

บทความวิจัย

ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร

วิรัช วิรัชนิการวรรณ*

*อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จังหวัดปทุมธานี

บทคัดย่อ

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

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษานี้ ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ 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 การที่กรุงเทพมหานครพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีค่านิยมที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานครโดยให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ควรดำเนินการโดยใช้นักบริหารมืออาชีพพร้อมกับใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย

คำสำคัญ: ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การให้บริการประชาชน การบริหารจัดการยุคดิจิทัล กรุงเทพมหานคร

RESEARCH

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

* Asst. Prof. and Lecturer of Doctor Of Public Administration Program, Eastern Asia University.

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

การบริหารจัดการได้มีวิวัฒนาการและมีการปรับเปลี่ยนเป็นยุคต่าง ๆ มาตามลำดับ การจัดแบ่งยุคของการบริหารจัดการอาจเหมือนหรือแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับจุดเน้นและมุมมองของผู้จัดแบ่ง ในที่นี้ ได้จัดแบ่งออกเป็น 4 ยุค ตามลำดับ ได้แก่ ยุคเกษตรกรรม ยุคอุตสาหกรรม ยุคข้อมูลข่าวสาร และยุคดิจิทัล การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration) โดยเฉพาะในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ โดยเฉพาะการนำแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวง เป็นมหานครที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนนวนมาก เป็นศูนย์กลางทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง รวมทั้งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายพิเศษอันได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 102 ตอนที่ 115 ฉบับพิเศษ หน้า 1 วันที่ 31 สิงหาคม 2528) และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ทำให้กรุงเทพมหานครมีศักยภาพ และมีแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลสูงกว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามกฎหมายดังกล่าว รวมทั้งยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114ก ตอนที่ 48 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2542) ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด และการดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา เป็นต้น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ ครอบคลุมไปถึงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยด้วย

การบริหารจัดการยุคดิจิทัลถือว่าเป็นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีแนวโน้มเข้ามาแทนแนวคิดการบริหารจัดการเดิม เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Jonathan Boston et al. (1996, pp. 25-26). ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยนำเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้มากขึ้น

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐโดยเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิเศษ อยู่ในสังกัดของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ "พัฒนาหน่วยงาน คือ กรุงเทพมหานคร" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร" ที่เน้นเรื่องการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยการศึกษาครั้งนี้ มีปัญหาการวิจัย ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ อันได้แก่ "กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือดำเนินการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร" ซึ่งหมายถึง "กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างไม่กว้างขวางครอบคลุม และทั่วถึงเท่าที่ควร" ทั้งนี้ เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย (modern technology and social network) นั้น หมายถึง การที่กรุงเทพมหานครอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยนำเทคโนโลยีที่

ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และสมาร์ต โฟน (smart phone) พร้อมทั้งนำเครือข่ายที่ทันสมัย หรือสื่อสังคมทางออนไลน์ (online social media) เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ (website) ไลน์ (Line) และเฟสบุ๊ก (Facebook) มาใช้ในพื้นที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น

ตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลขนาดใหญ่ มีให้เห็นเสมอมา เป็นต้นว่า การขอคิว หรือการนัดหมายเวลาล่วงหน้าสำหรับการแจ้งเกิดแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเอกสารการทะเบียนราษฎร การทำบัตรประชาชน การเสียภาษีโรงเรียนและที่ดิน ภาษีป้าย การจ่ายค่าบริการหรือค่าธรรมเนียม การให้บริการข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงการแจ้งเหตุ หรือการแจ้งปัญหาในชุมชนก็ไม่ได้เปิดให้บริการผ่านเครือข่ายและเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอีกด้วย (วิรัช วิรัชนิการวรรณ, (2560 : 108-121.) บทความวิจัย "ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิด PANT-ITERMS", *UMT-POLY Journal* (วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น) ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560, หน้า 108-121.) ไม่เพียงเท่านั้น เทศบาลบางแห่งยังใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น รถกวาดและดูดขยะ รถอัดขยะ รถคัดแยกขยะ และรถยกถ่ายขยะอัตโนมัติ ในการจัดเก็บขยะไม่มากเพียงพอ หรือไม่มากเท่าที่ควร รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะอย่างไม่คุ้มค่าและไม่เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น (นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และวิรัช วิรัชนิการวรรณ, 2560) ทั้งนี้ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรวมทั้งหน่วยงานปกครองท้องถิ่น มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจนับได้ว่าเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ที่สุดก็ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล 10 ด้าน บางประการ ดังตัวอย่างเช่น (1) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People)** เช่น กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ หรือความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ (Professional)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ได้ใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงเพียงพอ (3) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ (Dependability)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของประชาชนหรือของผู้รับบริการที่ไม่น่าเชื่อถือ หรือไม่น่าไว้วางใจมากเท่าที่ควร (4) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่มีนโยบาย และแนวปฏิบัติตามแนวทางประชาธิปไตยเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรุงเทพมหานครมากเท่าที่ควร (5) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับสังคมไทย (6) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา (Improvement)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่มีปรับปรุงหน่วยงานให้

ทันสมัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (7) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว (Convenience)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ได้มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้ล่าช้า หรือไม่จำเป็น (8) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยใช้เครือข่ายภายในของกรุงเทพมหานคร เช่น สำนักงานเขต หรือฝ่ายต่าง ๆ ไม่มากเท่าที่ควร (9) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และสมาร์ตโฟน (smart phone) เท่าที่ควร และ (10) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการทำงานเป็นทีม หรือ ทีมงาน (Teamwork)** เช่น กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ได้ทำงานเป็นทีม เหล่านี้เป็นต้น (ที่มา : จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 2 คน ได้แก่ (1) นายประเสริฐ ชัยกิจเด่นนภาลัย อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประธานกรรมการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2554-2556 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2560 ระหว่างเวลา 10.00 น.-11.10 น. รวม 70 นาที ณ กรุงเทพมหานคร และ (2) นางสาวกมลวรรณ วิเศษอุดมศักดิ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2560 ระหว่าง 13.00 น.-14.00 น. รวม 60 นาที ณ กรุงเทพมหานคร)

หากปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะปัญหาที่กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือ ปฏิบัติงาน หรือนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรดังกล่าวไม่ได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไข ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน คือ กรุงเทพมหานคร เช่น ทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครไม่สูงเท่าที่ควร ไม่รวดเร็ว และไม่เป็นมาตรฐานเท่าที่ควร อีกทั้งยังทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนและสังคมไม่ยอมรับขาดความเชื่อมั่นใสศรัทธา และยังคงต้องเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวของกรุงเทพมหานครต่อไป

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น อำนาจหน้าที่ ปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่องนี้ โดยนำแนวคิดการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล 10 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ เช่น การเรียนการสอนการวิจัย การนำเสนอผลงานวิจัย การเสนอแนวคิดการบริหารจัดการดังกล่าว และการศึกษาต่อยอด รวมทั้งเป็นประโยชน์ด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภาครัฐอื่น โดยนำข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและยุทธศาสตร์ของการศึกษานี้ไปปรับใช้ ในส่วนของประชาชนย่อมได้ประโยชน์จากการนำข้อมูลทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับเข้ามามีส่วนร่วมในการอภิปราย ติดตาม และตรวจสอบการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐตามบทบัญญัติของกฎหมาย

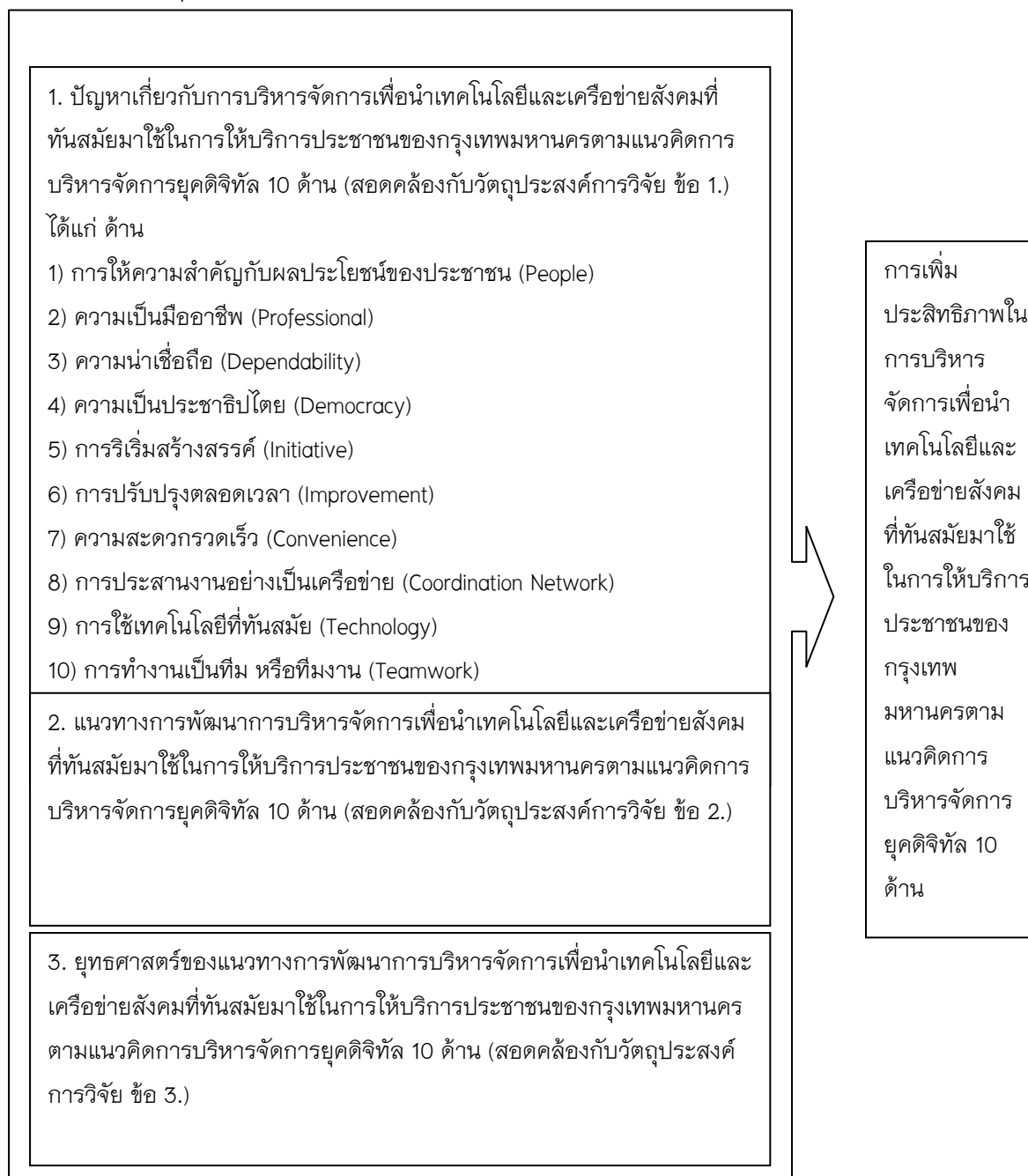
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
3. ศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณออกเป็น กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ (cause) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือผล (effect) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) กล่าวคือ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ "แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล" (Digital Era Administration Concept) หรือเรียกว่า 2(PDICT) 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People) (2) ความเป็นมืออาชีพ (Professional) (3) ความน่าเชื่อถือ (Dependability) (4) ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) (5) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) (6) การปรับปรุงตลอดเวลา (Improvement) (7) ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience) (8) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network) (9) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology) และ (10) การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน (Teamwork) (ที่มา : วิรัช วิรชนิกาวรรณ. (2560). ต่อจากนี้ไปเรียกว่า "แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน" ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ตัวแปรอิสระ (เหตุ) ประกอบด้วย 3 ส่วนย่อยซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ส่วนนี้ นำไปสู่ตัวแปรตาม (ผล) ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการในทิศทางที่ดีกว่าเดิม หรือมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อันได้แก่ "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน" ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่จัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

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

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่สำนักงานเขต 4 เขต ได้แก่ เขตบางกอกน้อย เขตสวนหลวง เขตวังทองหลาง และเขตหลักสี่ของกรุงเทพมหานคร รวม $(117,503+116,688+113,725+109,049=)$ 456,965 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม รวม $(286+284+277+265=)$ 1,112 คน จำนวนนี้ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane). (2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 การเลือกกลุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Ernest L. Cowles and Edward Nelson, 2015: 13–34) ซึ่งหมายถึง การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่า

ความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.92 และได้ทำการทดสอบ (pretest หรือ try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.83

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 8 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2560 โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 1,112 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 950 คน/ชุด ($n=950$) คิดเป็นร้อยละ 85.43 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยตนเอง และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (face to face interview) ที่ละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) อันเป็นการนำเสนอข้อมูลในตารางและเขียนบรรยายได้ตาราง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวล แปลความ วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา หรือวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive interpretation and analysis) โดยเขียนบรรยายข้อมูลไว้ในตาราง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาคั้งนี้

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.05) เป็นหญิง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.05) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ 2.12) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลไม่มากเท่าที่ควร" ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ปัญหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการตาม แนวคิดการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัล 10 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ ความเห็น ด้วย	ลำดับ
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)				
1. การให้ความสำคัญกับ ผลประโยชน์ของ ประชาชน (People)	(258) 27.2	(551) 58.0	(141) 14.8	(950) 100.0	2.12	0.63	ปาน กลาง	1
2. ความเป็นมืออาชีพ (Professional)	(48) 5.0	(599) 63.1	(303) 31.9	(950) 100.0	1.73	0.54	ปาน กลาง	7
3. ความน่าเชื่อถือ (Dependability)	(258) 27.2	(497) 52.3	(195) 20.5	(950) 100.0	1.93	0.68	ปาน กลาง	2
4. ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)	(36) 3.8	(556) 58.5	(358) 37.7	(950) 100.0	1.76	0.54	ปาน กลาง	6
5. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)	(135) 14.2	(494) 52.0	(321) 33.8	(950) 100.0	1.80	0.66	ปาน กลาง	4
6. การปรับปรุงตลอด เวลา (Improvement)	(395) 41.6	(438) 46.1	(117) 12.3	(950) 100.0	1.71	0.67	ปาน กลาง	9
7. ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience)	(107) 11.3	(516) 54.3	(327) 34.4	(950) 100.0	1.77	0.63	ปาน กลาง	5
8. การประสานงานอย่าง เป็นเครือข่าย (Coordination Network)	(116) 12.2	(451) 47.5	(383) 40.3	(950) 100.0	1.72	0.68	ปาน กลาง	8
9. การใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัย (Technology)	(158) 16.6	(451) 47.5	(341) 35.9	(950) 100.0	1.81	0.70	ปาน กลาง	3
10. การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (Teamwork)	(58) 6.1	(530) 55.8	(362) 38.1	(950) 100.0	1.68	0.58	ปาน กลาง	10

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ 2.24) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของ

ประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง" ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิด การบริหารจัดการยุค ดิจิทัล 10 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ ความเห็น ด้วย	ลำดับ
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)				
1. การให้ความสำคัญกับ ผลประโยชน์ของประชาชน (People)	(361) 38.0	(445) 46.8	(144) 15.2	(950) 100.0	2.24	0.69	ปานกลาง	1
2. ความเป็นมืออาชีพ (Professional)	(57) 6.0	(565) 59.5	(328) 34.5	(950) 100.0	1.71	0.57	ปานกลาง	10
3. ความน่าเชื่อถือ (Dependability)	(284) 29.9	(522) 54.9	(144) 15.2	(950) 100.0	2.15	0.65	ปานกลาง	3
4. ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)	(79) 8.3	(585) 61.6	(286) 30.1	(950) 100.0	1.78	0.58	ปานกลาง	5
5. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)	(91) 9.6	(549) 57.8	(310) 32.6	(950) 100.0	1.76	0.61	ปานกลาง	6
6. การปรับปรุงตลอดเวลา (Improvement)	(78) 8.2	(536) 56.4	(336) 35.4	(950) 100.0	1.72	0.60	ปานกลาง	9
7. ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience)	(335) 35.3	(483) 50.8	(132) 13.9	(950) 100.0	2.21	0.67	ปานกลาง	2
8. การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network)	(43) 4.5	(628) 66.1	(279) 29.4	(950) 100.0	1.75	0.53	ปานกลาง	7
9. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology)	(364) 38.3	(419) 44.1	(167) 17.6	(950) 100.0	1.79	0.72	ปานกลาง	4
10. การทำงานเป็นทีม หรือ ทีมงาน (Teamwork)	(54) 5.7	(587) 61.8	(309) 32.5	(950) 100.0	1.73	0.56	ปานกลาง	8

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวสัณเชิงเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดดังกล่าวนั้น พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 9 คน ล้วนเห็นด้วยต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว

3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.74) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า "การที่กรุงเทพมหานครมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย" ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย	ลำดับ
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย ย (n) (%)	รวม (n) (%)				
1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People)	(734) 77.3	(185) 19.5	(31) 3.3	(950) 100.0	2.74*	0.51	มาก	1
2. ความเป็นมืออาชีพ (Professional)	(578) 60.9	(346) 36.4	(26) 2.7	(950) 100.0	2.58	0.55	มาก	8
3. ความน่าเชื่อถือ (Dependability)	(684) 72.0	(229) 24.1	(37) 3.9	(950) 100.0	2.68	0.54	มาก	3
4. ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)	(557) 58.6	(344) 36.2	(49) 5.2	(950) 100.0	2.53	0.59	มาก	9
5. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)	(633) 66.6	(296) 31.2	(21) 2.2	(950) 100.0	2.64	0.52	มาก	4
6. การปรับปรุงตลอดเวลา (Improvement)	(470) 49.5	(420) 44.2	(60) 6.3	(950) 100.0	2.43	0.61	มาก	10
7. ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience)	(724) 76.2	(183) 19.3	(43) 4.5	(950) 100.0	2.71	0.54	มาก	2

8. การประสานงานอย่าง	(627)	(285)	(38)	(950)				
เป็นเครือข่าย (Coordination Network)	66.0	30.0	4.0	100.0	2.62	0.56	มาก	6
9. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology)	(628)	(290)	(32)	(950)				
	66.1	30.5	3.4	100.0	2.63	0.55	มาก	5
10. การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (Teamwork)	(598)	(318)	(34)	(950)				
	62.9	33.5	3.6	100.0	2.59	0.56	มาก	7

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดดังกล่าวนั้น พบว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีก 1 คน ไม่มีความเห็น

สำหรับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน ผู้ศึกษาได้สรุปเปรียบเทียบทั้ง 3 เรื่อง ไว้ในตารางโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) จากมากไปน้อย และหากเกิดกรณีที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาแสดงไว้ด้วย โดยเรียงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดไว้เป็นลำดับแรก ดังตาราง 3

ตาราง 3 สรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 3 เรื่อง

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย		
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง)	2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง)	3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)
1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน 2.12 ได้แก่ คำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิด	1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน 2.24 ได้แก่ คำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับ	1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน 2.74 ได้แก่ คำถามที่ว่า "การที่กรุงเทพมหานครมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเรื่องที่สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและการ

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง)	2. แนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง)	3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)
การบริหารจัดการยุคดิจิทัลไม่มากเท่าที่ควร"	ผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการ และการตอบสนองความต้องการ ของประชาชนเพิ่มขึ้น อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และ ทั่วถึง"	ให้บริการประชาชนในทิศทางที่ คำนึงถึงผลประโยชน์ ความต้องการ และการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และ ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็น แบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย"
2) ด้านความน่าเชื่อถือ 1.93	2) ด้านความสะดวก 2.21 รวดเร็ว	2) ด้านความสะดวก 2.71 รวดเร็ว
3) ด้านการใช้เทคโนโลยี 1.81ที่ทันสมัย	3) ด้านความน่าเชื่อถือ 2.15	3) ด้านความน่าเชื่อถือ 2.68
4) ด้านการริเริ่ม 1.80 สร้างสรรค์	4) ด้านการใช้เทคโนโลยี 1.79 ที่ทันสมัย	4) ด้านการริเริ่ม 2.64 สร้างสรรค์
5) ด้านความสะดวก 1.77 รวดเร็ว	5) ด้านความเป็น 1.78 ประชาธิปไตย	5) ด้านการใช้เทคโนโลยี 2.63 ที่ทันสมัย
6) ด้านความเป็น 1.76 ประชาธิปไตย	6) ด้านการริเริ่ม 1.76 สร้างสรรค์	6) ด้านการประสานงาน 2.62 อย่างเป็นเครือข่าย
7) ด้านความเป็นมืออาชีพ 1.73	7) ด้านการประสานงาน 1.75 อย่างเป็นเครือข่าย	7) ด้านการทำงาน 2.59 เป็นทีม หรือทีมงาน
8) ด้านการประสานงาน 1.72 อย่างเป็นเครือข่าย	8) ด้านการทำงาน 1.73 เป็นทีม หรือทีมงาน	8) ด้านความเป็น 2.58 มืออาชีพ
9) ด้านการปรับปรุง 1.71 ตลอดเวลา	9) ด้านการปรับปรุง 1.72 ตลอดเวลา	9) ด้านความเป็น 2.53 ประชาธิปไตย

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง)	2. แนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง)	3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)	
10) ด้านการทำงาน 1.68 เป็นทีมหรือทีมงาน	10) ด้านความเป็น 1.71 มืออาชีพ	10) ด้านการปรับปรุง ตลอดเวลา	2.43

การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้นำผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผล กล่าวคือ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ว่า "กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง" ขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังเห็นด้วยในระดับมากต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ว่า "การที่กรุงเทพมหานครมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย"

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยต่อคำถามดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจ หรือนิยมชมชอบข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ พร้อมทั้งเห็นด้วยอย่างยิ่งกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และการที่ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีดังกล่าวก็ตาม ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน โดยผู้เชี่ยวชาญให้เหตุผลที่สำคัญไว้ว่า การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน การตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม หรือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ล้วนเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เหตุผลเช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Robert B. Denhardt, Janet V. Denhardt, and Tara A. Blanc (2014) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและการให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีโดยหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่านั้น แต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างก็ยังไม่แน่ใจว่า กรุงเทพมหานครจะนำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวไปปฏิบัติและประสบความสำเร็จได้จริง อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างยังคงเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ดังเช่น (1) ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ คือ กรุงเทพมหานคร

นำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยมีระบบรักษาความปลอดภัย ข้อมูลของประชาชนหรือของผู้รับบริการที่ไม่น่าเชื่อถือ หรือไม่น่าไว้วางใจมากเท่าที่ควร ($\bar{X}$ 1.93) และ (2) ปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย คือ กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และสมาร์ต โฟน (smart phone) เท่าที่ควร ($\bar{X}$ 1.81) เป็นต้น ด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว

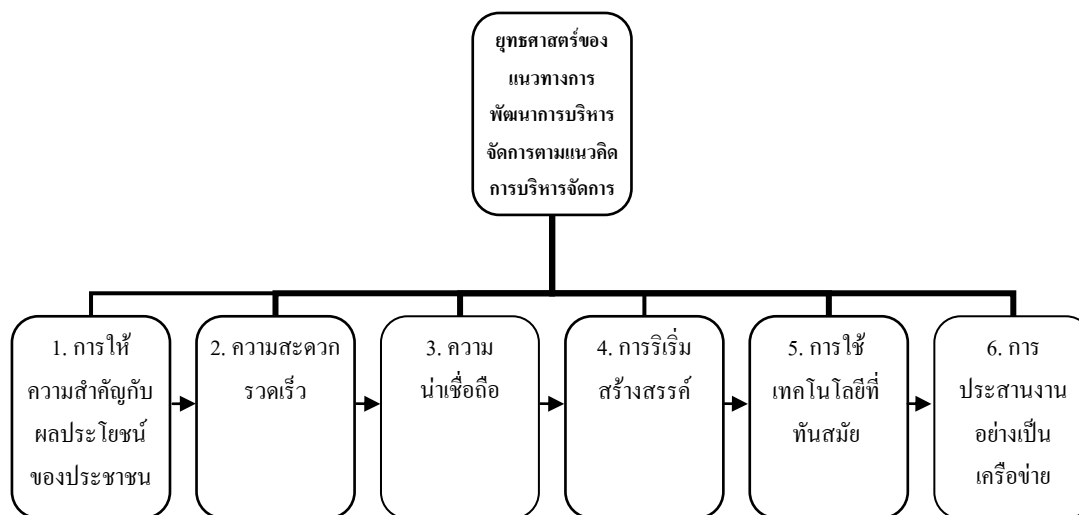
ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการโดยใช้เครือข่ายที่หลากหลายและทันสมัย พร้อมทั้งร่วมกันทำงานเป็นทีมด้วยการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Michael Nir (2014) ที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน

1.2 กรุงเทพมหานครสร้างและนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการไปปรับใช้ อันได้แก่ "การที่กรุงเทพมหานครมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย" แนวคิดในเรื่องที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานครควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2552, หน้า 21-29). ที่ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ รวมทั้งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือค่านิยมอย่างเพื่อส่วนรวมต่อเนื่อง เป็นต้น

1.3 กรุงเทพมหานครควรสร้างและนำแนวคิดการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล เฉพาะที่สำคัญมาปรับใช้ในการวางแผน การกำหนดวิสัยทัศน์ รวมถึงตลอดไปถึงการนำมาปรับใช้เป็นตัวแบบ หรือตัวชี้วัดสำคัญ (Key Performance Indicators หรือ KPIs) สำหรับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวเฉพาะที่สำคัญ 6 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความสะดวกรวดเร็ว (3) ความน่าเชื่อถือ (4) การริเริ่มสร้างสรรค์ (5) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (6) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ดังภาพ 2



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ
ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่สำคัญ 6 ด้าน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 กรุงเทพมหานคร บุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้แนวคิด กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร เช่น แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และแนวคิดการบริหารจัดการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นต้น

2.2 กรุงเทพมหานคร บุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างกรุงเทพมหานครกับจังหวัดอื่นเช่น เชียงใหม่ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560) "การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี", *วารสารสมาคมนักวิจัย* ปีที่ 22 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2560 หน้า 79-80.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2552). *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). *การบริหารจัดการยุคดิจิทัล*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). บทความวิจัย "ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและ เครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตาม แนวคิด PANT-ITERMS", *UMT-POLY Journal* (วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น) ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560, หน้า 108-121.
- Biernacki, Patrick. and Waldorf, Dan. (1981). "Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling", *Sociological Methods & Research*, 10, 2 (1981): 141-163.
- Boston, Jonathan. et al. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. Auckland: Oxford University Press.
- Cowles, Ernest L. and Nelson, Edward. (2015). *An Introduction to Survey Research*. New York: Business Expert Press, LLC.
- Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Denhardt, Robert B., Denhardt, Janet V. and Blanc, Tara A. (2014). *Public Administration: An Action Orientation*. Seventh Edition. Boston, Massachusetts: Wadsworth Publishing.
- Guest, Greg., Namey, Emily E., and Mitchell, Marilyn L. (2013). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Nir, Michael. (2014). *Leadership: Building Highly Effective Teams, How to Transform Teams into Exceptionally Cohesive Professional Networks*. Third Edition. Boston, Massachusetts: Sapir Consulting US, L.L.C.
- Yamane, Taro. (2012). *Mathematics For Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC).