

บทความวิจัย (ก.ค. – ธ.ค. 2561)

การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

รศ.ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ,อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
จังหวัดปทุมธานี 12100 e-mail: newemail2556@gmail.com Tel. : 092-587-2796

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และศึกษาการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการจับฉลากเลือกเขต จำนวน 6 เขต แบ่งเป็น 3 เขต เหนือ และอีก 3 เขต ได้แก่ สำนักงานเขตธนบุรี สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตคลองเตย เก็บกลุ่มตัวอย่างเขตละ 185 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,110 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง คือ แบบสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ผลสรุป พบว่า การบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ความเป็นมืออาชีพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นประชาธิปไตย ความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า ด้านคุณภาพชีวิต ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการยุคดิจิทัล, แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน, การให้บริการสาธารณะ กรุงเทพมหานคร

Received: March 18, 2018, Accepted April 21, 2018

Digital Era Management influencing on Public Services Providing of Bangkok Metropolitan Administration based on the Concept of Sustainable management

Assoc.Prof.Dr. Wirat Niratnipaworn, An Instructor of Doctor of Philosophy Program in Public Administration,
Faculty of Public Administration, Eastern Asia University, Pathum Thani Province 12100,
e-mail: newemail2556@gmail.com
Tel. : 092-587-2796

Abstract

This research aims to study on problems and development guidelines on digital era management influencing on public services providing of Bangkok Metropolitan Administration based on the concept of sustainable management as well as to study on digital era management influencing on public services providing of Bangkok Metropolis based on the concept of sustainable management. This research is a Mixed Method Research conducted in the form of quantitative research and qualitative research. Tool used for collecting data in quantitative research was questionnaire. The researcher used drawing lots to select 6 districts divided into 3 districts from the northern part of Bangkok and 3 districts from the southern part of Bangkok including Thong Buri District Office, Bangkok Noi District Office, Suan Luang District Office, Wang Thonglang District Office, Lak Si District Office, and Khlong Toey District Office to obtain 1,110 samples divided into 185 samples per district. For qualitative research, research tool was in-depth structural interview, i.e., the Interview Form for interviewing with 9 experts. Statistics used for analyzing data were mean, Standard Deviation, and regression coefficient. The results revealed that the digital era management on emphasizing on benefits of people, profession, reliability, democracy, and convenience affected to public services providing of the Bangkok Metropolitan Administration based on the concept of sustainable management on economy or prosperity, quality of life, natural resources and environment with statistical significance.

Keywords: Digital Era Management, the concept of sustainable management, public services providing, the Bangkok Metropolitan Administration

คำขอบคุณ

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน” ครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และติดตามการทําวิจัยฉบับนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณครอบครัวที่ให้การกำลังใจ และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นอย่างดียิ่งจนกระทั่งวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงแล้วในที่สุดสุดท้ายนี้ คุณค่า และคุณประโยชน์อันพึงมีจากวิจัยฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้ผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง ไม่เพียงแต่เป็นเมืองหลวง แต่ยังเป็นศูนย์กลางด้านการเมือง การปกครอง การบริหารจัดการ การคมนาคม การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการพาณิชย์และ

อุตสาหกรรม เป็นต้น นอกจากนั้น กรุงเทพมหานครยังเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิเศษ กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2515 ได้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการเมืองหลวงของประเทศให้เป็นรูปแบบการบริหารและการปกครองที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากจังหวัดอื่นๆ เปลี่ยนจากเทศบาลเป็นองค์การบริหารใหม่ เรียกว่า “กรุงเทพมหานคร” ต่อมาเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2528 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอิสระในการบริหารจัดการมากขึ้น พระราชบัญญัติฉบับนั้นมีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง จนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2558 ได้มีการกำหนดให้กรุงเทพมหานครมีสถานะเป็นนิติบุคคล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559)

กรุงเทพมหานครแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายในออกเป็น 16 สำนัก สำนักงาน และ 50 สำนักงานเขต อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมาจาก 2 ส่วน ได้แก่ อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ถึง ข้อ 27 ตามมาตรา 89 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมอีกจำนวน 5 ฉบับ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งบัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการ หรือให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในทุกด้านของประชากรในพื้นที่ เช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และ (4) การสาธารณูปโภค เป็นต้น ขณะเดียวกัน ในแต่ละสำนักงานเขตก็มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ เช่น งานการปกครองท้องถิ่น การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา เป็นต้น ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. (2549) ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีบทบาท ที่สำคัญกล่าวคือเป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงิน การธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร ฯลฯ จึงทำให้มีการพัฒนาและเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในแต่ละช่วงเวลามีกรอบของการพัฒนา ด้วยลักษณะของความเป็นมหานคร และเมืองหลวง กรุงเทพมหานครจึงเป็นศูนย์รวมของประชาชนทุกสาขาอาชีพ ทุกระดับที่อยู่ร่วมกันอย่างแออัดทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมายทั้งปัญหาทาง ด้านเศรษฐกิจสังคมตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการปกครอง ของกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้กรุงเทพมหานครยังมีปัญหาการจัดบริการสาธารณะกรุงเทพมหานคร การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์

ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ประดิษฐ์ ตีวัฒนกุล (2559). ปัญหาการให้บริการสาธารณะยังมีปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความเป็นมืออาชีพ เช่น กรุงเทพมหานครยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถหรือมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการสูงเพียงพอ หรือไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือการให้บริการแก่ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น เนื่องจากว่ามีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของประชาชนหรือของผู้รับบริการที่ไม่น่าเชื่อถือ หรือไม่น่าไว้วางใจ ด้านความเป็นประชาธิปไตยในทิศทางที่ยึดมั่น ศรัทธา และปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เช่น ในลักษณะเปิดกว้าง (openness) โปร่งใส (transparency) และเข้าถึง หรือตรวจสอบได้ (accessibility) รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการสาธารณะโดยไม่ได้มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้ล่าช้าหรือไม่จำเป็น และให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลา ส่งผลเสียเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของประชาชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2561: 128-129) และส่งผลด้านลบต่อการยอมรับของประชาชน และสังคมที่มีต่อกรุงเทพมหานครด้วย อำนาจ บัญรัตนโมตรี นิพนธ์ ไตรสรณะกุล (2558) ปัจจุบันการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ และการทำหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เห็นได้ว่าเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากสภาพปัญหาการทำงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็น หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องแบกรับภาระงานหลายๆ ด้านด้วยกันไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะตามที่กฎหมายบัญญัติไว้หน้าที่ของกรุงเทพมหานครโดยตรงและนอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตามนโยบายต่างๆ ที่ใช้ในการหาเสียงเลือกตั้งต้องดำเนินนโยบายหลังจากที่ เข้ารับตำแหน่งส่งผลต่อการประสานงานกับภาคประชาชนไม่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมาสู่ชุมชน นโยบายต่างๆ และแผนพัฒนาต่างๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ได้สร้างจากความต้องการของประชาชนที่แท้จริงแต่สร้างขึ้น จากหลัก

วิชาการเท่านั้นไม่ได้มองถึงสภาพสังคมที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้นโยบายและแผนพัฒนาต่างๆ ไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร จักรกฤษณ์ คันธานนท์, (2556) นอกจากปัญหาที่กล่าวข้างต้นแล้วยังพบปัญหาในชีวิตประจำวันของคนกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัญหา การจราจร สิ่งแวดล้อม ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ระบบขนส่งมวลชน ปัญหาสาธารณสุข ฝนตกน้ำท่วมขัง การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ชุมชนแออัด การจัดระเบียบทางเดิน การขายของบนทางเท้า ฯลฯ แต่การให้บริการและการบริหารงานของกรุงเทพมหานครยังไม่สามารถแก้ไขปัญหา ดังกล่าวได้และนับวันปัญหาจะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ยุติธรรม ปัทมะ, (2558)

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา อำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานคร ปัญหาการวิจัยความสำคัญของปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาครั้งนี้ พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งประชาชนต่อไปด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
2. การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark (2011). โดยเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5,686,646 คน (ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เดือนธันวาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,110 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักสูตรของทาโร่ ยามาเน่ Yamane. (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 ผู้วิจัยใช้วิธีการจับฉลากเลือกเขต จำนวน 6 เขต แบ่งเป็น 3 เขต เหนือ และอีก 3 เขตใต้ ได้แก่ สำนักงานเขตธนบุรี สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตคลองเตย เก็บกลุ่มตัวอย่างเขตละ 185 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,110 คน

เครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารจัดการมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 4 การให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

การหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขความตรงเชิงเนื้อหา วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องรายข้อ IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ต้องการวัด ได้ค่าเท่ากับ 0.87 จากนั้นนำข้อเสนอแนะบางประเด็นมาปรับปรุงให้ชัดเจนและเหมาะสมตามเนื้อหา

การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 30 คน โดยหาค่าความเที่ยง (Reliability) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) พบว่าคำถามมีค่าความเที่ยงที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยค่าเที่ยงที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแบบสอบถาม ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยอีก 6 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 ตุลาคม 2560 ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,110 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญ คือ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญตามแนวคิดสโนว์บอล แซมปลิง Snowball Sampling Concept) Voicu, Mirela-Cristina. (2011). โดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัญหาเกี่ยวกับบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร
ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ตาม
แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของ
กรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของ
กรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ส่วนที่ 4 การให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 : แสดงค่าร้อยละ เฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n=1,110)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	596	53.69
	1.2 หญิง	514	46.31
	รวม	1,286	100.00
2. ระดับการศึกษา	1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	493	44.41
	1.2 ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	617	55.59
	รวม	1,110	100.00

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 596 คิดเป็นร้อยละ 53.69 รองลงมาเป็นเพศ
หญิง จำนวน 514 คิดเป็นร้อยละ 46.31 ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน
617 คิดเป็นร้อยละ 55.59 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 493 คิดเป็นร้อยละ 44.41
ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ตารางที่ 2 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการ ให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน	3.63	0.92	มาก	5
2. ความเป็นมืออาชีพ	3.84	0.91	มาก	2
3. ความน่าเชื่อถือ	3.78	0.92	มาก	3
4. ความเป็นประชาธิปไตย	3.85	0.98	มาก	1
5. ความสะดวกรวดเร็ว	3.77	0.91	มาก	4
รวม	3.78	0.94	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นประชาธิปไตยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D.= 0.98) รองลงมา คือ ความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.84$, S.D.= 0.91) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.92) ความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 0.91) และการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.92) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ตารางที่ 3 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน	3.86	0.83	มาก	3
2. ความเป็นมืออาชีพ	3.84	0.94	มาก	4
3. ความน่าเชื่อถือ	3.88	0.87	มาก	2
4. ความเป็นประชาธิปไตย	3.91	0.90	มาก	1
5. ความสะดวกรวดเร็ว	3.86	0.86	มาก	3
รวม	3.88	0.88	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตาม แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเป็นประชาธิปไตยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= 0.90) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.87) ความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86$, S.D.= 0.86) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 3.86$, S.D.= 0.83) และความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.84$, S.D.= 0.94) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ตารางที่ 4 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

การให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 3 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. เศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า	3.85	0.92	มาก	1
2. คุณภาพชีวิต	3.82	0.93	มาก	2
3. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.78	0.94	มาก	3
รวม	3.82	0.93	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เศรษฐกิจหรือความ

เจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D.= 0.92) รองลงมา คือ คุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.93) และทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.94) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 : สรุป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การบริหารจัดการมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการ ยุคดิจิทัล 5 ด้าน	การให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 3 ด้าน								
	1.ด้านเศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า			2.ด้านคุณภาพชีวิต			3.ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig
1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน	0.102	3.014	0.00*	0.272	7.685	0.00*	0.079	2.801	0.00*
2. ความเป็นมืออาชีพ	0.146	4.674	0.00*	0.182	3.967	0.00*	0.189	2.180	0.00*
3. ความน่าเชื่อถือ	0.289	3.802	0.00*	0.190	2.460	0.00*	0.282	4.312	0.00*
4. ความเป็นประชาธิปไตย	0.285	4.794	0.00*	0.279	5.403	0.00*	0.199	3.388	0.00*
5. ความสะดวกรวดเร็ว	0.179	3.992	0.00*	0.055	2.612	0.00*	0.148	3.264	0.00*
	R = 0.401 R ² = 0.264 Sig of F. = 0.00*			R = 0.592, R ² = 0.186 Sig of F. = 0.00*			R = 0.477 R ² = 0.173 Sig of F. = 0.00*		

มีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ การบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = 0.401$ และค่า $R^2 = 0.264$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการยุคดิจิทัล สามารถอธิบายความแปรปรวน การให้บริการสาธารณะ

ของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนด้านเศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า ได้ร้อยละ 40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบริหารจัดการยุคดิจิทัล เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = .592$ และค่า $R^2 = .186$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยุคดิจิทัล การบริหารจัดการสามารถอธิบายความแปรปรวน การให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (ติดกัน) ด้านคุณภาพชีวิต ได้ร้อยละ 59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบริหารจัดการยุคดิจิทัล เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = .477$ และค่า $R^2 = .173$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการยุคดิจิทัลสามารถอธิบายความแปรปรวน การให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ร้อยละ 59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลสรุป พบว่า การบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า ด้านคุณภาพชีวิต และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ การบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านความสะดวกรวดเร็ว กับการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า ด้านคุณภาพชีวิต และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งหมด 9 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คนล้วนเห็นด้วยกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นตรงกันว่า เป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ตรงประเด็น อีกทั้ง

ยังสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน คือ การบริหารจัดการภาครัฐมีแนวโน้มปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการยุคดิจิทัล และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยมีการประสานการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐทั้งหลายอย่างเป็นระบบ

อภิปรายผล

1. ทดสอบสมมติฐาน การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนแตกต่างกัน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 596 คิดเป็นร้อยละ 53.69 ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 617 คิดเป็นร้อยละ 55.59

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความเป็นประชาธิปไตยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.98) รองลงมา คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.91) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.92) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.91) และด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.92)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความเป็นประชาธิปไตยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.90) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.87) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.86) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.83) และด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.94)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.92) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.93) และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.94)

การบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า ด้านคุณภาพชีวิต และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ การตอบสนองความต้องการและ

ผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มขึ้น ควรสนับสนุนผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพเพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2560) เห็นว่า ผู้บริหารเทศบาลควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรเน้นเรื่องความสำคัญของการบริหารจัดการผลประโยชน์ของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการกำหนดนโยบาย การวางแผนงานโครงการ และวิธีการทำงาน โดยหน่วยงานราชการมีหน้าที่จัดระบบอำนวยความสะดวก ยอมรับการเสนอแนะและการตัดสินใจร่วมกับ ภาคประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). การให้ประชาชนมีบทบาทโดยรวมเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ จะสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกใน การบริหารงาน นอกจากนี้ความเป็นมืออาชีพ ต้องมีความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์มีการตัดสินใจที่ดี รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้อง สามารถจับประเด็นได้ รวดเร็ว ออกความเห็นได้ทันการสามารถเลือกใช้คนได้เหมาะสมกับงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมที่จะปรับตัว มีระเบียบ ละเอียดยรอบคอบ เคร่งครัดเรื่องเวลา ซื่อสัตย์มีคุณธรรม ยึดมั่นในจรรยาวิชาชีพ เชื่อมั่นในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานได้เยี่ยม การสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการโดยนำเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้มากขึ้น ตลอดจนการให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะหรือความชำนาญทางการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย ในขณะเดียวกัน กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ยึดมั่น ศรัทธา และปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวทางของการปกครองประชาธิปไตย เช่น ในลักษณะเปิดกว้าง (openness) โปร่งใส (transparency) และเข้าถึง หรือตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Jonathan Boston, John Martin, June Pallot and Pat Walse. (1996). รวมถึงสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 ท่าน

ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า ด้านคุณภาพชีวิตด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการบริหารจัดการที่ดีมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีการปฏิบัติงานตามกฎหมายยึดหลักการธำรงรักษาความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ทุกฝ่าย การให้บริการอยู่บนพื้นฐานที่แสดงให้เห็นถึงความเคารพกฎระเบียบ ผู้บริหารวางตัวเป็นกลางอย่างสม่ำเสมอ การปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่าให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน หน่วยงานมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ หน่วยงานสามารถชี้แจงต่อสาธารณชนได้ หน่วยงานนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เน้นเรื่องการบริหารงานที่ดี มีความเป็นวิชาชีพให้กับบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของ Jay M. Shafritz, J.

Steven Ott, and Yong Suk Jang. (2011) และปรีชา คฤหาณิก และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560)

รายการอ้างอิง

- จักรกฤษณ์ คันธานนท์, (2556). การปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของ กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา การปฏิรูปโครงสร้างเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประดิษฐ์ ตีพัฒนกุล (2559). รูปแบบกรุงเทพมหานครในทศวรรษหน้า. วารสารสมาคมนักวิจัย (21) 2 หน้า 188 – 201.
- ปรีชา คฤหาณิก และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “ศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลใน จังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น) 14) 1 หน้า 234-248.
- ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. (2549) พระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). 50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพเพช.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น (14) 1 หน้า 108-121.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพเพช.
- สำนักงานกิจการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559) การปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ : การปฏิรูป กรุงเทพมหานคร.
- อำนาจ บุญรัตน์โมตรี นิพนธ์ ไตรสรณะกุล (2558) การบริหารงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน. วารสารมนุษย์ สังคมปริทัศน์ (17) 2 หน้า 93 – 108.
- Boston, Jonathan., Martin, John. Pallot, June. and Walse, Pat. (1996). Public Management: The New Zealand Model. Auckland: Oxford University Press.
- Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). Designing and Conducting Mixed Methods Research. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Shafritz, Jay M., Ott, J. Steven. and Jang, Yong Suk. (2011). Classics of Organization Theory. Seventh Edition, Boston, Massachusetts: Wadsworth Cengage Learning.
- Yamane. (1967). Taro Statistic : An Introductory Analysis. New York: Harper &row