้องกับหัวข้อผลของการวิจัย และการอภิปรายผล รวมทั้งวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมเพื่อให้บริการประชาชน เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 9 คน นอกจากนี้ เทศบาลควรรีบบริหารจัดการ โดยใช้เครือข่ายที่หลากหลายและทันสมัย พร้อมทั้งร่วมกันทำงานเป็นทีมด้วยการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Michael Nir (2014) ที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ R. Meredith Belbin (2010) ที่สนับสนุนให้หน่วยงานปฏิบัติงานหรือยึดถือการบริหารจัดการเป็นทีม

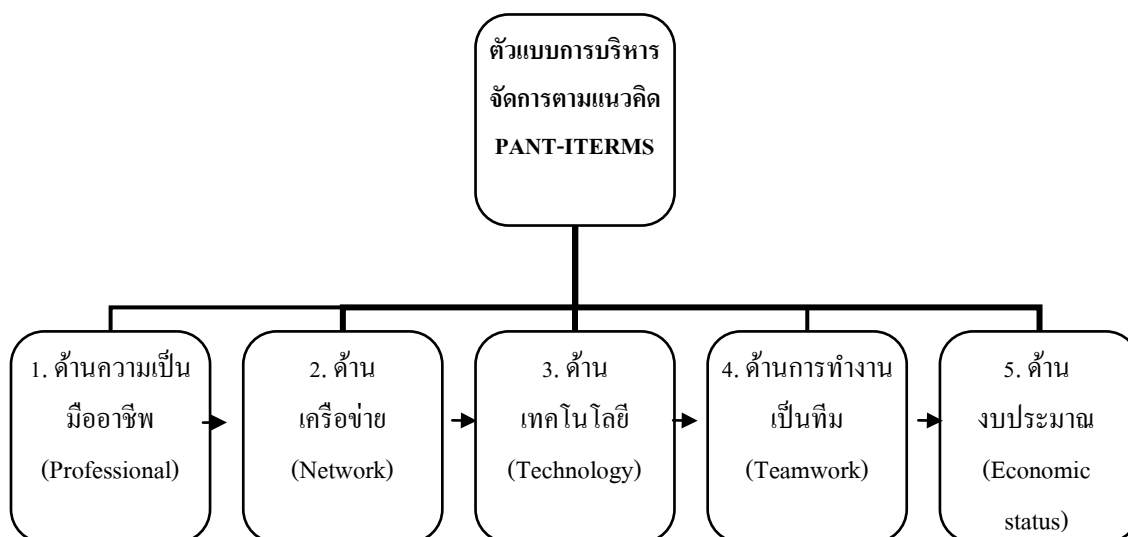
1.2 เทศบาลควรรีบบริหารจัดการเพื่อเพิ่มพูน ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงความรู้ ความสามารถ และความชำนาญแก่ผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมเพื่อให้บริการประชาชน และควรมีการประเมินผลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ด้วยว่า ได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ได้จริงมากน้อยเพียงใด เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงความรู้ ความสามารถ และความชำนาญแก่ผู้บริหารทุกระดับนั้น เทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Herman Aguinis and Kurt Kraiger (2009: 51-474) ที่เสนอให้หน่วยงานจัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรรวมทั้งทีมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรจัดเตรียมบุคลากรให้มีความรู้และความชำนาญในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศในจำนวนที่มากเพียงพอ เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ R. Kelly Rainer, Efraim Turban, Richard E. Potter (2006) ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการจัดระบบและประมวลผลจะทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ มีประสบการณ์ สังคมการเรียนรู้ และมีความเชี่ยวชาญ ที่นำไปใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาในปัจจุบันหรือการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

1.4 เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรรีบบริหารจัดการข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยให้ประสบความสำเร็จมาปรับใช้ อันได้แก่ การที่ผู้บริหารเทศบาลควรมีเจตนาที่แน่วแน่ในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (ข้อเสนอแนะเช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ จำนวน 6 คน จากทั้งหมด

9 คน) ขณะเดียวกัน ผู้บริหารเทศบาลควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยา งามพร้อมสกุล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559 : 215-229) ที่เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานทำ ตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ รวมทั้งการปรับเปลี่ยน ทัศนคติหรือค่านิยมอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้แล้ว เทศบาลควรรนำแนวคิด PANT-ITERMS เฉพาะที่สำคัญมาปรับใช้เป็นตัวแบบ หรือตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อ ให้บริการประชาชน โดยตัวแบบดังกล่าวเฉพาะที่สำคัญ ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความเป็นมืออาชีพ (2) ด้านเครือข่าย (3) ด้านเทคโนโลยี (4) ด้านการทำงานเป็นทีม และ (5) ด้านงบประมาณ ดังภาพ 2



ภาพ 2 ตัวแบบการบริหารจัดการตามแนวคิด PANT-ITERMS ที่สำคัญ 5 ด้าน

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ อันได้แก่ "แนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน" มาปรับใช้ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบและเข้าใจ ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อ ให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์การวิจัย อย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรรนำกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากเทศบาลในจังหวัด

สมุทรปราการเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการต่อไป  
อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษา  
ได้นำมาใช้ในครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้าน  
ออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือ  
ตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2.2 เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ บุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดย  
มุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้  
เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ  
เช่น ข้าราชการ ผู้นำท้องถิ่น และนักการเมืองท้องถิ่น หรือทำวิจัยแบบเจาะลึกในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด  
PANT-ITERMS แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านเครือข่าย และด้านการทำงาน  
เป็นทีม เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคำความรู้ใหม่ทางการบริหารจัดการ

2.3 เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ บุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้แนวคิด  
กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้  
เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน เช่น แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน  
และแนวคิดการบริหารจัดการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นต้น

2.4 เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ บุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ  
เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการกับจังหวัดอื่น  
เช่น เชียงใหม่ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

กัลยา งามพร้อมสกุล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). "การจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม  
อย่างยั่งยืนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรสาคร", *วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 21 ฉบับที่ 2*  
(พฤษภาคม-สิงหาคม) 2559 หน้า 215-229.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2549). *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา*.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่  
ยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

- Aguinis, Herman and Kraiger, Kurt. (2009). "Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, Organizations, and Society", *Annual Review of Psychology* Vol. 60: 451-474 (Volume publication date January 2009).
- Atkinson, Rowland and Flint, John. (2001). "Accessing Hidden and Hard-to-Reach Populations: Snowball Research Strategies", *Social Research Update*, Department of Sociology, University of Surrey, United Kingdom.
- Belbin, R. Meredith. (2010). *Management Teams: Why They Succeed or Fail*. Third Edition. Burlington, Massachusetts: Elsevier.
- Biernacki, Patrick. and Waldorf, Dan. (1981). "Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling", *Sociological Methods & Research*, 10, 2 (1981): 141-163.
- Cowles, Ernest L. and Nelson, Edward. (2015). *An Introduction to Survey Research*. New York: Business Expert Press, LLC.
- Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, CA.: SAGE Publications, Inc.
- Guest, Greg., Namey, Emily E., and Mitchell, Marilyn L. (2013). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Nir, Michael. (2014). *Leadership: Building Highly Effective Teams, How to Transform Teams into Exceptionally Cohesive Professional Networks*. Third Edition. Boston, Massachusetts: Sapir Consulting US, LLC.
- Rainer, R. Kelly., Turban, Efraim., and Potter, Richard E. (2006). *Introduction to Information Systems: Supporting and Transforming Business*. New York: Wiley.
- Yamane, Taro. (2012). *Mathematics For Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.