

**การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนตามแนวคิด  
การบริหารจัดการยุคดิจิทัล  
ADMINISTRATION FOR PEOPLE SERVICES IN ACCORDANCE WITH  
THE DIGITAL ERA ADMINISTRATION CONCEPT\***

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Wiruch Wiruchnipawan

Eastern Asia University, Thailand

E-mail: nattarat@eau.ac.th

\*\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา แนวทางการปรับปรุง และตัวแบบ แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตาม แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล รูปแบบการวิจัยเป็นวิธีการวิจัยแบบผสมโดยเน้นการวิจัย เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจาก ประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.89 และผ่านการหา ค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.85 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขต 4 เขต ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,109 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และความต้องการของ ประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานคร ควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยยึดถือผลประโยชน์ ความต้องการ และความ พึงพอใจของประชาชนเพิ่มมากขึ้น และ (3) กรุงเทพมหานครควรสร้างและนำตัวแบบแนว

ทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปพัฒนาต่อยอดต่อไปในอนาคตด้วย โดยตัวแบบดังกล่าวควรประกอบด้วย 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน 1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน 2) ความเป็นประชาธิปไตย 3) ความสะดวกรวดเร็ว 4) ความน่าเชื่อถือ และ 5) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย

**คำสำคัญ :** การบริหารจัดการ, การให้บริการประชาชน, แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

## **Abstract**

The Objectives of this study were to examine problems, improvement guidelines, and improvement guidelines model of administration for people services of the Bangkok Metropolitan Authority in accordance with the Digital Era Administration Concept. Methodology of this research was designed the research design as mixed methods research applying quantitative research as a principal and qualitative research as a supplementary. The quantitative research was survey research collecting large field data with questionnaires. The questionnaires passed try out of validity check at level of 0.89 and reliability check at level of 0.85. Total of 1,109 samples in 4 Districts: Suan Luang, Bangkok Noi, Wangthonglang, and Thonburi Districts, were calculated by using Taro Yamane's formula. Data analysis was represented in contingency table with descriptive approach. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Correlation Coefficient. For qualitative data, in-depth interview of 5 experts.

Findings of this research were (1) the major problem was the Bangkok Metropolitan Authority's giving insufficient significance to the people services focusing on benefits and needs of the people, (2) the major improvement guideline of administration was the Bangkok Metropolitan Authority should

increasingly perform the people services with concentration on benefits, needs, and satisfaction of the people, and (3 ) the Bangkok Metropolitan Authority should create and apply the improvement guidelines model of administration for people services in accordance with the Digital Era Administration Concept as the Key Performance Indicators and implement practically and continuously. Further model development should also be done. The model should consist of 5 aspects arranging in descending order as follows: People, Democracy, Convenience, Dependability, and Coordination Network.

**Keywords:** Administration, public service, the Digital Era Administration Concept

## บทนำ

กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Authority หรือ BMA) มีความสำคัญนอกจากมีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ โดยเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิเศษ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 แล้ว กรุงเทพมหานครยังเป็นเมืองหลวง และเป็นมหานครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการเมือง การปกครอง การบริหารจัดการ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงิน การธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ เป็นต้น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครไว้ในมาตรา 89 โดยกำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สำคัญเช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด และ (3) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น กรุงเทพมหานครยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 ที่บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของ

ตนเอง ตัวอย่างเช่น (1) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (2) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (3) การจัดการศึกษา (4) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (5) การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจน (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม เหล่านี้ เป็นต้น ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครดังกล่าวมานี้ ครอบคลุมเรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน” ที่กำลังศึกษานี้ด้วย โดยมีความหมายกว้าง ๆ หมายถึง การที่หน่วยงาน คือ กรุงเทพมหานคร ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างตามอำนาจหน้าที่ เป็นต้นว่า อำนวยความสะดวกและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ทะเบียนราษฎร การศึกษา สาธารณสุข การจัดเก็บขยะ และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ตอบสนอง หรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้อื่นหรือผู้รับบริการ คือ ประชาชน โดยการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนจะพึงพอใจ ประทับใจ รวมตลอดทั้งชื่นชม กรุงเทพมหานคร และบุคลากร

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน” หรือ พัฒนาการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐและเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยกรุงเทพมหานครมี “ปัญหาการวิจัย” ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่ “กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ให้บริการอย่างไม่สอดคล้อง ไม่ตอบสนอง และไม่ทำให้ประชาชนพึงพอใจมากเท่าที่ควร”

เท่าที่ผ่านมา กรุงเทพมหานครประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) บางประการ ตัวอย่างเช่น **(1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน** เช่น กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2560 : 156-167) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาที่เกิดจากเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะโดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นประชาธิปไตย เช่น กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในทิศทางที่สนับสนุนความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ไม่มากเท่าที่ควร เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของ วิณา วิจัยธรรมฤทธิ์ (2559 : 61-80) ที่กล่าวถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ รวมทั้งการกระทำที่เป็นประชาธิปไตยไว้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นไม่มากเท่าที่ควร และ (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว เช่น กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความรวดเร็วและการลดขั้นตอนในการให้บริการ รวมทั้งการประหยัดเวลาของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของ ภาสกร เหมภรณ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2560 : 97-112) ที่ให้ความสำคัญกับปัญหาที่เกี่ยวกับการลดขั้นตอน ความล่าช้า หรือการป้องกันความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

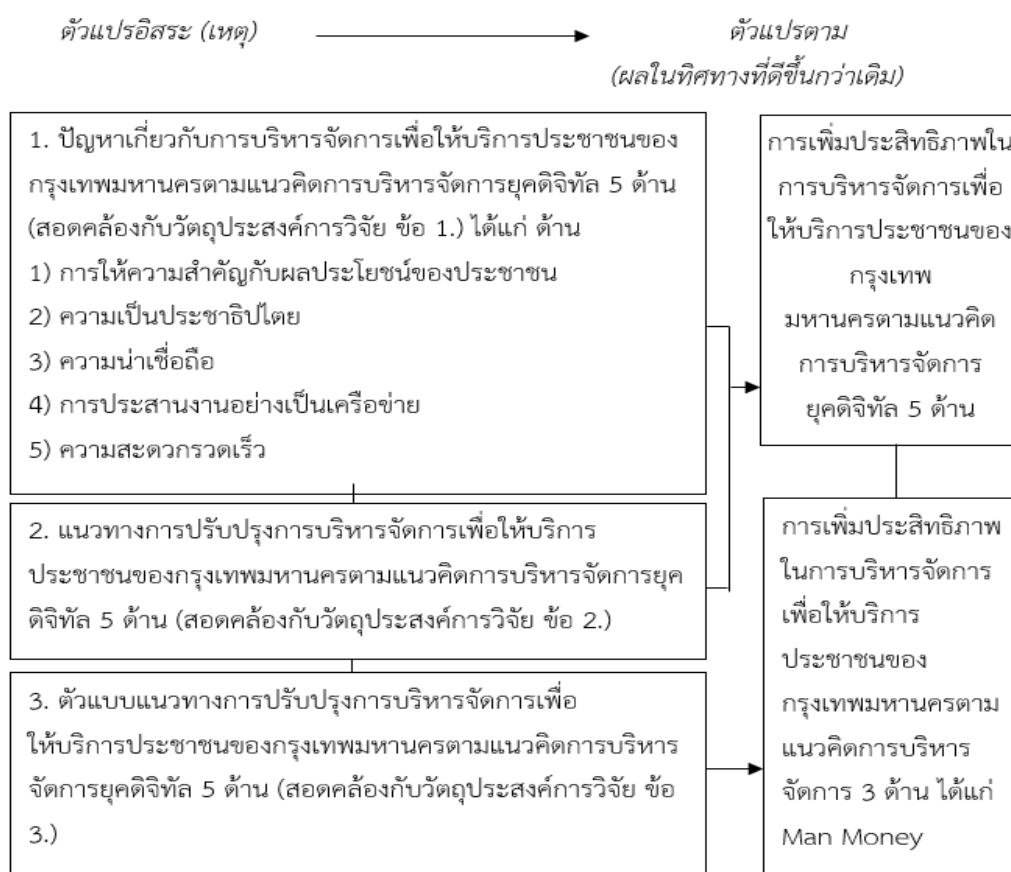
ถ้าหากกรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและไม่มีการแก้ไขพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการดังกล่าว ย่อมเกิดผลเสียหรือความเสียหาย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหน่วยงาน เช่น ทำให้การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครไม่ได้มาตรฐาน และไม่เป็นสากล ด้านบุคลากรของหน่วยงาน เช่น ทำให้บุคลากรของกรุงเทพมหานครไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ส่วนผลเสียด้านประชาชนหรือสังคม เช่น ทำให้ประชาชนและสังคมเสียโอกาสในการรับบริการที่ดี รวมทั้งไม่พึงพอใจ ประทับใจ และชื่นชม กรุงเทพมหานครและบุคลากรมากเท่าที่ควร เป็นต้น

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่แสดงถึงความสำคัญ อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ปัญหาการวิจัย ตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และผลเสียที่จะได้รับ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน ตลอดจนประชาชนต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
3. เพื่อศึกษาตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

## กรอบแนวคิดการวิจัย



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

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark. 2011: 174-175) ซึ่งเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เป็นหลัก และ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) เพื่อนำข้อมูลมาเสริมและเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

**การวิจัยเชิงปริมาณ** ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ดังนี้

**1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษาทั้งหมดในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานครที่ประกอบด้วยสำนักงานเขต 50 เขต จำนวน 5,682,415 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ธันวาคม 2561) แต่ผู้วิจัยเลือกสำนักงานเขตมา 4 เขต โดยการหาค่าเฉลี่ยประชากรของทั้ง 50 เขต ด้วยการนำประชากรในแต่ละเขตมารวมกัน แล้วหารด้วย 50 เมื่อได้ค่าเฉลี่ยประชากรของทั้ง 50 เขตแล้ว ผู้วิจัยก็จะเลือกเขต 4 เขต ที่อยู่เหนือและใต้ค่าเฉลี่ยทั้ง 50 เขตนั้น โดยเลือกเหนือ ค่าเฉลี่ย 2 เขต และใต้ค่าเฉลี่ย 2 เขต ทั้ง 4 เขต ได้แก่ (1) เขตสวนหลวง จำนวน 123,026 คน (2) เขตบางกอกน้อย จำนวน 110,417 คน (3) เขตวังทองหลาง จำนวน 111,293 คน และ (4) เขตธนบุรี จำนวน 107,754 คนรวมประชากรทั้ง 4 เขตได้ 452,490 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ทำการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในพื้นที่สำนักงานเขต 4 เขตของกรุงเทพมหานครดังกล่าว จำนวน 1,109 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 3% หรือ 0.03 จำนวน 1,109 คน ผู้วิจัยนำมาคำนวณเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงานเขต ได้ดังนี้ (1) เขตสวนหลวง จำนวน 302 คน (2) เขตบางกอกน้อย จำนวน 271 คน (3) เขตวังทองหลาง จำนวน 272 คน และ (4) เขตธนบุรี จำนวน 264 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 เขต ได้ 1,109 คน

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถามโดยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก แบบสอบถามนั้นได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ

IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.89 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่า Cronbach (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับจากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) (Lee Joseph Cronbach, 1990: 31-54). ได้ค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.85

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ได้แก่ **ส่วนที่ 1** เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา **ส่วนที่ 2-3** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ (2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) **ส่วนที่ 4** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน (ตัวแปรตาม) และ **ส่วนที่ 5** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่เป็นภาพรวมของแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) และแนวคิดการบริหารจัดการ 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) มาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ หรือหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) แล้วนำไปเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสนอตัวแบบดังกล่าว

**3. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2562 โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยอีก 4 คน แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,109 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 972 ชุด/คน ( $n=972$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.65 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,109 คน

**4. วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ (Brian S. Everitt, 1992: 2-3) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

### การวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลักษณะของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน เช่นนี้ ถือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทการไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) และโดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล (Snowball Sampling Concept) (Patrick Biernacki and Dan Waldorf, 1981: 141-163)

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นประชาธิปไตย (3) ความน่าเชื่อถือ (4) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย และ (5) ความสะดวกรวดเร็ว โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” ( $\bar{X}$  2.29, S.D. 0.56)

2. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และด้านความเป็นประชาธิปไตย ขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย และด้านความสะดวกรวดเร็ว โดยแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยยึดถือผลประโยชน์ ความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มมากขึ้น” ( $\bar{X}$  2.37, S.D. 0.58) ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ 2 เรื่อง  
เรียงตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน จำแนกตามค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

(n=972)

| แนวคิด<br>การบริหารจัดการ<br>ยุคดิจิทัล 5 ด้าน | 1. ปัญหาเกี่ยวกับ<br>การบริหารจัดการ (เห็นด้วยในระดับ<br>ปานกลางทั้ง 5 ด้าน) |      |         |       | 2. แนวทางการปรับปรุงการบริหาร<br>จัดการ (เห็นด้วยในระดับมาก 2 ด้าน<br>และในระดับปานกลาง 3 ด้าน) |      |         |       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-------|
|                                                | $\bar{X}$                                                                    | S.D. | ระดับ   | ลำดับ | $\bar{X}$                                                                                       | S.D. | ระดับ   | ลำดับ |
| 1. การให้ความสำคัญกับ<br>ผลประโยชน์ของประชาชน  | 2.29                                                                         | 0.56 | ปานกลาง | 1     | 2.37                                                                                            | 0.58 | มาก     | 1     |
| 2. ความเป็นประชาธิปไตย                         | 2.19                                                                         | 0.59 | ปานกลาง | 4     | 2.35                                                                                            | 0.56 | มาก     | 2     |
| 3. ความน่าเชื่อถือ                             | 2.26                                                                         | 0.53 | ปานกลาง | 2     | 2.27                                                                                            | 0.59 | ปานกลาง | 3     |
| 4. การประสานงานอย่าง<br>เป็นเครือข่าย          | 2.17                                                                         | 0.55 | ปานกลาง | 5     | 2.26                                                                                            | 0.56 | ปานกลาง | 5     |
| 5. ความสะดวกรวดเร็ว                            | 2.20                                                                         | 0.56 | ปานกลาง | 3     | 2.27                                                                                            | 0.60 | ปานกลาง | 4     |

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการ  
ประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน” หรือ “แนวคิดการ  
บริหารจัดการ 3 ด้าน” (ตัวแปรตาม) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับ  
แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ (ตัวแปรอิสระ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็น  
ด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้านในระดับ  
ปานกลางเท่ากับ 2.26 ( $\bar{X}$  2.26, S.D. 0.59) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แนวคิดการ  
บริหารจัดการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Man) ได้แก่ คำถามที่ว่า  
“กรุงเทพมหานครบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนโดยใช้บุคลากรที่มีความรู้  
ความสามารถ” ( $\bar{X}$  2.28, S.D. 0.60) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์  
(Material) ( $\bar{X}$  2.26, S.D. 0.59) และท้ายสุด คือ ด้านงบประมาณ (Money) ( $\bar{X}$  2.25,  
S.D. 0.57)

3. ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของ  
กรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย  
สำหรับการศึกษาในหัวข้อนี้ คือ “แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการ

ประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน (ตัวแปรตาม)” โดยกำหนดระดับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวม แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลทั้ง 5 ด้าน ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.453 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พร้อมกันนั้น เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้าน พบว่า แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้านด้วยเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.542

2) ด้านความเป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.429

3) ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.241

4) ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.236

5) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 3 ด้าน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.228

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้เป็นพื้นฐานในการจัดทำ หรือ เสนอตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นประชาธิปไตย (3) ความสะดวกรวดเร็ว (4) ความน่าเชื่อถือ และ (5) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (ดังตาราง 2) ผลการวิเคราะห์เช่นนี้ ยังสอดคล้องกับความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวликเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เกี่ยวกับตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ที่เรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 5 ด้านจากมากไปน้อยดังกล่าว โดยผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ จำนวน 4 คน เห็นด้วยกับตัวแบบดังกล่าว ในขณะที่อีก 1 คน ไม่มีความเห็น

ตาราง 2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) กับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน (ตัวแปรตาม)

| แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน | ภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3 ด้าน |       |                   |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|-------|
|                                                                                                                | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)                                                                          | Sig.  | ระดับความสัมพันธ์ | ลำดับ |
| 1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน                                                                      | 0.542**                                                                                                | 0.000 | ปานกลาง           | 1     |
| 2. ความเป็นประชาธิปไตย                                                                                         | 0.429**                                                                                                | 0.000 | ปานกลาง           | 2     |
| 3. ความน่าเชื่อถือ                                                                                             | 0.236**                                                                                                | 0.000 | ค่อนข้างต่ำ       | 4     |
| 4. การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย                                                                              | 0.228**                                                                                                | 0.000 | ค่อนข้างต่ำ       | 5     |
| 5. ความสะดวกรวดเร็ว                                                                                            | 0.241**                                                                                                | 0.000 | ค่อนข้างต่ำ       | 3     |
| รวม                                                                                                            | 0.453**                                                                                                | 0.000 | ปานกลาง           |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลเฉพาะเรื่องที่สำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะ

1. อภิปรายผลแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน จากผลการวิจัยข้างต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก 2 ด้านแรก ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และด้านความเป็นประชาธิปไตยนั้น เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขต 4 เขต ของกรุงเทพมหานคร เห็นด้วยในระดับปานกลางถึงกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย สนับสนุน หรือพึงพอใจแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยยึดถือผลประโยชน์ ความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X}$  2.37, S.D. 0.58) และการที่กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในทิศทางที่สนับสนุนความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ไม่มากเท่าที่ควร ( $\bar{X}$  2.35, S.D. 0.56) เป็นต้น

2. อภิปรายผลตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่เรียงตามลำดับ 5 ด้าน ดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นตัวแบบที่สอดคล้องหรือเป็นสาระสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างยังพึงพอใจเห็นความสำคัญและเชื่อมั่นว่า ตัวแบบนี้จะมีส่วนช่วยทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ ได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เฉพาะตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับ 3 ด้านแรก อันได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นประชาธิปไตย (3) ความสะดวกรวดเร็วนั้น พอเทียบเคียงได้กับข้อเสนอแนะของ วิธนา วิจัยธรรมฤทธิ์ (2559 : 61-80) ที่ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ที่คำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน

ขณะเดียวกัน ควรเสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานร่วมกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงานอย่างเป็นประชาธิปไตย โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส วางตัวเป็นกลางทางการเมือง และไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งยังเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ นักสันนัฏ พรหมนิภา และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2560 : 207-217) ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า หน่วยงานของรัฐควรสนับสนุนความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่ควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก เกิดความจำเป็น และควรปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

### ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ข้อเสนอแนะสอดคล้องกับผลการศึกษา และการอภิปรายผลข้างต้น มีข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ดังนี้

1. กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น อำนวยความสะดวกและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ทะเบียนราษฎร์ การศึกษา สาธารณสุข การจัดเก็บขยะ และสิ่งแวดล้อม โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง หรือให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ ความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มมากขึ้น พร้อมกันนั้นผู้บริหารทุกระดับควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือเป็นนักบริหารมืออาชีพที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงให้รับผิดชอบการดำเนินงานดังกล่าว เฉพาะในเรื่องความเป็นมืออาชีพนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เอกราช ช่างเหลา (2561 : 311-329) ที่เห็นว่า กรมส่งเสริมสหกรณ์ควรสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพ หรือใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงให้รับผิดชอบการดำเนินงานดังกล่าว รวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยภรณ์ วัฒนศิริเดชชัย (2561 : 335-349) ที่มีข้อเสนอแนะส่วนหนึ่งว่า ผู้บริหารของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ ควรมีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะที่เน้นการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม

2. กรุงเทพมหานครควรนำตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นขั้นตอน หรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) และนำไปสู่การปฏิบัติจริง พร้อมทั้งนำไปปรับใช้สำหรับการวางแผน และการพัฒนาต่อยอดต่อไป

ในอนาคตด้วย โดยตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการดังกล่าว ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นประชาธิปไตย (3) ความสะดวกรวดเร็ว (4) ความน่าเชื่อถือ และ (5) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย

### ข้อเสนอแนะ

1. กรุงเทพมหานคร บุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลระหว่างกรุงเทพมหานครกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เช่น องค์การบริหารราชการส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

2. กรุงเทพมหานคร บุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดกลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน เช่น แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (Sustainable Administration Concept) และแนวคิดค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย. (2561). การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*. 15(2), 335-349.

นภัสนันท์ พรธณินา และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). การบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง. *วารสารสมาคมนักวิจัย*. 22(3), 207-217.

นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*. (22) 3, 156-167.

ภาสกร เหมกรณ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. *วารสารอัล-อิกมะฮฺ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*. 7(14), 97-112.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.

\_\_\_\_\_. (2561). *การบริหารจัดการยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.

วีณา วิจัยธรรมฤทธิ์. (2559). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิดตะวันออก. *รัฐสภาสาร*. 64(10), 61-80.

เอกราช ช่างเหลา. (2561). การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในจังหวัดขอนแก่นของกรมส่งเสริมสหกรณ์ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*. 5(2), 311-329.

Biernacki, Patrick. and Waldorf, Dan. (1981). Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling. *Sociological Methods & Research*. 10(2), 141-163.

Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks. California: Sage Publications, Inc.

Cronbach, Lee Joseph. (1990). *Essential of Psychological Testing*. Fifth Edition. New York: Harper and Row Publishers Inc.

Everitt, Brian S. (1992). *The Analysis of Contingency Tables*. Second Edition. Boca Raton, Florida: Chapman and Hall/CRC.

Yamane, Taro. (2012). *Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.