

**การบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร
ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลและแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน**

**Public Service Administration of the Bangkok Metropolitan Authority according to
the Digital Era Administration Concept and the Sustainable Administration Concept**

รศ.ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้านี้ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.84 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.91 ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,686,646 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,112 คน ได้มาจากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2560 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 997 คน คิดเป็นร้อยละ 89.66 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน ซึ่งได้มาจาก

¹ Associate Professor Dr. Wiruch Wiruchnipawan, e-mail: newemail2556@gmail.com

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงบุคคล โดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวทีละคน จากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแปลความและวิเคราะห์ไว้ในตารางพร้อมคำบรรยาย

ผลการศึกษาปรากฏว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานคร ให้บริการสาธารณะในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ ความสำคัญกับความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งควรสนับสนุน ผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพเพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะโดยใช้เทคโนโลยี และเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และ (3) กรุงเทพมหานครควรนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะ ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนไปปรับใช้ เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำ ยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปพัฒนาต่ออย่างต่อเนื่องในอนาคตอีกด้วย โดยยุทธศาสตร์ตามแนวคิดการบริหาร จัดการยุคดิจิทัลดังกล่าวควรประกอบด้วย 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ความเป็นประชาธิปไตย ความสะดวกรวดเร็ว ความ เป็นมืออาชีพ และความน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ : การบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะ กรุงเทพมหานคร แนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัล แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Abstract

Objectives of this study were to explore (1) problems of public service administration according to the Digital Era Administration Concept, (2) development guidelines of public service administration according to the Digital Era Administration Concept and (3) strategy of public service administration according to the Digital Era Administration Concept effecting to the Sustainable Administration Concept.

Methodology of this research was aimed the research design as mixed methods research applying quantitative research as a principal and qualitative research as a supplementary. The quantitative research was survey research collecting large amount of sampling with questionnaires. The questionnaires passed try out of validity check at level of 0.84 and reliability check at level of

0.91. Population was all 5,686,646 people living in the areas of 50 districts of the Bangkok Metropolitan Authority. Total of 1,112 samples were calculated by using Taro Yamane's formula. Field data collection was operated during December 1-30, 2017, and total 997 completed sets of questionnaire equal to 89.66% of the 1,112 total samples were returned. Data analysis was represented in contingency table with descriptive approach. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. For qualitative data, in-depth interview of 11 experts, selected by the purposive sampling method with structured in-depth interview form and with face to face interview of at least 60 minute each, was also applied.

Research findings were (1) the major problem of public service administration was the Bangkok Metropolitan Authority's giving insufficient significance to the public service administration concentrating on people benefits. (2) the major development guidelines of public service administration were the Bangkok Metropolitan Authority should increase more significance to the people needs and benefits, and encourage the professional executives taking in charge in the public service administration as well as adopt modern technology and social network to serve the people seriously and continuously, and (3) the Bangkok Metropolitan Authority should apply the strategy of public service administration according to the Digital Era Administration Concept effecting to the Sustainable Administration Concept as the Key Performance Indicators and implement practically and continuously. Further development of the strategy should also be included. The strategy according to the Digital Era Administration Concept should consist of 5 aspects, arranging from the most significance to the least as follows: People, Democracy, Convenience, Professionalism, and Dependability.

Keywords: Public service administration, the Bangkok Metropolitan Authority, the Digital Era Administration Concept, the Sustainable Administration Concept

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง ไม่เพียงแต่เป็นเมืองหลวง แต่ยังเป็นศูนย์กลางด้านการเมือง การปกครอง การบริหารจัดการ การคมนาคม การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการพาณิชย์และอุตสาหกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครยังเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่จัดตั้งขึ้นตาม

กฎหมายพิเศษ กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2515 ได้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการเมืองหลวงของประเทศให้เป็นรูปแบบการบริหารและการปกครองที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากจังหวัดอื่น ๆ เปลี่ยนจากเทศบาลเป็นองค์การบริหารใหม่ เรียกว่า “กรุงเทพมหานคร” ต่อมาเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2528 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอิสระในการบริหารจัดการมากขึ้น พระราชบัญญัติฉบับนั้นมีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง จนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2558 ได้มีการกำหนดให้ให้กรุงเทพมหานครมีสถานะเป็นนิติบุคคล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน กรุงเทพมหานครแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายนอกออกเป็น 16 สำนัก สำนักงาน และ 50 สำนักงานเขต อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมาจาก 2 ส่วน ได้แก่ อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ถึง ข้อ 27 ตามมาตรา 89 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมอีกจำนวน 5 ฉบับ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งบัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการหรือให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในทุกด้านของประชากรในพื้นที่ เช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และ (4) การสาธารณสุข โภค เป็นต้น ขณะเดียวกัน ในแต่ละสำนักงานเขตก็มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ เช่น งานการปกครองท้องถิ่น การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้ ได้ให้ความสำคัญกับแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล และแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ทั้ง 2 แนวคิดนี้ ได้ปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งกล่าวถึงภาพรวมการพัฒนาในช่วงแผนพัฒนาฯ ดังกล่าว ที่สำคัญคือ ยึดการพัฒนาที่ยั่งยืน และคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เป็นต้น สำหรับประเด็นการพัฒนาหลักของแผนพัฒนาฯ ที่สำคัญ คือ การส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจกระแสใหม่ เช่น เศรษฐกิจดิจิทัล เป็นต้น พร้อมกันนั้น ยังกล่าวถึงเป้าหมายรวมการพัฒนาของแผนพัฒนาฯ ที่สำคัญคือ การมีระบบเศรษฐกิจที่มีความเข้มแข็งและแข่งขันได้ โครงสร้างเศรษฐกิจปรับสู่เศรษฐกิจฐานบริการและดิจิทัล รวมทั้งมีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน ลดบทบาทภาครัฐในการให้บริการซึ่งภาคเอกชนดำเนินการแทนได้ดีกว่าลง เพิ่มการใช้

ระบบดิจิทัลในการให้บริการ รวมไปถึงมีบุคลากรภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถและปรับตัวได้ทันกับยุคดิจิทัลเพิ่มขึ้น เป็นต้น (ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) หน้า 4. ราชกิจจานุเบกษาประกาศ ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2559)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน” หรือ “พัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน” คือ กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Authority หรือ BMA.) ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขนาดใหญ่ ในสังกัดของกระทรวงมหาดไทย โดยกรุงเทพมหานครยังคงเผชิญกับปัญหาการวิจัย ซึ่งเป็น “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะด้วยล่าช้า หรือไม่เร็วเท่าที่ควร” ตัวอย่างเช่น การให้บริการเกี่ยวกับการกำจัดสิ่งปฏิกูล และการจัดเก็บขยะ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งพื้นที่ เหล่านี้เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวนี้เป็นปัญหาและกำลังประสบอยู่ และสมควรนำมาศึกษา นอกจากนี้แล้ว เท่าที่ผ่านมา กรุงเทพมหานคร ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ หรือตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ หรือการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร และ/หรือ บุคลากรในทิศทางที่เกี่ยวข้อง (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นมืออาชีพ (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความเป็นประชาธิปไตย และ (5) ความสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น สำหรับตัวอย่างปัญหาที่เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลบางประการ เป็นต้นว่า (1) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน** เช่น กรุงเทพมหานครให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ ความสำคัญกับความต้องการ การตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ** เช่น กรุงเทพมหานครให้บริการสาธารณะโดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการสูงเพียงพอ หรือไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ (3) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ** เช่น กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนโดยมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของประชาชนหรือของผู้รับบริการที่ไม่น่าเชื่อถือ หรือไม่น่าไว้วางใจมากเท่าที่ควร (4) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นประชาธิปไตย** เช่น กรุงเทพมหานครให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ยึดมั่นศรัทธา และปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวทางของการปกครองประชาธิปไตย เช่น ในลักษณะเปิดกว้าง (openness) โปร่งใส (transparency) และเข้าถึง หรือตรวจสอบได้ (accessibility) ไม่มากเท่าที่ควร และ (5) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว** เช่น

กรุงเทพมหานครให้บริการสาธารณะโดยไม่ได้มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้ล่าช้าหรือไม่
จำเป็น และให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาไม่มากเท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น

ถ้าหากปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่กรุงเทพมหานครให้บริการสาธารณะแก่
ประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรในเรื่องดังกล่าว ไม่ได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุง ย่อมทำให้
เกิดผลเสีย หรือเกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน คือ กรุงเทพมหานคร รวมทั้งบุคลากร อีกทั้งยังส่งผลเสีย
ตลอดจนเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของประชาชน และส่งผลด้านลบต่อการยอมรับของประชาชน และ
สังคมที่มีต่อกรุงเทพมหานครด้วย

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา อำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานคร ปัญหาการวิจัย
ความสำคัญของปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวคิดการ
บริหารจัดการยุคดิจิทัลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาครั้งนี้ พร้อมทั้งคาดหวังว่าผล
การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
รวมทั้งประชาชนต่อไปด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตาม
แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
2. ศึกษาและเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของ
กรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
3. ศึกษาและเสนอยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการ
สาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดการ
บริหารจัดการที่ยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ แบ่งกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณออกเป็น กรอบแนวคิด
การวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ (cause) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ
ผล (effect) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่เป็น
เหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ “แนวคิดการบริหาร
จัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) 10 ด้าน” เขียนย่อว่า 2(PDICT) ทั้ง 10 ด้านนั้น
ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People) (2) ความเป็นมืออาชีพ

(Professionalism) (3) ความน่าเชื่อถือ (Dependability) (4) ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) (5) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) (6) การปรับปรุงตลอดเวลา (Improvement) (7) ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience) (8) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network) (9) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology) และ (10) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (Teamwork) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2561 : 94). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นมืออาชีพ (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความเป็นประชาธิปไตย และ (5) ความสะดวกรวดเร็ว ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน”

ส่วนกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตามที่สำคัญ คือ “แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (Sustainable Administration Concept) 8 ด้าน” ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า (2) ความรู้ หรือเทคโนโลยี (3) คุณธรรม หรือจิตใจ (4) คุณภาพชีวิต (5) สังคม หรือส่วนรวม (6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7) ความสมดุล และ (8) เครือข่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2559 : 228). 50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช. และ ปรีชา คฤหาณิช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560).

“ศึกษาภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน”, UMT-POLY Journal (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น) ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560, หน้า 234-248.) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า (2) คุณภาพชีวิต และ (3) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 3 ด้าน”

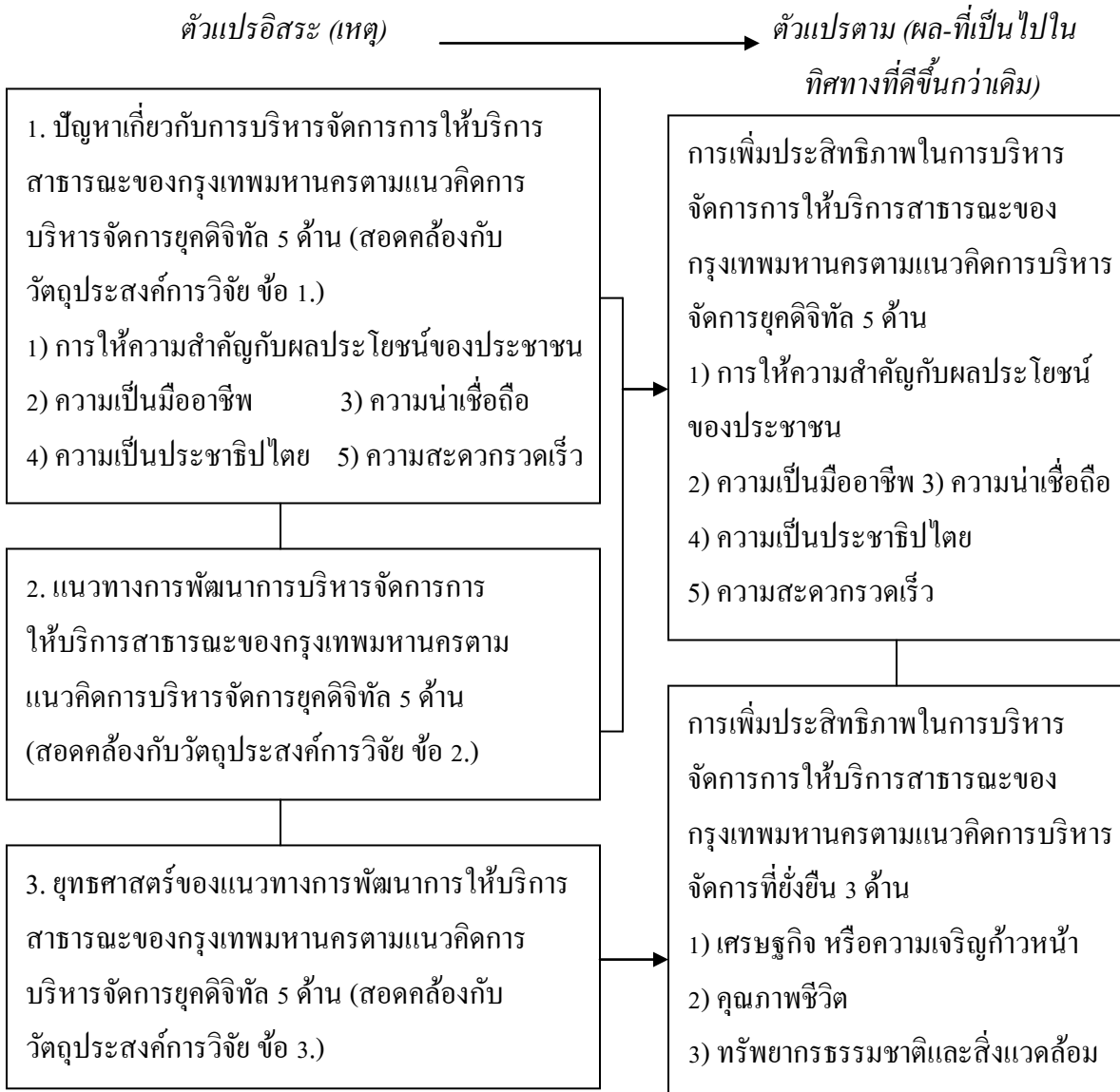
ส่วนเหตุผลที่เลือกตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเฉพาะบางด้านดังกล่าว เนื่องจากเป็นด้านที่มีสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอย่างมาก มีความหมายไม่ซ้ำ หรือเหมือนกับด้านอื่น ๆ และเป็นด้านที่นำมาปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารุ่นนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เหตุ) และตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกันดังกล่าวไว้แล้วนั้น ได้แสดงไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.-2.) นำไปสู่ตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)

2) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการจัดการให้บริการสาธารณะของ กรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) นำไปสู่ตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 3 ด้าน (สถิติที่ใช้ คือ ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน) ดังภาพ

1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกันและจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการศึกษาครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัย (research design) ให้เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark, (2011: 174-175).

Designing and Conducting Mixed Methods Research. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.) โดยเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบลึกผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยนำข้อมูลมาเสริมและเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ (4) วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษาค้นคว้า ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,686,646 คน (ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เดือนธันวาคม 2559) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในสำนักงานเขต 6 เขตของกรุงเทพมหานครจากทั้งหมด 50 เขต โดยเลือกมา 6 เขต สำนักงานเขตธนบุรี สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตหลักสี่ และสำนักงานเขตคลองเตย รวม 1,112 คน เช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Ernest L. Cowles and Edward Nelson, (2015: 13-34). **An Introduction to Survey Research.** New York: Business Expert Press, LLC.) ซึ่งหมายถึง การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักวิชาการทางสถิติ และใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,112 คนนั้น ได้มาจากการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) นำจำนวนประชากรทั้งหมดในสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร มารวมกัน ได้จำนวน 5,686,646 คน จากนั้น จึงนำจำนวนดังกล่าวนี้มาหารด้วย 50 ทำให้ได้จำนวน “ค่าเฉลี่ยประชากรทั้งหมดในสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร” เท่ากับ 114,805

2) ผู้ศึกษาเลือกประชากรทั้งหมดในสำนักงานเขต 6 สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร โดยเลือกสำนักงานเขต 6 เขต แบ่งเป็น 3 เขต เหนือ และอีก 3 เขต ได้ “ค่าเฉลี่ยประชากรทั้งหมดในสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร คือ จำนวน 114,805” ทำให้ได้จำนวนประชากรทั้งหมดใน 6 เขต จำนวน 682,567 คน ดังนี้ ได้แก่ (1) สำนักงานเขตธนบุรี 117,536 คน (2) สำนักงานเขตบางกอกน้อย 117,503 คน (3) สำนักงานเขตสวนหลวง 116,688 คน (4) สำนักงานเขตวังทองหลาง 113,725 คน (5) สำนักงาน

เขตหลักสี่ 109,049 คน และ (6) สำนักงานเขตคลองเตย 108,066 คน ทั้งนี้ 3 เขตแรกอยู่เหนือ และอีก 3 เขตสุดท้ายอยู่ใต้ค่าเฉลี่ยประชากรดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.84 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม หรือหาค่า Cronbach ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2560 ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 6 คน แจก และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 997 คน คิดเป็นร้อยละ 89.66 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ค่าการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

การวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพของการศึกษานี้ เป็นประชากรแฝง (hidden population) โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ หรือมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลและแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ที่ไม่อาจระบุจำนวนของประชากรได้อย่างชัดเจน หรือได้ง่าย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ใช้การสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (non probability sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงบุคคล (purposive sampling หรือ purposeful sampling) (Greg Guest, Emily E. Namey, and Marilyn L. Mitchell, (2013: 47-52).

Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ (experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) เพื่อทำการสัมภาษณ์แนวลึก (in-depth interview) จำนวน 11 คน ซึ่งมีคุณสมบัติดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวด้วยตัวเองแบบตัวต่อตัว (face to face interview) คน

ละไม่น้อยกว่า 60 นาที โดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์จำนวน 11 คน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.00) เป็นหญิง ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59.60) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.20) อยู่ในพื้นที่ของสำนักงานเขตธนบุรี ส่วนผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยมีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรุงเทพมหานครให้บริการสาธารณะในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” (ค่าเฉลี่ย 1.92)

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก 1 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง 4 ด้านดังกล่าว โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ การตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 2.34) ดังตาราง 1 นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 11 คน ปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 11 คน ล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว

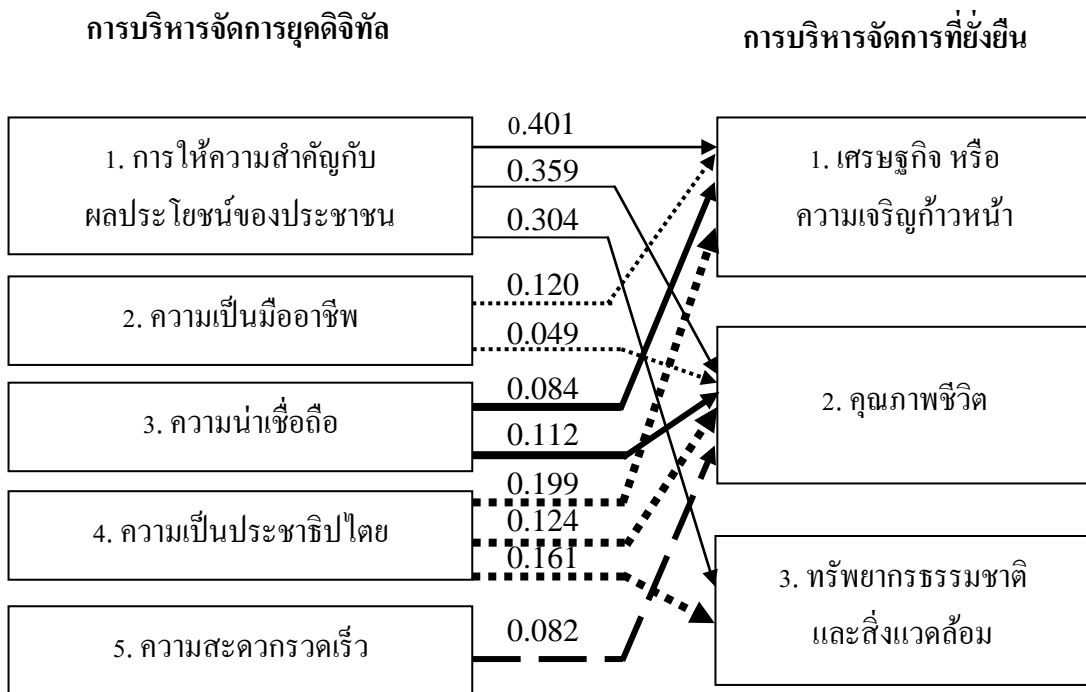
ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเห็น และลำดับที่ของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (n=997)

	1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ				2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับที่
1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน	1.92	0.63	ปานกลาง	1	2.34	0.60	มาก	1
2. ความเป็นมืออาชีพ	1.82	0.69	ปานกลาง	5	2.30	0.58	ปานกลาง	4
3. ความน่าเชื่อถือ	1.82	0.68	ปานกลาง	4	2.29	0.57	ปานกลาง	5
4. ความเป็นประชาธิปไตย	1.83	0.65	ปานกลาง	2	2.32	0.57	ปานกลาง	2
5. ความสะดวกรวดเร็ว	1.83	0.66	ปานกลาง	3	2.30	0.54	ปานกลาง	3

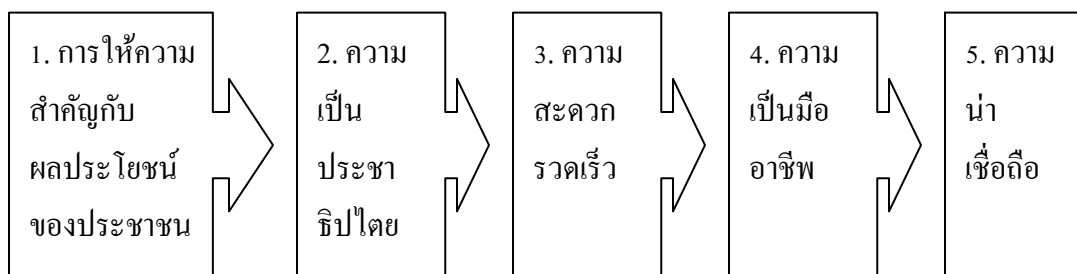
หมายเหตุ การเรียงลำดับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้านข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อย และหากเกิดกรณีที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาแสดงไว้ด้วย โดยเรียงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดไว้เป็นลำดับแรก

3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) ปรากฏว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นมืออาชีพ (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความเป็นประชาธิปไตย และ (5) ความสะดวกรวดเร็ว ส่วนมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า (2) คุณภาพชีวิต และ (3) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ตัวแปรตาม) โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการ 5 ด้านนั้น เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของ

ประชาชน (2) ความเป็นประชาธิปไตย (3) ความสะดวกรวดเร็ว (4) ความเป็นมืออาชีพ และ (5) ความน่าเชื่อถือ (ดังภาพ 2-3) นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 11 คน ปรากฏว่าผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ 8 คน จากทั้งหมด 11 คน ล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริการจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริการจัดการยุคดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดการบริการจัดการที่ยั่งยืน



ภาพ 3 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริการจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริการจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.-2.) จากผลการวิจัยที่นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยเป็นความเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือในด้านเดียวกัน อันได้แก่ ด้านความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามในด้านดังกล่าวที่ว่า “กรุงเทพมหานครให้บริการสาธารณะในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” ขณะเดียวกัน ในทิศทางที่สอดคล้องกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับมากต่อคำถามที่ว่า “กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ การตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น” สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นประชาชนในสำนักงานเขต 6 เขตของกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจ และเห็นว่า ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลดังกล่าวมีความเหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง ความต้องการ รวมตลอดทั้งทำให้กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจอีกด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Jay M. Shafritz, J. Steven Ott, and Yong Suk Jang. (2011: 116-128). **Classics of Organization Theory**. Seventh Edition, Boston, Massachusetts: Wadsworth Cengage Learning. ที่ให้ความสำคัญกับผลงานของหน่วยงานที่เน้นไปที่ความพึงพอใจของประชาชน

2. ผลการศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) ปรากฏว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ส่วนมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 3 ด้าน โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน นั้น เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังได้นำเสนอไปแล้วนั้น

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจาก
(1) กลุ่มตัวอย่างทราบและเข้าใจถึงความสำคัญ ความจำเป็น ตลอดจนลักษณะสำคัญของยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหาร

จัดการยุคดิจิทัล (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นกลุ่มตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน หรือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ จำเป็น และชัดเจนสำหรับการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล และ (3) ถ้าหากกรุงเทพมหานครนำยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปปรับใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่องแล้ว ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มประสบความสำเร็จ ความเห็นดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 11 คน

สรุปผลการวิจัย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครให้บริการสาธารณะในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ การตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น
3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ที่สำคัญประกอบด้วย 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ข้อเสนอแนะสอดคล้องกับผลการศึกษา และการอภิปรายผลข้างต้น ข้อเสนอแนะมีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ การตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ข้อเสนอแนะข้างหน้านี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 11 คน พร้อมกันนั้น กรุงเทพมหานครควรสนับสนุนผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพเพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2560 : 108-121) “ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS”, *UMT-POLY Journal* (วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น) ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560, หน้า 108-121. ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารเทศบาลควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนผู้บริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่

ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดที่สนับสนุนการสร้างควมพึงพอใจให้กับประชาชน และการให้ความสำคัญกับความชำนาญทางการบริหารจัดการของ Jonathan Boston, John Martin, June Pallot and Pat Walse. (1996: 25-26). **Public Management: The New Zealand Model.** Auckland: Oxford University Press. ที่เน้นเรื่องความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งครอบคลุมทั้งเรื่องการสร้างควมพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยนำเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้มากขึ้น ตลอดจนการให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะหรือความชำนาญทางการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย ในเวลาเดียวกัน กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ยึดมั่น ศรัทธา และปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เช่น ในลักษณะเปิดกว้าง (openness) โปร่งใส (transparency) และเข้าถึง หรือตรวจสอบได้ (accessibility) ทั้งนี้ โดยผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวนี้ด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ได้แก่

กรุงเทพมหานครควรนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลและแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปพัฒนาต่อยอดต่อไปในอนาคตอีกด้วย โดยยุทธศาสตร์ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลดังกล่าวควรประกอบด้วย 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นประชาธิปไตย (3) ความสะดวกรวดเร็ว (4) ความเป็นมืออาชีพ และ (5) ความน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. กรุงเทพมหานครหรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อพิสูจน์หรือค้นหาต่อไปว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาคั้งนี้ จึงพบว่า แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และด้านความเป็นประชาธิปไตย จึงมีความสำคัญ 2 ลำดับแรก และเพราะเหตุใดด้านความน่าเชื่อถือ จึงมีความสำคัญในลำดับท้ายสุด

2. กรุงเทพมหานคร หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลหน่วยงานอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ปรีชา คฤหาณิช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “ศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน”, **UMT-POLY Journal (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น)** ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560, หน้า 234-248.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). **50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “ศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS”, **UMT-POLY Journal (วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น)** ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560, หน้า 108-121.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). **แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- Boston, Jonathan., Martin, John. Pallot, June. and Walse, Pat. (1996). **Public Management: The New Zealand Model**. Auckland: Oxford University Press.
- 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, California: 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.
- Shafritz, Jay M., Ott, J. Steven. and Jang, Yong Suk. (2011). **Classics of Organization Theory**. Seventh Edition, Boston, Massachusetts: Wadsworth Cengage Learning.