

ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชน
สำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร

Values of State Officials Enhancing the People Services for the Digital Era Administration
of the Bangkok Metropolitan Administration

รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ*

Associate Professor Dr. Wiruch Wiruchnipawan

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน (2) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล และ (3) แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้านี้ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมากโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงได้ค่าเท่ากับ 0.94 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.88 ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ 3 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางแค เขตบางเขน และเขตสายไหม รวม 569,681 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,111 คน ซึ่งได้มาจากตารางของทาร์โร ยามาเน่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2562 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 1,111 ชุด/คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาปรากฏว่า (1) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนที่สำคัญคือ ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ (2) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นที่สำคัญคือ ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ และ (3) แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สำคัญคือ การที่

*อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จังหวัดปทุมธานี 12100, e-mail: newemail2556@gmail.com

กรุงเทพมหานครพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีค่านิยมที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร โดยให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ควรดำเนินการ โดยใช้นักบริหารมืออาชีพพร้อมกับใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย

คำสำคัญ : ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การให้บริการประชาชน การบริหารจัดการยุคดิจิทัล กรุงเทพมหานคร

Abstract

Objectives of this study were to explore (1) values of state officials obstacle to the people services, (2) values of state officials that should be for enhancing the people services for the Digital Era Administration, and (3) development guidelines of values of state officials enhancing the people services for the Digital Era Administration of the Bangkok Metropolitan Administration.

Methodology of this research was designed as a quantitative research which was a survey research collecting large sampling size with questionnaires. The questionnaires passed try out of validity check at level of 0.94 and reliability check at level of 0.88. Population was all 569,681 people residing in the areas of the 3 District Offices: Bang Khae, Bang Khen, and Sai Mai of the Bangkok Metropolitan Administration. Total of 1,111 samples were determined by using Taro Yamane's Table. Field data collection was operated during April 1-30, 2019, and total 1,111 completed sets of questionnaire equal to 100.00% of the total samples were returned. Data analysis was presented in contingency tables with descriptive approach. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, and standard deviation.

Findings of this research were (1) the major value of state officials obstacle to the people services was the value of abuse of authority, (2) the major value of state officials that should be for enhancing the people services was the value of honesty, verifiability, and dependability, and (3) the major development guideline of values of state officials was the Bangkok Metropolitan Administration's improvement of the state officials to have the values enhancing the people services for the Digital Era Administration by concentrating on the honesty, verifiability, and dependability. All of this should be accomplished by the use of professional executives together with modern technology and network.

Keywords: Values of state officials, people services, the Digital Era Administration, the Bangkok Metropolitan Administration

บทนำ

ความสำคัญของกรุงเทพมหานคร เห็นได้จากภารกิจที่กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่เกิดขึ้นโดยกฎหมายเฉพาะ อันได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2558 กรุงเทพมหานครยังเป็นเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางด้านการบริหารจัดการ ด้านการเมือง การปกครอง การพาณิชย์ การคมนาคม การสื่อสาร และการศึกษา เป็นต้น กฎหมายดังกล่าวกำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน โดยแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายในกรุงเทพมหานครออกเป็น 16 สำนัก สำนักงาน และ 50 สำนักงานเขต ในส่วนของอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครเป็นไปตามมาตรา 89 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งมาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการสาธารณสุขไปทั่ว เป็นต้น ส่วนแต่ละสำนักงานเขตก็มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ เช่น การทะเบียน การจัดเก็บรายได้ การส่งเสริมอาชีพ การรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะ และการระบายน้ำ เป็นต้น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากรของกรุงเทพมหานครที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐในทิศทางที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่กำลังศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้านี้ ให้ความสำคัญกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration) ของกรุงเทพมหานคร โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่ง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหน้าที่ของรัฐหรือแนวนโยบายแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญโดยปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานของรัฐ หรือที่เรียกชื่ออื่นใดทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และส่วนราชการอื่น ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ทั้งนี้ อาจเรียกว่า ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ คณะกรรมการ เจ้าพนักงานของรัฐ หรือเรียกอย่างอื่น ส่วน ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง ความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ พฤติกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ยึดถือและ

นำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนสืบทอดกันมาอย่างถาวรหรืออย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีมานาน มีทั้งที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ อีกทั้งค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐปรับเปลี่ยน หรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2562 : 43-44) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2562). **ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล.**

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.) ส่วน การบริหารจัดการยุคดิจิทัล หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุน ส่งเสริม เปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญอย่างก้าวหน้า มั่นคง และยั่งยืนของประชาชนและประเทศชาติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ประกอบด้วย 10 ด้าน 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 : 122-123) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2561). **การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.)**

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง "เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานคร" กล่าวคือ "กรุงเทพมหานครมี "ปัญหาการวิจัย" ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องที่ "ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครส่งเสริมการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร"

ขณะเดียวกัน กรุงเทพมหานครยังเผชิญกับปัญหาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนบางประการ ตัวอย่างเช่น (1) ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ (2) ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้าของคน (3) ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม (4) ค่านิยมที่เห็นผิดเป็นชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม และ (5) ค่านิยมที่อ้างความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรม เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2562 : 115) ถ้าหากปัญหาการวิจัย คือ "ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครส่งเสริมการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร" และ "ปัญหาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน" ดังกล่าวนี้นี้ "ไม่ได้รับการพัฒนา หรือการปรับปรุง ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน คือ กรุงเทพมหานคร เช่น ทำให้มาตรฐาน

ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งทำให้กรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานคร ไม่ได้รับการเชื่อถือและยอมรับจากประชาชน และหน่วยงานอื่นมากเท่าที่ควร พร้อมกันนั้น ยังทำให้ ประชาชน ไม่ได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐาน และมีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานคร และ ทำให้สังคมได้รับความเสียหายและเสียชื่อเสียงอันเนื่องมาจากค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็น อุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนดังกล่าวด้วย

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญ และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ความหมายของ ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ตลอดจนปัญหาการวิจัย และตัวอย่าง ปัญหาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษา สนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ โดยคาดหวังว่าผลการศึกษานี้ ย่อมเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานเอกชน และประชาชน ทั้งในทางวิชาการ คือ การเรียน การสอน การวิจัย และการศึกษาต่อยอด รวมทั้งในทางปฏิบัติ เช่น หน่วยงานนำไปปรับใช้ เป็นตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator(s) หรือ KPI(s)) เพื่อประโยชน์ใน การวางแผน การกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน และการลงมือปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน
2. เพื่อศึกษาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล และ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชน สำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

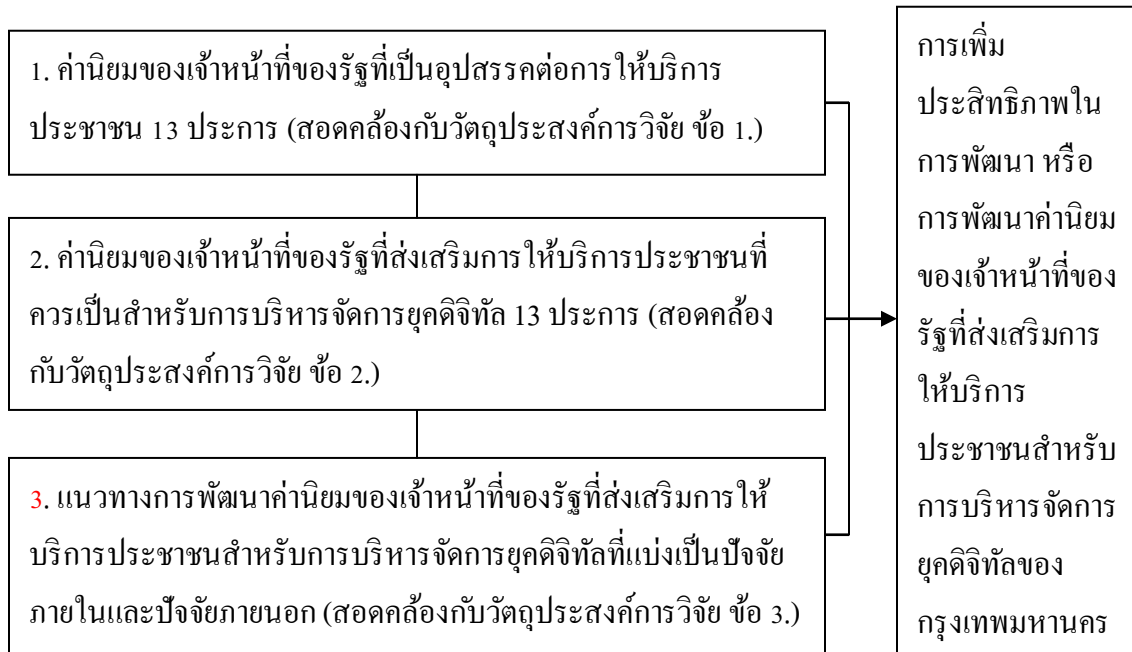
กรอบแนวคิดการวิจัยการศึกษานี้ ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปร อิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) ในลักษณะ ที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปร อิสระ (เหตุ) ที่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ คือ "แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน" (ดังกล่าวไว้แล้ว ข้างต้น) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2561 : 122-123). (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). **การบริหารจัดการยุคดิจิทัล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.) รวมทั้ง "ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการ

บริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ควรเป็น 13 ประการ" (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2562 : 140) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2562). **ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ดังนี้ (1) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน 13 ประการ (2) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 13 ประการ และ (3) แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานครที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) ที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อตัวแปรอิสระข้างต้น รวมทั้งเป็นผลในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ได้แก่ "การเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนา หรือการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร" ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)

ตัวแปรตาม (ผล-
ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เหตุ) กับตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกัน โดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ ของการศึกษาคั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย (research design) ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ผู้ศึกษาดำเนินการด้วยระยะเวลาอันสั้น และเข้าถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้ในวงกว้าง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบโดยไม่ได้รับอิทธิพลใด ๆ จากผู้ศึกษา (John W. Creswell, 2002: 421-422, 178-182) (John W. Creswell. (2002). **Educational Research, Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research.** New Jersey: Merrill Prentice Hall.) การวิจัยเชิงปริมาณนั้น ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ 3 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางแค จำนวน 191,781 คน เขตบางเขน จำนวน 189,737 คน และเขตสายไหม จำนวน 188,163 คน รวม 569,681 คน (ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย "รายงานสถิติจำนวนประชากร และบ้าน รายจังหวัด รายอำเภอ และรายตำบล ณ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555" สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2562 จากเว็บไซต์ http://stat.dopa.go.th/xstat/p5510_07.html) ต่อจากนั้น จึงนำมาหาค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 เขต ด้วยการหารด้วย 3 ได้จำนวนประชากรเท่ากับ 569,681 คน ($\frac{191,781 + 189,737 + 188,163}{3} = 569,681$) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 1,111 คน ได้มาจากตารางของทาโร ยามานะ ที่ระดับความเชื่อถือได้ 97.0% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (Taro Yamane, 1967: 398). (Taro Yamane. (1967).

Elementary Sampling Theory. New Jersey: Prentice-Hall.) เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Ernest L. Cowles and Edward Nelson, 2015: 13-34). (Ernest L. Cowles and Edward Nelson. (2015). **An Introduction to Survey Research.** New York: Business Expert Press, LLC.) หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน

หมายเหตุ ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยทั่วไปใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.0% หรือระดับค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 เช่นนี้ หมายถึง โอกาสที่สรุปผลการวิจัย หรือสรุปผลการศึกษาคงจะผิดพลาดมี 5 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง แต่ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 3% หรือ 0.03 เนื่องจากการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ย่อมทำให้ความถูกต้องของการสรุปผลในการประมาณการค่าสถิติมีมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้ากำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 97.0% หมายถึง โอกาสที่จะสรุปผลการวิจัยผิดพลาดมี 3 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง เช่นนี้ ย่อมส่งผลให้ผลการวิจัยครั้งนี้มีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ดังกล่าว เนื่องจากเป็นผู้รับบริการ เป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรง หรือได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร ส่วนเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่เลือกบุคลากรของสำนักงานเขต หรือกรุงเทพมหานคร เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการค่านิยมของ

เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร หากไปสอบถามข้อมูลหรือข้อเท็จจริงจากบุคคลดังกล่าว อาจได้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่คลาดเคลื่อน หรือมีอคติได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.94 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่า Cronbach ของแบบสอบถามทั้งหมด ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.88

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2-4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) คำนิยามของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน 13 ประการ (2) คำนิยามของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 13 ประการ และ (3) แนวทางการพัฒนาคำนิยามของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.-3.)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2562 ผู้ศึกษาและผู้ช่วยอีก 5 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 1,111 ชุด/คน (n=1,111) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,111 คน

5. วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้มาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency table analysis) (Brian S. Everitt. (1992: 2-3). (Brian S. Everitt. (1992). **The Analysis of Contingency Tables**. Second Edition. Boca Raton, Florida: Chapman and Hall/CRC.) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative descriptive analysis) (Herbert Stone, Joel L. Sidel, and Jean Bloomquist (1997: 63-70). (Herbert Stone, Joel L. Sidel, and Jean Bloomquist. (1997: 63-70). "Quantitative Descriptive Analysis" in M.C. Gacula, Jr. (ed.). (1997). **Descriptive Sensory Analysis in Practice**. Trumbull, Connecticut: Food & Nutrition Press, Inc.) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิง

พรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) หรือ \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D.

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,111 คน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.40) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 47.60) เป็นหญิง อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.80) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 48.20) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ/เรื่อง ผู้ศึกษาได้เขียนบรรยาย และในแต่ละเรื่อง ได้นำคำถามเฉพาะค่านิยมประการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมาแสดงไว้ และยังสามารถสรุปไว้ในตารางอีกด้วย ดังนี้

1. ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน 13 ประการ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 5 ประการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ได้แก่ คำถามที่ว่า "เจ้าหน้าที่ของรัฐมีค่านิยมที่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ" (\bar{X} 2.43, S.D. 0.37) (2) ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้าของคนขายคน (\bar{X} 2.41, S.D. 0.57) (3) ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม (\bar{X} 2.37, S.D. 0.32) (4) ค่านิยมที่อ้างความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรม (\bar{X} 2.35, S.D. 0.43) และ (5) ค่านิยมที่เห็นผิดเป็นชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม (\bar{X} 2.34, S.D. 0.29) ส่วนที่เหลืออีก 8 ประการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน 13 ประการ (n=1,111)

ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ได้แก่ คำถามที่ว่า "เจ้าหน้าที่ของรัฐมีค่านิยมที่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ"	2.43	0.37	มาก	1
2. ค่านิยมที่ยึดถือระบบพวกพ้องในทางมิชอบ	2.10	0.41	ปานกลาง	9
3. ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้าของคนนายคน	2.41	0.57	มาก	2
4. ค่านิยมในการประจบสอพลอ	2.07	0.44	ปานกลาง	12
5. ค่านิยมที่ชอบความสะดวกสบายและเกียจคร้าน	2.08	0.34	ปานกลาง	11
6. ค่านิยมแบบปัจเจกชนนิยม	2.09	0.29	ปานกลาง	10
7. ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม	2.37	0.32	มาก	3
8. ค่านิยมที่ใช้อำนาจบังคับ	2.13	0.31	ปานกลาง	6
9. ค่านิยมที่จำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	2.12	0.32	ปานกลาง	7
10. ค่านิยมที่มุ่งเอาชนะฝ่ายตรงข้ามโดยไม่คำนึงถึงเหตุผล	2.10	0.22	ปานกลาง	8
11. ค่านิยมที่เห็นผิดเป็นชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม	2.34	0.29	มาก	5
12. ค่านิยมที่อ้างความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรม	2.35	0.43	มาก	4
13. ค่านิยมที่อ้างสถาบันเพื่อทำลายฝ่ายตรงข้าม	2.05	0.18	ปานกลาง	13

หมายเหตุ หนึ่ง ในการจัดลำดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อย และหากเกิดกรณีที่ดินใด หรือประการใดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ต่ำสุด หรือน้อยที่สุดมากำหนดเป็นลำดับแรก และ สอง ตารางแสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 และระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง 3 ระดับ ที่มีช่วงคะแนน ดังนี้ (1) 3 เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน (2) 2 เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน และ (3) 1 เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2. ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 13 ประการ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง ทั้ง 13 ประการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ (1) ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ ได้แก่ คำถามที่ว่า "เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีค่านิยมที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ" (\bar{X} 2.73,

S.D. 0.26) (2) ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (\bar{X} 2.68, S.D. 0.33) (3) ค่านิยมที่ยอมรับการเปิดกว้าง การริเริ่มสร้างสรรค์ ความทันสมัย ความสะดวกรวดเร็ว และมาตรฐานสากล (\bar{X} 2.61, S.D. 0.25) (4) ค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง (\bar{X} 2.58, S.D. 0.43) และ (5) ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (\bar{X} 2.54, S.D. 0.21) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็น 13 ประการ (n=1,111)

ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือได้แก่ คำถามที่ว่า "เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีค่านิยมที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ"	2.73	0.26	มาก	1
2. ค่านิยมในระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ	2.42	0.31	มาก	8
3. ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	2.68	0.33	มาก	2
4. ค่านิยมที่ปฏิบัติงานอย่างมีเกียรติ ยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล และความเป็นมืออาชีพ	2.34	0.71	มาก	13
5. ค่านิยมในความประหยัด ขยัน และรับผิดชอบ	2.41	0.26	มาก	9
6. ค่านิยมของการทำงานเป็นทีม และการใช้เครือข่าย	2.40	0.42	มาก	10
7. ค่านิยมที่ยอมรับการเปิดกว้าง การริเริ่มสร้างสรรค์ ความทันสมัย ความสะดวกรวดเร็ว และมาตรฐานสากล	2.61	0.25	มาก	3
8. ค่านิยมที่ไม่ใช้ความรุนแรง และไม่สร้างความแตกแยก	2.43	0.3	มาก	7
9. ค่านิยมที่ยอมรับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	2.45	0.55	มาก	6
10. ค่านิยมที่ละเอียดและเกรงกลัวต่อการทำสิ่งไม่ดี	2.39	0.40	มาก	11
11. ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	2.54	0.21	มาก	5
12. ค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง	2.58	0.43	มาก	4
13. ค่านิยมที่เคารพเงินทุนสถาบันและไม่กล่าวอ้างเพื่อแสวงหาประโยชน์	2.37	0.64	มาก	12

3. แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานครที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 2 ปัจจัย โดยปัจจัยภายใน ได้แก่ คำถามที่ว่า

"กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครพัฒนาตนเองในทิศทางที่ยึดมั่นในจิตสำนึกของการให้บริการ หรือค่านิยมของการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง" (\bar{X} 2.55, S.D. 0.46) และปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูงของกรุงเทพมหานครเอาใจใส่และควบคุมดูแลผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด พร้อมกับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่องในเรื่องการไม่สนับสนุนค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน" (\bar{X} 2.41, S.D. 0.32) ดังตาราง 3

ตาราง 3 แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชน (n=1,111)

แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ปัจจัยภายใน ได้แก่ คำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครพัฒนาตนเองในทิศทางที่ยึดมั่นในจิตสำนึกของการให้บริการ หรือค่านิยมของการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง"	2.55	0.46	มาก	1
2. ปัจจัยภายนอก	2.41	0.32	มาก	2

การอภิปรายผล

เพื่อประโยชน์ที่สอดคล้องกับการเสนอข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ศึกษานำเสนอการอภิปรายผลเฉพาะเรื่องที่สำคัญ อัน ได้แก่ การอภิปรายผลค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 13 ประการ (ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ทั้ง 13 ประการ โดยประการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดหรือสูงเป็นลำดับแรก คือ "ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ" ดังกล่าว

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ 3 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางแค เขตบางเขน และเขตสายไหม ส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย และพึงพอใจกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลทั้ง 13 ประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดหรือสูงเป็นลำดับแรก คือ "ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ" ซึ่งได้แก่ คำถามที่ว่า "เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีค่านิยมที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนโดยยึดมั่นในความ

ซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ" ดังกล่าวนั้น กลุ่มตัวอย่างเชื่อมั่นด้วยเหตุผลที่ว่า (1) เป็นค่านิยมที่ตรงประเด็น ชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์ (2) เป็นค่านิยมที่ประกอบด้วยสาระสำคัญของการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในเรื่องความน่าเชื่อถือ (Dependability) (3) เป็นค่านิยมที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะในการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ต้องอาศัยความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความเชื่อใจไว้วางใจได้ (4) เป็นค่านิยมที่ทำให้กรุงเทพมหานครได้รับชื่อเสียง การยอมรับ และความเชื่อมั่นจากประชาชน และสังคมเพิ่มขึ้น และ (5) เป็นค่านิยมที่มีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน มีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์ ได้รับการตอบสนองความต้องการ และพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เฉพาะในส่วนนี้ พอเทียบเคียงได้กับข้อเสนอแนะของ ภา พลังกูร (2562 : 74-86) (ภา พลังกูร. (2562). "การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล" วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2562), หน้า 74-86.) ที่ว่า เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนมุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน นอกจากนี้แล้ว ยังเทียบเคียงได้กับข้อเสนอแนะของ นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา (2560 : 156-167) (นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา. (2560). "การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี" วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 22 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2560), หน้า 156-167.) ที่ว่า เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะโดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

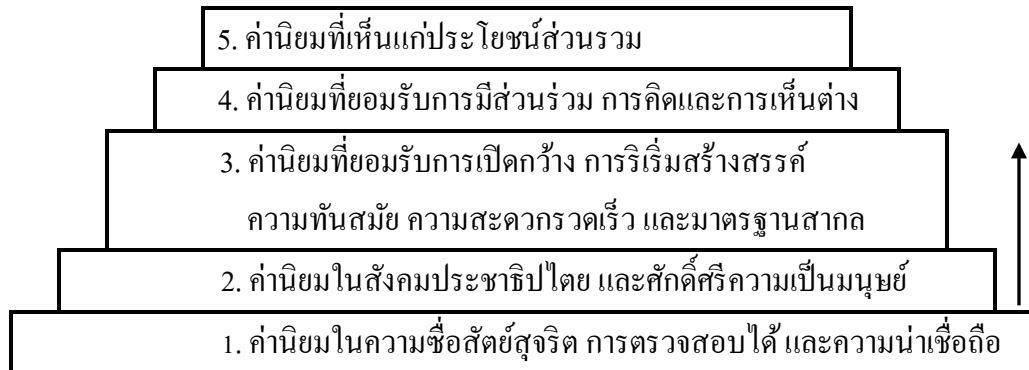
1.1 กรุงเทพมหานครควรพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสนับสนุนเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครให้มีค่านิยมที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ ขณะเดียวกัน ในการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานครนั้น ควรดำเนินการโดยนักบริหารมืออาชีพ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เช่น ไลน์ (Line) และ เฟสบุ๊ก (Facebook) เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2560 : 108-121) (วิรัช วิรัช

นิภาวรรณ. (2560). "ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS" วารสาร มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560), หน้า 108-121.) ที่เสนอแนะไว้ว่า "ผู้บริหารเทศบาลควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง"

1.2 กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครพัฒนาตนเองในทิศทางที่ยึดมั่นในจิตสำนึกของการให้บริการ หรือค่านิยมของการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูงของกรุงเทพมหานครเอาใจใส่และควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด พร้อมกับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่องในเรื่องการไม่สนับสนุนค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2561 : 161-181) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). "การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล" วารสาร อัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี ปีที่ 13 ฉบับที่ 25 (จ.ที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2561), หน้า 161-181.) ที่เห็นว่า กรุงเทพมหานครควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย

1.3 กรุงเทพมหานครควรนำค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 13 ประการ ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) เพื่อพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยนำไปสร้างและกำหนดเป็น "ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 13 ประการ" รวมตลอดไปถึงการนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าว เฉพาะที่สำคัญ 5 ประการแรก ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้และความน่าเชื่อถือ (2) ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (3) ค่านิยมที่ยอมรับการเปิด

กว้าง การริเริ่มสร้างสรรค์ ความทันสมัย ความสะดวกรวดเร็ว และมาตรฐานสากล (4) ค่านิยมที่ยอมรับ การมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง และ (5) ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ดังภาพ 2



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่ควรเป็นสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล เฉพาะที่สำคัญ 5 ประการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานครแต่ละประการอย่างเจาะจง เช่น (1) ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ และ (2) ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป็นต้น

2.2 กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด กลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาและวิเคราะห์ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร เป็นต้นว่า การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก และแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา. (2560). "การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี" วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 22 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2560), หน้า 156-167.

- ภา พลากร. (2562). "การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล" วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2562), หน้า 74-86.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). "ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS" วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560), หน้า 108-121.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). **การบริหารจัดการยุคดิจิทัล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). "การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล" วารสาร อัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี ปีที่ 13 ฉบับที่ 25 (ฉ.ที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2561), หน้า 161-181.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2562). **ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- Cowles, Ernest L. and Nelson, Edward. (2015). **An Introduction to Survey Research**. New York: Business Expert Press, LLC.
- Creswell, John W. (2002). **Educational Research, Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research**. New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Everitt, Brian S. (1992). **The Analysis of Contingency Tables**. Second Edition. Boca Raton, Florida: Chapman and Hall/CRC.
- Stone, Herbert; Sidel, Joel L. and Bloomquist, Jean. (1997: 63-70). "Quantitative Descriptive Analysis" in Gacula, M.C. (ed.). (1997). **Descriptive Sensory Analysis in Practice**. Trumbull, Connecticut: Food & Nutrition Press, Inc.
- Yamane, Taro. (1967). **Elementary Sampling Theory**. New Jersey: Prentice-Hall.