

อุปสรรค แนวทางการพัฒนา และการเปรียบเทียบค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร
Obstacles, Development Guidelines, and Comparison of State Officials Values
Enhancing the Digital Era Administration of the Bangkok Metropolitan
Administration

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
Wiruch Wiruchnipawan
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
Eastern Asia University
Email: newemail2556@gmail.com

Received: 2020-10-24; Revised: 2020-12-25; Accepted: 2020-12-25

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (2) แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล และ (3) เปรียบเทียบภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ 3 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางแค เขตบางเขน และเขตสายไหม รวม 569,681 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,109 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์เยอร์ สลิตีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า (1) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่สำคัญคือ ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ (2) แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครควรพัฒนาบุคลากรให้มีค่านิยมที่ซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ ขณะเดียวกัน ผู้บริหารระดับสูงควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย และ (3) กรุงเทพมหานครควรกำหนดแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงแนวทางเดียวโดยไม่ต้องแยกชายและหญิง เนื่องจากมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, ค่านิยมเจ้าหน้าที่รัฐ, การบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Abstract

Objectives of this research were to 1) explore values of state official's obstacle to the digital era administration, 2) examine development guidelines of values of state officials enhancing the digital era administration, and 3) comparative study of the overview development guidelines of values of state officials enhancing the digital era administration of the Bangkok metropolitan administration. This research is a quantitative research method. This was survey research to obtain data collected from a sample using questionnaires. The population was 569,681 people residing in the areas of the 3 district offices: Bang Khae, Bang Khen, and Sai Mai of the Bangkok metropolitan administration. A total of 1,109 samples were determined by using Taro Yamane's. Descriptive statistics exercised were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

Findings of this research were 1) the significant value of state officials obstacle to the Digital Era Administration was the value of abuse of authority, 2) the significant development guideline of values of state officials was the Bangkok Metropolitan Administration should develop their own personnel to have the values of honesty, verifiability, and credible person, by the same time, the high executive officials should also be a good example of such matters, and 3) the Bangkok Metropolitan Administration should determine only single development guideline of values of state officials without separation of male and female because of no difference in opinion.

Keywords: Development Guidelines, State Officials Values, The Digital Era Administration.

บทนำ

กรุงเทพมหานครมีความสำคัญในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่เกิดขึ้นโดยกฎหมายเฉพาะ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2558 กรุงเทพมหานครยังเป็นเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางด้านการบริหารจัดการ ด้านการเมือง การปกครอง การพาณิชย์ การคมนาคม การสื่อสาร และการศึกษา เป็นต้น กฎหมายนั้นได้กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน โดยแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายใน กรุงเทพมหานครออกเป็น 16 สำนัก สำนักงาน และ 50 สำนักงานเขต ในส่วนของอำนาจหน้าที่ของ กรุงเทพมหานครเป็นไปตามมาตรา 89 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งมาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการสาธารณสุข เป็นต้น ส่วนแต่ละสำนักงานเขตก็มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ เช่น การทะเบียน การจัดเก็บรายได้ การส่งเสริมอาชีพ การรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะ และการระบายน้ำ เป็นต้น (สถาบันพระปกเกล้า, ม.ป.ป.) อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาบุคลากร และค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครในทิศทางที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่กำลังศึกษาครั้งนี้ด้วย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาต่อเนื่องจากการวิจัย เรื่อง “ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร” (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2562, หน้า 219-237) ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration) ของกรุงเทพมหานคร โดย “เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่ง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหน้าที่ของรัฐหรือแนวนโยบายแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญโดยปฏิบัติงาน อำนาจความสะดวก และให้บริการประชาชน อยู่ในหน่วยงานของรัฐ หรือที่เรียกชื่ออื่นใดทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และส่วนราชการอื่น ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ทั้งนี้ อาจเรียกว่า ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ คณะกรรมการ เจ้าพนักงานของรัฐ หรือเรียกอย่างอื่น ส่วน “ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ พฤติกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ยึดถือและนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนสืบทอดกันมาอย่างถาวรหรืออย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีมานาน มีทั้งที่เป็นอุปสรรค และที่ส่งเสริมการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐปรับเปลี่ยน หรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2563, หน้า 68) สำหรับ “การบริหารจัดการยุคดิจิทัล” หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐในยุคดิจิทัล หรือตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นมืออาชีพ (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความเป็นประชาธิปไตย (5) การริเริ่มสร้างสรรค์ (6) การปรับปรุงตลอดเวลา (7) ความสะดวกรวดเร็ว (8) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (9) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และ (10) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2561, หน้า 122-123) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานคร” กล่าวคือ กรุงเทพมหานครมี “ปัญหาการวิจัย” ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องที่ “ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลไม่มากเท่าที่ควร”

ในขณะเดียวกัน กรุงเทพมหานครยังเผชิญกับ “ปัญหาที่เกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัล” บางประการ ตัวอย่างเช่น ด้าน (1) ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ (2) ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้าคนนายคน (3) ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม (4) ค่านิยมที่อ้างความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรม และ (5) ค่านิยมที่เห็นผิดเป็นชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2563, หน้า 243) ถ้าหากปัญหาการวิจัย คือ “ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลไม่มากเท่าที่ควร” และ “ปัญหาที่เกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการ” ดังกล่าวข้างต้น ไม่ได้ได้รับการพัฒนา หรือการปรับปรุง ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน คือ กรุงเทพมหานคร เช่น ทำให้มาตรฐานค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐของ



กรุงเทพมหานครไม่ได้รับการเชื่อถือและยอมรับจากประชาชน และหน่วยงานอื่นมากเท่าที่ควร พร้อมกันนั้นยังทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐาน และมีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานคร และทำให้สังคมได้รับความเสียหายและเสียชื่อเสียงอันเนื่องมาจากค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการยุคดิจิทัลดังกล่าวด้วย

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญ และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ความหมายของค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ตลอดจนปัญหาการวิจัย และตัวอย่างปัญหาที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการในยุคดิจิทัลข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจทำวิจัยเรื่องนี้ โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้ ย่อมเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานเอกชน และประชาชน ทั้งในทางวิชาการ คือ การเรียน การสอน การวิจัย และการศึกษาต่อยอด รวมตลอดไปถึงทางปฏิบัติ เช่น หน่วยงานนำไปปรับใช้เป็นตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator(s) หรือ KPI(s)) ซึ่งเกี่ยวกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการสร้างและกำหนดตัวแบบหรือยุทธศาสตร์ การวางแผน การกำหนดวิสัยทัศน์ ตลอดจนการลงมือปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

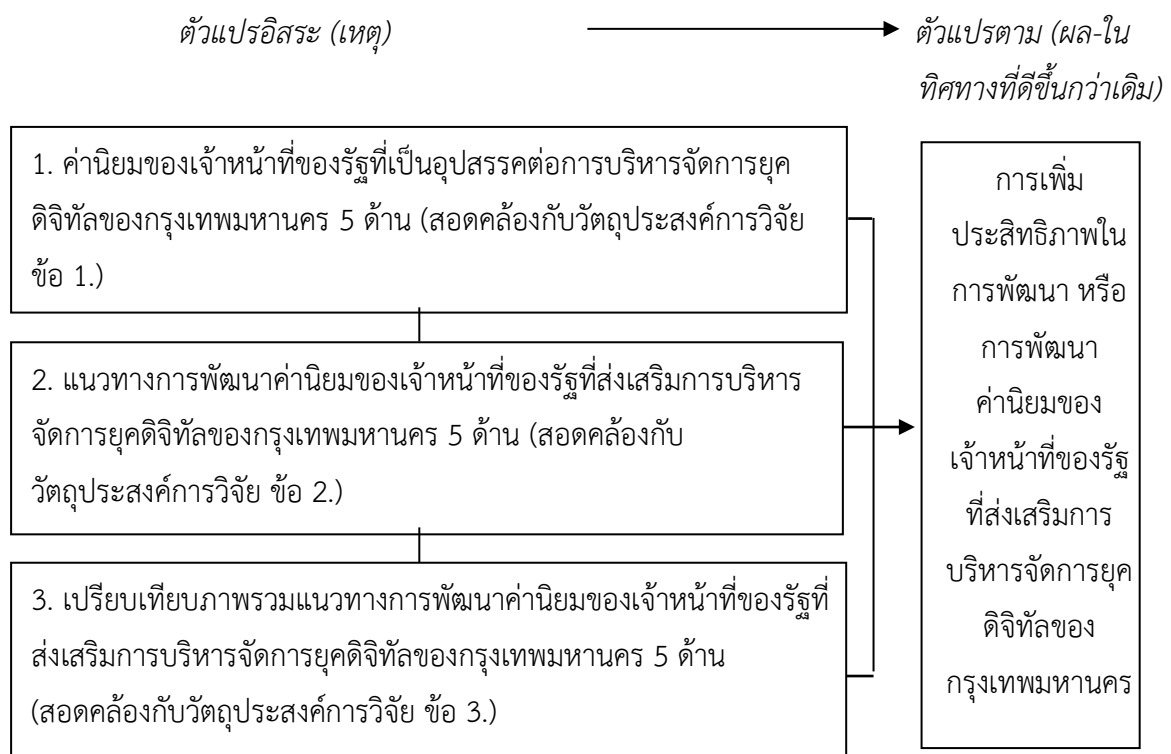
1. เพื่อศึกษาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระที่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ คือ “ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ควรเป็น 13 ประการ” ได้แก่ (1) ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ (2) ค่านิยมที่ยึดถือระบบพวกพ้องในทางมิชอบ (3) ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้าคนนายคน (4) ค่านิยมในการประจบสอพลอ (5) ค่านิยมที่ชอบความสะดวกสบายและเกียจคร้าน (6) ค่านิยมแบบปัจเจกชนนิยม (7) ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม (8) ค่านิยมที่ใช้อำนาจบังคับ (9) ค่านิยมที่จำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (10) ค่านิยมที่มุ่งเอาชนะฝ่ายตรงข้ามโดยไม่คำนึงถึงเหตุผล (11) ค่านิยมที่เห็นผิดเป็นชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม (12) ค่านิยมที่อ้างความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรม และ (13) ค่านิยมที่อ้างสถาบันเพื่อทำลายฝ่ายตรงข้าม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2563, หน้า 246) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ (2) ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้าคนนายคน (3) ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม (4) ค่านิยมที่อ้างความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรม และ (5) ค่านิยมที่เห็นผิดเป็นชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม เนื่องจากเป็นค่านิยมที่สำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรก

ซึ่งได้มาจากการทำวิจัย เรื่อง “ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร” (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2562, 219-237) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ดังนี้ (1) ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน (2) แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน และ (3) เปรียบเทียบภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม ที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกับตัวแปรอิสระข้างต้น รวมทั้งเป็นผลในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ได้แก่ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนา หรือการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร” ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เหตุ) กับตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกัน โดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ที่ผู้ศึกษาดำเนินการด้วยระยะเวลาอันสั้น และเข้าถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้ในวงกว้าง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบโดยไม่ได้รับอิทธิพลใด ๆ (Creswell, 2002, pp. 178-182, 421-422) การวิจัยเชิงปริมาณให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ 3 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางแค จำนวน 191,781 คน เขตบางเขน จำนวน 189,737 คน และเขตสายไหม จำนวน 188,163 คน รวม 569,681 คน (กรมการปกครอง, 2556) ต่อจากนั้น จึงนำมาหาค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 เขต ด้วยการหารด้วย 3 ได้จำนวนประชากรเท่ากับ 569,681 คน ($\frac{191,781+189,737+188,163}{3} = 569,681$) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 1,109 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อถือได้ 97.0% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (Yamane, 1967, p 398)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบ (try out) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.92 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับจากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990, pp.31-54) ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.84

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2562 ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 4 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ จำนวน 1,004 คน/ชุด ($n=1,004$) คิดเป็นร้อยละ 90.53 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,109 คน/ชุด

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาได้มาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ สำหรับวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency table analysis) (Everitt, 1992, pp. 2-3). พร้อมกับการใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative descriptive analysis) (Stone, Sidel, and Bloomquis, 1997, pp. 63-70) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) หรือ $\bar{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และการทดสอบค่าที (t-test)

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,004 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (524 คน หรือร้อยละ 52.19) เป็นหญิง และที่เหลือ (480 คน หรือร้อยละ 47.81) เป็นชาย ขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วน

ใหญ่ (599 คน หรือร้อยละ 59.66) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (405 คน หรือร้อยละ 40.34) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อแรก ผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด หรือมีแนวโน้มสำคัญที่สุดเท่านั้น เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงและผู้ศึกษานำไปใช้ในการเสนอข้อเสนอแนะ

1. ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ได้แก่ คำถามที่ว่า “เจ้าหน้าที่ของรัฐมีค่านิยมที่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ” ($\bar{X}$ 2.43, S.D. 0.66) (2) ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้านายคน ($\bar{X}$ 2.38, S.D. 0.67) และ (3) ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม ($\bar{X}$ 2.35, S.D. 0.65) ส่วนที่เหลืออีก 2 ด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ (4) ค่านิยมที่เห็นผิดเป็นชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม ($\bar{X}$ 2.13, S.D. 0.70) และ (5) ค่านิยมที่อ้างความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรม ($\bar{X}$ 2.11, S.D. 0.74) ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน

(n=1,004)

ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ได้แก่ คำถามที่ว่า “เจ้าหน้าที่ของรัฐมีค่านิยมที่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ”	2.43	0.66	มาก	1
2. ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้านายคน	2.38	0.67	มาก	2
3. ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม	2.35	0.65	มาก	3
4. ค่านิยมที่อ้างความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรม	2.11	0.74	ปานกลาง	5
5. ค่านิยมที่เห็นผิดเป็นชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม	2.13	0.70	ปานกลาง	4

หมายเหตุ กำหนดให้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ 3 ระดับ ซึ่งมีช่วงคะแนน 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. แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ ได้แก่ คำถามที่ว่า “เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีค่านิยมที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ” ($\bar{X}$ 2.43, S.D. 0.63) (2) ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ($\bar{X}$ 2.42, S.D. 0.63) (3) ค่านิยมที่ยอมรับการเปิดกว้าง การริเริ่มสร้างสรรค์ ความทันสมัย ความสะอาดรวดเร็ว และมาตรฐานสากล ($\bar{X}$ 2.40, S.D. 0.64) (4) ค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและ

การเห็นต่าง ($\bar{X}$ 2.37, S.D. 0.66) และ (5) ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X}$ 2.36, S.D. 0.65) ดังตาราง 2

ตาราง 2 แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของ กรุงเทพมหานคร 5 ด้าน

(n=1,004)

แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ ได้แก่ คำถามที่ว่า “เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีค่านิยมที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ”	2.43	0.63	มาก	1
2. ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	2.42	0.63	มาก	2
3. ค่านิยมที่ยอมรับการเปิดกว้าง การริเริ่มสร้างสรรค์ ความทันสมัย ความ สะดวกรวดเร็ว และมาตรฐานสากล	2.40	0.64	มาก	3
4. ค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง	2.37	0.66	มาก	4
5. ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	2.36	0.65	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน	2.40	0.64	มาก	-

3. เปรียบเทียบภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของ กรุงเทพมหานคร 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.383 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) > 0.05) เช่นนี้ หมายความว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตาราง 3

ตาราง 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนา 5 ด้าน

เปรียบเทียบความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนว ทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n= (480+524=) 1,004)				t	Sig. (2-tailed)
	เพศชาย $\bar{X}$ (n=480)	S.D.	เพศหญิง $\bar{X}$ (n=524)	S.D.		
ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการ บริหารจัดการยุคดิจิทัลของ กรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน (ค่าเฉลี่ย รวมทั้ง 5 ด้าน คือ $\bar{X}$ 2.40, S.D. 0.64)	2.39	0.63	2.41	0.65	0.84	0.383 ^{n.s.}

อภิปรายผลการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับการเสนอแนะ ผู้ศึกษาจึงอภิปรายผลเฉพาะเรื่องที่สำคัญ 2 เรื่อง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ 3 เขตของกรุงเทพมหานคร อันได้แก่ เขตบางแค เขตบางเขน และเขตสายไหม ส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 5 ด้าน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย และพึงพอใจกับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดหรือสูงเป็นลำดับแรก ซึ่งได้แก่ คำถามที่ว่า “เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีค่านิยมที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลโดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ” โดยกลุ่มตัวอย่างเชื่อมั่นด้วยเหตุผลที่ว่า (1) เป็นแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ตรงประเด็น ชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์ (2) เป็นค่านิยมที่ประกอบด้วยสาระสำคัญของการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในเรื่อง ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) ที่เปิดโอกาสให้ตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ (Dependability) (3) เป็นค่านิยมที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ซึ่งรวมทั้งการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครที่ต้องอาศัยความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (4) เป็นค่านิยมที่ทำให้กรุงเทพมหานครได้รับชื่อเสียง การยอมรับ และความเชื่อมั่นจากประชาชน และสังคมเพิ่มขึ้น อีกทั้ง (5) เป็นค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนมีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์ โดยได้รับการบริการ หรือได้รับการบริหารจัดการที่ตอบสนองและคำนึงถึงความต้องการของประชาชนอย่างชัดเจนเพิ่มมากขึ้น แนวคิดที่หน่วยงานของรัฐ คือ กรุงเทพมหานคร คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครเช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ (สีฟ้า แจ่มวุฒิปรีชา, 2559, หน้า 54-65) ที่เสนอความเห็นไว้ว่า กรุงเทพมหานคร หรือผู้บริหารของกรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการหรือมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในทิศทางที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนอย่างชัดเจน

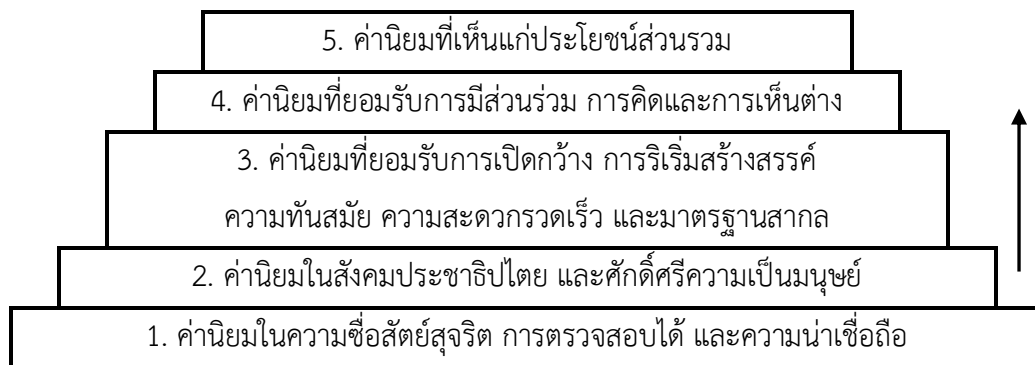
2. เปรียบเทียบภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นเพศชายและเพศหญิง โดยเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ 3 เขตของกรุงเทพมหานคร มีความเห็นต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่แตกต่างกัน ดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ล้วนเป็นประชาชนผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และค่านิยมแบบเดียวกัน ไม่เพียงเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวยังได้ประสบกับปัญหาแบบเดียวกันหรือในทำนองเดียวกัน พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐไปทิศทางเดียวกันอีกด้วย ด้วยเหตุผลเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าว มีความเห็นไม่แตกต่างกัน พร้อมทั้งมีแนวโน้มที่มีมุมมองไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การอภิปรายผล และการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น หากต้องการทราบรายละเอียด ควรทำการศึกษาและพัฒนาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. กรุงเทพมหานครควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้มีค่านิยมที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ ขณะเดียวกัน ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่และควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด พร้อมกับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่องในเรื่องการไม่สนับสนุนค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการยุคดิจิทัล เฉพาะข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2561, หน้า 161-181) ที่เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี

2. กรุงเทพมหานครควรนำแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) เพื่อพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยนำไปสร้างและกำหนดเป็น ตัวแบบ หรือยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน รวมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยตัวแบบ หรือยุทธศาสตร์ดังกล่าวทั้ง 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังภาพ 2



ภาพ 2 ตัวแบบ หรือยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน

3. กรุงเทพมหานครควรกำหนดแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานครเพียงแนวทางเดียวโดยไม่ต้องแยกสายและหญิง เนื่องจากมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยนำค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น ๆ มาพิจารณาศึกษา เช่น ค่านิยมที่ใช้อำนาจบังคับ ค่านิยมที่จำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนค่านิยมที่มุ่งเอาชนะฝ่ายตรงข้ามโดยไม่คำนึงถึงเหตุผล เป็นต้น

2. กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยและพัฒนาเปรียบเทียบ (comparative research and development) ในเชิงลึกเพื่อให้ทราบรายละเอียดต่อไปในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชาชนเพศชายและหญิง มีความเห็น หรือมีแนวโน้มที่มีมุมมองไม่แตกต่างกันต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. (2556). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน รายจังหวัด รายตำบล และรายอำเภอ ณ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2562, จาก http://stat.dopa.go.th/xstat/p5510_07.html
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2561). การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล. วารสาร อัล-นूरบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี, 13(2): 204-216.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2562). ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร. วารสาร อัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี, 14(2):219-237.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2563). ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- สีฟ้า แจ่มวุฒิปรีชา. (2559). การบริหารจัดการเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(16): 54-65.
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=กรุงเทพมหานคร>
- Creswell, J. W. (2002). *Educational Research, Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of Psychological Testing*. Fifth Edition. New York: Harper and Row Publishers Inc.
- Everitt, B. S. (1992). *The Analysis of Contingency Tables*. Second Edition. Boca Raton, Florida: Chapman and Hall/CRC.
- Stone, H., Sidel, J. L. and Bloomquis, J. (1997). "Quantitative Descriptive Analysis" in Gacula, M. C. Jr. (ed.). (1997). *Descriptive Sensory Analysis in Practice*. Trumbull, Connecticut: Food & Nutrition Press, Inc.,
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.