

การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
Administration to Promote the Use of Modern Technology for Citizen Services
of Municipalities in Samut Prakan Province According
to the Digital Era Administration Concept

ภา พลังกูร และ วิรัช วิรุชนิภาวรรณ

Pha Balankura and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสต์เทิร์นเอเซีย
Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

Received: June 19, 2017

Revised: July 25, 2017

Accepted: July 28, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่งดังกล่าว จำนวน 1,106 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และ (3) การที่ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลเฉพาะที่สำคัญควรประกอบด้วย 4 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, เทคโนโลยีที่ทันสมัย, การให้บริการประชาชน, เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Abstract

This mix method study was to analyze (1) problems of administration (2) development guidelines of administration (3) important factors contributing to the success of the development guidelines of administration to promote the use of modern technology for citizen services of municipalities in Samut Prakan province according to the digital era administration concept. The methodology of this research was designed as mixed methods research applying quantitative research principally and qualitative research supplementary. The quantitative research was survey research collecting large field data with questionnaires. The sample size of 1,106 people lived in five cities. The findings of this research were (1) the major problem of administration was the Samut Prakan municipality's promoted the use of modern technology for citizen services to citizens with little understanding or appreciation of modern technologies (2) the municipalities in Samut Prakan province should promote and give direction to the use of modern technology for citizen services and give priority to citizen benefits (3) the major factors contributing to the success of the development guidelines of administration was the executives at all levels of the municipalities in Samut Prakan province's promote the use of modern technology for people services by being good role models concerning performance and by focusing on the people's benefits. At the same time, the major factors taking into consideration important parts of the success of the development guidelines of administration according to the digital era administration concept should consist of four aspects, arranging from the most important to the least important, as follows: people, dependability, democracy, and technology.

Keywords: administration, modern technology, people services, municipalities in Samutprakan province, the digital era administration concept



บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2476 กำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และใช้มาจนทุกวันนี้ โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม 12 ครั้ง ท้ายสุด ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 กล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลหรือการบริหารจัดการของเทศบาลมีความสำคัญอย่างมาก เช่น เป็นหน่วยการ

ปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จักคุ้นเคยและใช้สืบทอดกันมาช้านาน อยู่ใกล้ชิดประชาชน รวมทั้งเป็นสถานที่ฝึกหัดการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง สำหรับเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วยเทศบาล 27 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 4 แห่ง และเทศบาลตำบล 13 แห่ง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ เช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การให้และบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน

และที่สาธารณะ (4) การให้ราษฎรได้รับการอบรม และ (5) หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลเพื่อจะได้เป็นภาระหน้าที่ที่ถูกระบุไว้ตามกฎหมายในการกิจที่จะต้องปฏิบัติเพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อยและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชนและสังคมชุมชนอย่างแท้จริง เป็นต้น เทศบาล ยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่สำคัญเช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การ สาธารณูปการ การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริม การท่องเที่ยว และการจัดการศึกษา เป็นต้น อำนาจ หน้าที่ของเทศบาลดังกล่าวนี้ครอบคลุมเรื่องการบริหาร จัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ ให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการที่ กำลังศึกษานี้ด้วย

เทศบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลในจังหวัด สมุทรปราการ เป็นชุมชนเมือง เป็นพื้นที่ที่มีความเจริญ และมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน เทศบาลก็เป็นพื้นที่หนึ่งที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการในเรื่องการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ ควร (นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2560) จากการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ได้กล่าวถึงปัญหาของเทศบาลที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้สำคัญไว้ว่า เทศบาลใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น รถกวาดและดูดขยะ รถอัดขยะ รถคัดแยกขยะ และ รถยกถ่ายขยะอัตโนมัติ ในการจัดเก็บขยะไม่มากเพียง พอ หรือไม่มากเท่าที่ควร และเทศบาลใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในการจัดเก็บขยะอย่างไม่คุ้มค่าและไม่เกิดประโยชน์ สูงสุด เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของของ เทศบาลดังกล่าวนี้ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงเท่านั้น เทศบาลยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (the digital era administration concept) 10 ด้าน ที่กำลัง ศึกษาในครั้งนี้อีกด้วย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้าน

รัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงาน ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อพัฒนาหน่วยงาน หรือ พัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน คือ เทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบปกติ ในสังกัดของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย กล่าว คือ เทศบาลมีปัญหาการวิจัย ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการในเรื่องที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่ มาก” ตัวอย่างเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ สมาร์ทโฟน (smart phone) ซึ่งเป็นฮาร์ดแวร์ (hardware) และโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับใช้ออนไลน์ (online) เช่น ไลน์ (line) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ (software) และตัวอย่าง การให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการติดต่อราชการ การขอรับ ข้อมูลข่าวสาร การนัดหมาย การยื่นคำร้อง การร้องเรียน และการชำระเงิน เป็นต้น ปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็น ปัญหาที่สำคัญที่กำลังประสบอยู่ นอกจากนี้แล้ว เทศบาล ในจังหวัดสมุทรปราการยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัลบางประการ กล่าวคือ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของ ประชาชน (people) เช่น เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร และ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ (professional) เช่น เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ บริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ได้ใช้ผู้ที่มีความรู้ความ สามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงเพียงพอ เป็นต้น กล่าวได้ว่า หากปัญหาการวิจัย หรือ “ปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่เทศบาลในจังหวัด สมุทรปราการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ประชาชนในจำนวนที่ไม่มากเพียงพอ” ไม่ได้รับการแก้ไข พัฒนา หรือการปรับปรุงแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อ

หน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนและสังคม เช่น ทำให้การปฏิบัติงานที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการมีมาตรฐานไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้รับมาตรฐานสากล ทำให้เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนและสังคมมากเท่าที่ควร

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่แสดงถึงความเป็นมา อำนาจหน้าที่ของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ตลอดจนปัญหาการวิจัย ความสำคัญของปัญหาการวิจัย และตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน รวมทั้งประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ได้ทำการศึกษาหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงจากพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาข้างต้นทำให้ประมวลและสรุปสาระสำคัญเป็นหลักการสำคัญของการ

บริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 8 ประการ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการอื่น ได้แก่ (1) ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (2) SWOT (3) Benchmarking และ (4) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (management) เงิน (money) คน (man) และคุณธรรม (morality) ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) 11 ด้าน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552) อธิบายความหมายของแฟ้มส์-โพสคอร์บ ไว้ว่า เป็นกระบวนการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่พัฒนามาจาก POSDCoRB โดย PAMS-POSDCoRB นั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน (ขั้นตอน) ได้แก่ (1) การบริหารนโยบาย (policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารคุณธรรม (morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (society) (5) การวางแผน (planning) (6) การจัดองค์การ (organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (8) การอำนวยความสะดวก (directing) (9) การประสานงาน (coordinating) (10) การรายงาน (reporting) ซึ่งรวมทั้งการประเมินผล และ (11) การงบประมาณ (budgeting)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2554) กล่าวถึง เป้าหมายหลักของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังนี้ (1) มีโครงสร้างพื้นฐาน ICT ความเร็วสูง (broadband) ที่กระจายอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน เสมือนการเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั่วไป โดยให้ร้อยละ 80 ของประชากรทั่วประเทศ สามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ภายในปี พ.ศ. 2558 และร้อยละ 95 ภายในปี พ.ศ. 2563 (2) มีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ ในปริมาณที่เพียงพอต่อการขับ

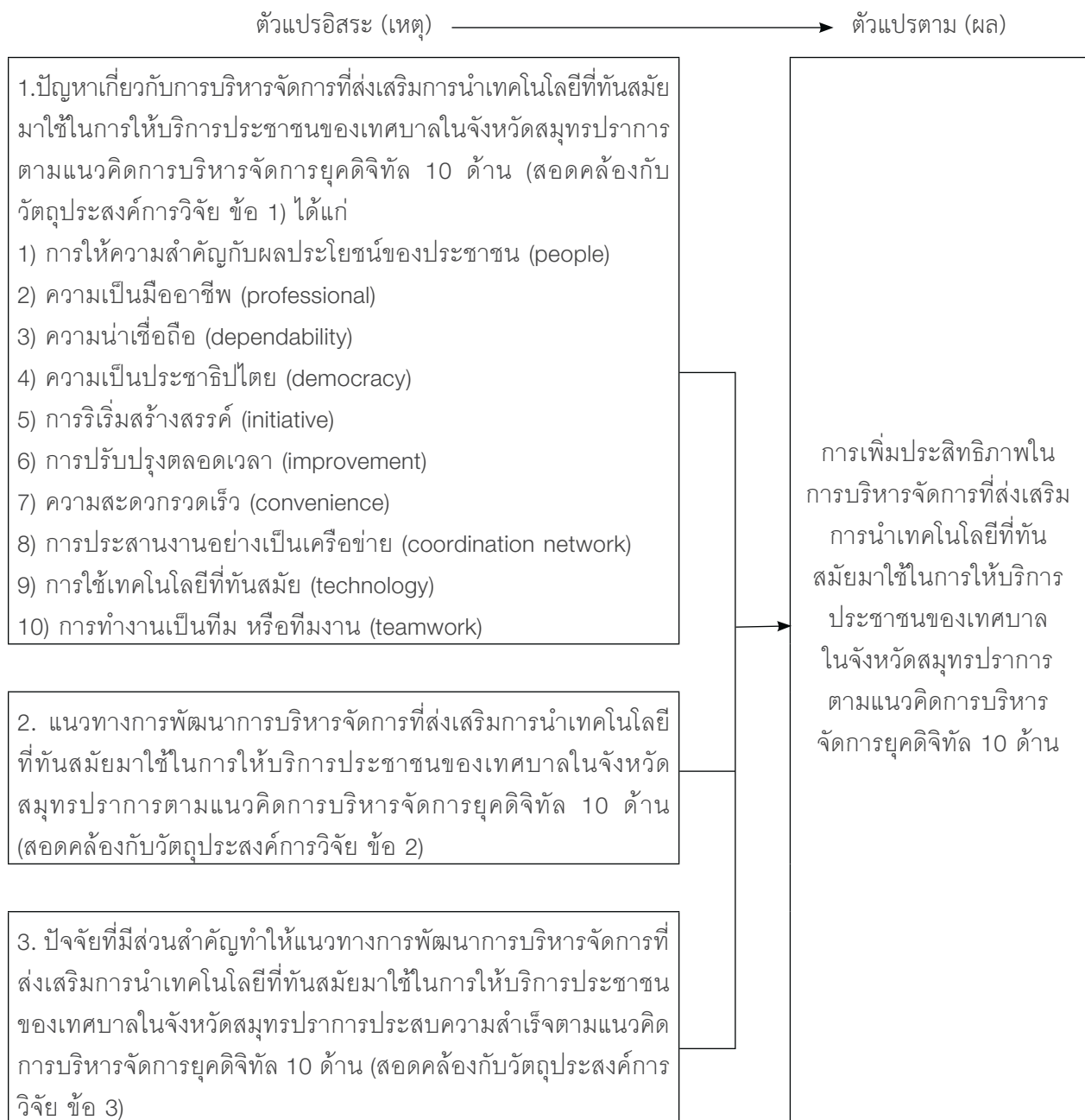
เคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่เศรษฐกิจฐานบริการและฐานเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 มีความรอบรู้ เข้าถึง สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างรู้เท่าทัน และเพิ่มการจ้างงานบุคลากร ICT (ICT professional) เป็นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ของการจ้างงานทั้งหมด (3) เพิ่มบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรม ICT (โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์) ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยให้มีสัดส่วนมูลค่าเพิ่มของอุตสาหกรรม ICT (รวมอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ ต่อ GDP ไม่น้อยกว่าร้อยละ 184) ยกระดับความพร้อมด้าน ICT โดยรวมของประเทศไทย โดยให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาสูงที่สุดร้อยละ 25 (top quartile) ของ Networked Readiness Index (5) เพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม) โดยเกิดการจ้างงานแบบใหม่ ๆ ที่เป็นการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (6) ทุกภาพส่วนในสังคมมีความตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของ ICT ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาโดยประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของ ICT ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552-2556

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือ เหตุ (cause) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผล (effect) ในลักษณะที่ต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปร

อิสระ คือ แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (digital era administration concept) หรือเรียกว่า 2(PDICT) 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (professional) (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (people) (3) ความเป็นประชาธิปไตย (democracy) (4) ความน่าเชื่อถือ (dependability) (5) การริเริ่มสร้างสรรค์ (initiative) (6) การปรับปรุงตลอดเวลา (improvement) (7) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (coordination network) (8) ความสะดวกรวดเร็ว (convenience) (9) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (technology) และ (10) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (teamwork) (วิรัช วิรัชนิการวรรณ, 2550) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน

ขณะเดียวกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผล คือ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน” ทั้งนี้ เป็นการกำหนดในลักษณะที่ต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกันกับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าว ดังภาพ



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
 อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดรูปแบบการวิจัย (research design) ให้เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) ซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักในสัดส่วนประมาณ 80% พร้อมกับการนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในสัดส่วนประมาณ 20% มาเสริมและเทียบเคียงกับข้อมูลที่ได้มาจากการวิจัยเชิงปริมาณ

(Creswell & Clark, 2011, pp. 174-175) กล่าวคือ หลังจากได้ข้อมูลเชิงปริมาณจากการวิจัยเชิงปริมาณแล้ว ผู้ศึกษาก็จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นสำคัญของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ มีความสามารถ มี

ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ การสุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น มาเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้ศึกษามากกว่าวิธีการทางสถิติทั่วไป ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและท้ายสุด ก็จะนำข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพมาเทียบเคียงกันว่า เหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประโยชน์ของการวิจัยเชิงสำรวจ คือ ผู้ศึกษาสามารถดำเนินการด้วยระยะเวลาอันสั้น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างประหยัด และสามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรได้ในวงกว้าง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบโดยไม่ได้รับอิทธิพลใดๆ จากผู้ศึกษา (Creswell, 2002, pp. 421-422) ในเวลาเดียวกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ก็ได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (document research) ด้วย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (reviewed literatures) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การพบข้อสรุปในการวิจัยต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในพื้นที่ของเทศบาลนครและเทศบาลเมือง 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เทศบาลนครสมุทรปราการ เทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย เทศบาลเมืองพระประแดง และเทศบาลเมืองลัดหลวง รวมจำนวน 240,072 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่งดังกล่าว จำนวน 1,106 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

(Yamane, 2012) เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน

ในส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง (hidden population) ที่ไม่อาจจะบ่งจำนวนประชากรได้ง่ายและชัดเจน ดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ประเภทของการสุ่มตัวอย่างจึงเป็นประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) (Namey, & Mitchell, 2013, p. 47) เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คนดังกล่าว โดยในที่นี้ ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญตามแนวคิดสโนว์ บอล (snowball sampling concept) (Biernacki & Waldorf, 1981, pp. 141-163)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.87 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าความสอดคล้อง (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.85 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ใช้แบบสอบถามแนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2560 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 4 คน ได้ร่วมกันแจกแบบสอบถามจำนวน 1,106 ชุด/ เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 907 ชุด/ คิดเป็นร้อยละ 82.01 ของ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,106 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คนๆ ละ 60 นาที จนครบทั้ง 9 คน และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (face to face interview)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณ มาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) โดยเขียนพรรณนาหรืออธิบายได้ ตาราง ส่วนสถิติที่ใช้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาประมวล แปลความ และวิเคราะห์ (interpretation and descriptive analysis) และเขียนบรรยายไว้ในตาราง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.81) เป็นหญิง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.93) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.29) เป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ของจังหวัดสมุทรปราการ สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดย

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.27) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร”

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.64) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น”

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.56) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยผู้บริหารทุกระดับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน” ดังตาราง 1 โดยในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาได้แสดงค่าเฉลี่ยไว้ แต่ถ้าหากค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานไว้ด้วย

ตาราง 1

ปัญหา แนวทางการพัฒนาและ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย					
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ		2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ		3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ	
1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร”	2.27	1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น”	2.64	1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยผู้บริหารทุกระดับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน”	2.56
2) ด้านความน่าเชื่อถือ	2.23	2) ด้านความน่าเชื่อถือ	2.63	2) ด้านความน่าเชื่อถือ	2.52
3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย	2.16	3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย	2.63	3) ด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.51
4) ด้านการใช้เทคโนโลยี	2.15	4) ด้านการใช้เทคโนโลยี	2.61	4) ด้านการใช้เทคโนโลยี	2.46
5) ด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.15	5) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	2.60	5) ด้านการทำงานเป็นทีม	2.45
6) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	2.10	6) ด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.60	6) ด้านการประสานงาน	2.45
7) ด้านความเป็นมืออาชีพ	2.09	7) ด้านการทำงานเป็นทีม	2.59	7) ด้านความเป็นประชาธิปไตย	2.43
8) ด้านการประสานงาน	2.03	8) ด้านการประสานงาน	2.59	8) ด้านความเป็นมืออาชีพ	2.43
9) ด้านการทำงานเป็นทีม	2.03	9) ด้านความเป็นมืออาชีพ	2.56	9) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา	2.42
10) ด้านการปรับปรุง	1.99	10) ด้านการปรับปรุง	2.54	10) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	2.40

4. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.-3.) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน เห็นด้วยกับ (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของ

ประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น” และ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ที่ว่า “การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยผู้บริหารทุกระดับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผล

ประโยชน์ของประชาชน”

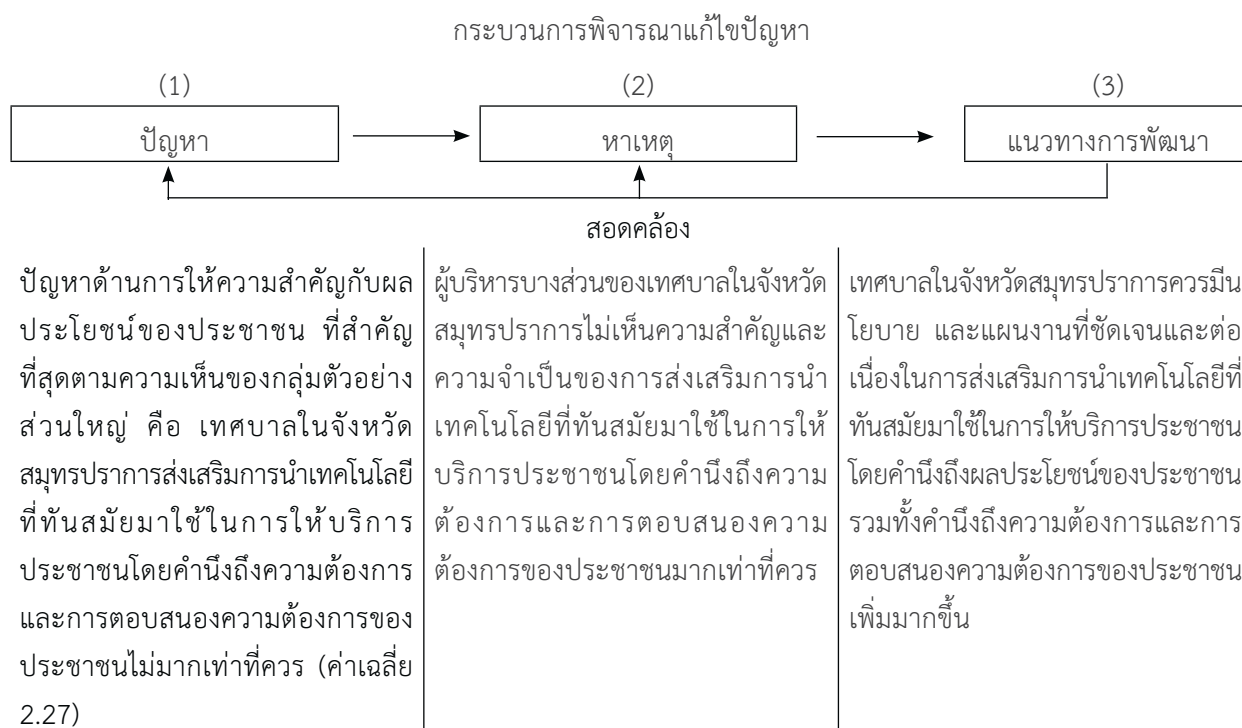
อภิปรายผล

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลทั้ง 10 ด้าน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้เลือกนำปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดหรือสำคัญที่สุดจำนวน 1 ด้าน มาอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเป็นวิชาการ และเป็นระบบต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการพิจารณาแก้ไข ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา มาปรับใช้ในการอภิปรายผลส่วนนี้ ดังนี้

1.1 เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร

จัดการ” ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.27) ดังคำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” นั้น มีสาเหตุสำคัญมาจากการที่ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร

1.2 หลังจากทราบและเข้าใจสาเหตุ ดังกล่าวนี้อย่างแล้ว ทำให้ผู้ศึกษาเสนอข้อเสนอแนะ หรือเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ได้อย่างตรงประเด็น ชัดเจน และรัดกุมขึ้น ดังนี้ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ดังภาพ 2



ภาพ 2 แสดงการอภิปรายผลปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2. การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จจากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้งานพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยผู้บริหารทุกระดับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน” นั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่ง เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจ ให้ความสำคัญ หรือเห็นความสำคัญของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้งานพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลทั้ง 10 ด้านว่า เป็นปัจจัยที่ทันสมัย ชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพในการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน ตัวอย่างเช่น ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.56) ดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังเชื่อว่า ปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งรวมทั้งเทศบาล และหากเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการนำปัจจัยดังกล่าวไปปรับใช้ ย่อมมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการมีประสิทธิภาพ หรือประสบผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และความต้องการของประชาชนเช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ทรงศักดิ์ สนิทมูล และวิรัช วิรัชนิการวรรณ (2559, น. 228-241) ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรส่งเสริมเกษตรกรให้เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายในกระบวนการผลิตข้าวโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ และความต้องการของเกษตรกร ด้วยเหตุผลดัง

กล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

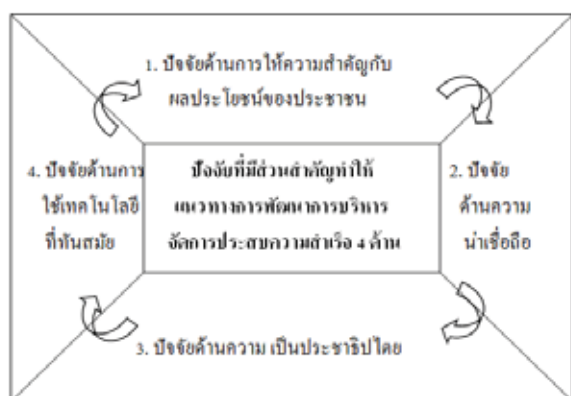
3. การอภิปรายผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้งานพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2-3) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้งานพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ดังกล่าวแล้ว นั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นดังกล่าว เนื่องจากแนวทางการพัฒนา และปัจจัยดังกล่าว (1) ทำให้เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน ประชาชนนิยมชมชอบและพึงพอใจ (2) ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ และได้รับความสะดวกจากการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และ (3) เป็นการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวคิดและหลักการบริหารจัดการที่มุ่งให้ความสำคัญกับประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ที่สำคัญคือ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น (ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้างหน้านี้ สอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ และผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน) เฉพาะข้อเสนอแนะที่เทศบาลควรคำนึงถึงผลประโยชน์ ความต้องการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยภรณ์ วัฒนศิริเดชชัย วิจิตร วิชัยสาร

และกัญญาณัฐ เฮ้งบ้านแพ้ว (2559, น. 57-65) ที่ได้เสนอ ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้าน หลักการตอบสนองไว้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกา สามควรกำหนดนโยบายและแผนงานการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงต่อความต้องการ ของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ได้แก่ เทศบาล ในจังหวัดสมุทรปราการควรนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตาม แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (เฉพาะที่สำคัญ) 4 ด้าน ไปปรับใช้ โดยควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไป น้อย ดังนี้ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของ ประชาชน (2) ความน่าเชื่อถือ (3) ความเป็นประชาธิปไตย และ (4) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังภาพ 3



ภาพ 3 แสดงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัด สมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 4 ด้าน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ หรือบุคลากร ควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อพิสูจน์หรือค้นหาต่อไปว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษครั้งนี้จึงพบว่า แนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัล ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของ ประชาชน (2) ความน่าเชื่อถือ (3) ความเป็นประชาธิปไตย และ (4) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงมีความสำคัญ 4 ลำดับแรก และเพราะเหตุใดด้านการปรับปรุงตลอดเวลา จึงมีความสำคัญในลำดับท้าย

2. เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการหรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษา เปรียบเทียบการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล ในจังหวัดสมุทรปราการกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น



References

- Biernacki, P., & Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research*, 10(2), 141-163.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research, planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Creswell, J. W. & Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.
- Ministry of Information and Communication Technology. (2011). *The executive summary policy framework of information and communication technology, phase in B.E. 2554-2563 of Thailand*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2013). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Sinwimol, S., & Wiruchnipawan, W. (2016). Development of agricultural administration of Phra Nakhon Si Ayutthaya province according to the sufficiency economy philosophy. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity*, 6(2), 228-241.
- Suriyakul Na Ayudhaya, N., & Wiruchnipawan, W. (2017). Administration to promote modern technology utilization in garbage collection of municipalities in Pathum Thani province. *Journal of the Association of Researchers*, 22(2), 156-167. (in Thai)
- Tanomsridejchai, C., Wichaisan, W., & Hengbanphaeo, K. (2016). Good governance based administration of Bungkasam sub-district administrative organization at Nong Suea district Pathum Thani province. *Journal of Thai Interdisciplinary Research*, 11(4), 57-65.
- Wiruchnipawan, W. (2007). Management according to the sufficiency economy philosophy. *Ratthaphirak Journal*, 49(3), 56-81. (in Thai)
- Wiruchnipawan, W. (2009). *Public administration concept: Application and development* (3rd ed.). Bangkok: Profess. (in Thai)
- Yamane, T. (2012). *Mathematics for economists: An elementary survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing.

