

บทความวิจัย (ก.ค. – ธ.ค. 2562)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของ
เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

พงษ์ศักดิ์ พรหมดวง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย E-mail: pongsak@banbunchee.com

รศ.ดร. วิรัช วิรัชนิการวรรณ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัญหา แนวทางการ ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลและเพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล การวิจัยในครั้งนี้ผู้ออกแบบใช้วิธีการวิจัยแบบผสม โดยการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 12 คนประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลเมือง จำนวน 9 แห่งของจังหวัดปทุมธานี ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าว จำนวน 1,108 คน ซึ่งได้มาจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2561 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,108 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้ 1,004 คน คิดเป็นร้อยละ 90.61 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,108 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สรุปผลการวิจัย พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี
เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Received: April 23, 2019, Revised April 28, 2019, Accepted June 11, 2019

Efficiency Enhancement in Administration to Adopt Modern Technology and Network in Tax Collection of Municipalities in Pathum Thani Province according to the Digital Era Administration Concept

Pongsak Promduang, Ph.D. Candidate in Public Administration Program,
Graduate School of Public Administration, Eastern Asia University, E-mail: pongsak@banbunchee.com
Assoc. Prof. Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Professor of Doctor of Public Administration Program,
Graduate School of Public Administration, Eastern Asia University

Abstract

This study aimed to study problems, guidelines, and models of efficiency enhancement in administration to adopt modern technology and network in tax collection of Municipalities in Pathum Thani Province according to the Digital Era Administration Concept and to study the efficiency enhancement in administration related to the adoption of modern technology and network in tax collection of Municipalities in Pathum Thani Province according to the Digital Era Administration Concept. The author has designed this research as a mixed method research. Questionnaire was used as a research instrument for the quantitative research, while in depth interview with 12 experts were a research instrument for the qualitative research. Population was all people living in the areas of 9 Municipalities in Pathum Thani Province. Total of 1,108 samples were calculated by using Taro Yamane's formula. Field data collection was collected during April 1-30, 2018 and total 1,004 completed sets of questionnaire, equaled to 90.61% of the 1,108 total sample, were returned. The statistics used in the research were mean, standard deviation and Pearson's correlation coefficient. Research results found that problems of efficiency enhancement in administration was in a moderate level. Guideline of efficiency enhancement in administration was in a high level. Models of efficiency enhancement in administration was in a moderate level. The efficiency enhancement in administration was related to the adoption of modern technology and network in tax collection of Municipalities in Pathum Thani Province according to the Digital Era Administration Concept at the statistical significance.

Keywords: Efficiency Enhancement, Administration, Adoption of Modern Technology and Network in Tax Collection, Municipalities in Pathum Thani Province, Digital Era Administration Concept

คำขอบคุณ: งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

บทนำ

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ หลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศในระดับท้องถิ่นโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย ในส่วนของประเทศไทยได้จัดตั้งเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองมาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 โดยมี

การตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และใช้มาจนทุกวันนี้โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม 12 ครั้ง ท้ายสุด ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ในปี พ.ศ. 2560 เทศบาลทั่วประเทศมีจำนวน 2,441 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 178 แห่ง และเทศบาลตำบล 2,233 แห่ง (ที่มา : ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง, สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, "จำนวนเทศบาล" ข้อมูล ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2560) สำหรับเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประกอบด้วยเทศบาล 27 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 9 แห่ง และเทศบาลตำบล 17 แห่ง พระราชบัญญัติเทศบาลออนไลน์ (2552)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ เช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล (4) การให้ราษฎรได้รับการอบรม และ (5) หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล เพื่อจะได้เป็นภาระหน้าที่ที่ถูกระบุไว้ตามกฎหมายในการปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมชุมชนอย่างแท้จริง เป็นต้น เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่สำคัญเช่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุข การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการจัดการศึกษา เป็นต้น อำนาจหน้าที่ของเทศบาลดังกล่าวนี้ครอบคลุมเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีที่กำลังศึกษานี้ด้วย

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี เป็นชุมชนเมือง เป็นพื้นที่ที่มีความเจริญ และมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกันเทศบาลก็เป็นพื้นที่หนึ่งที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้นเทศบาลยังประสบปัญหาเกี่ยวกับเครือข่าย และเทคโนโลยีด้วย โดยเห็นได้จาก วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560, หน้า 108-121.) ที่แสดงผลการวิจัยในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่าผู้บริหารเทศบาลบางส่วนให้ความสนใจกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมในการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการค่อนข้างน้อยรวมถึงเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีส่งผลทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีขาดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล หากไม่ได้รับการแก้ไข พัฒนา หรือการปรับปรุงแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนและสังคม ดังนี้ (1) ผลเสียต่อหน่วยงานทำให้การบริหารจัดการ หรือการปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีมีมาตรฐานไม่สูงเท่าที่ควร และไม่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี รวมตลอดทั้งประชาชนและสังคม (2) ผลเสียต่อบุคลากรหน่วยงาน ทำให้บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีไม่ได้รับการเชื่อถือ และยอมรับจากหน่วยงานอื่น ประชาชน และสังคม ในเรื่องการบริหารจัดการการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี และบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (3) ผลเสียต่อประชาชนและสังคม ทำให้ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนผู้เสียภาษีในจังหวัดปทุมธานีไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกหรือไม่ได้รับ

บริการที่ดี และต้องเวลา และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี เป็นต้น สมพร ประทุมมาลย์, สุรางค์ เมรอนนท์ และอนงค์ อนันตริยเวช. (2552).

ด้วยเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล" เพื่อที่จะทำให้สามารถทราบปัญหา แนวทาง และตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ส่งผลให้สามารถเป็นแนวทางในการปรับใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี รวมถึงอันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี รวมทั้งประชาชนผู้เสียภาษี ประชาชนทั่วไป และสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
2. ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
3. ศึกษาตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
4. การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

วิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย (research design) ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark. (2011, pp. 174-175). โดยในการศึกษานี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากร สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณคือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองจำนวน 9 แห่งของจังหวัดปทุมธานีรวม 386,765 คน สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย (2560)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองทั้ง 9 แห่งของจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน ซึ่งได้มาจากการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ Taro Yamane. (1967, p. 398). ที่ระดับความเชื่อถือได้ 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น(probability sampling) Ernest L. Cowles and Edward Nelson. (2015, pp. 13-34). หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรศาสตร์และกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลเมืองจังหวัดปทุมธานี

ลำดับ	รายชื่อเทศบาลเมือง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	เทศบาลเมืองปทุมธานี	22,409	64
2	เทศบาลเมืองคูคต	45,919	132
3	เทศบาลเมืองท่าโขลง	68,456	196
4	เทศบาลเมืองคลองหลวง	54,824	157
5	เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์	26,837	77
6	เทศบาลเมืองลำสามแก้ว	60,541	173
7	เทศบาลเมืองบางคูวัด	23,959	69
8	เทศบาลเมืองบึงยี่โถ	30,766	88
9	เทศบาลเมืองลาดสวาย	53,054	152
รวมจำนวนทั้งหมด		386,765	1,108

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย (2560)

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝงหรือประชากรที่ไม่อาจระบุจำนวนได้อย่างชัดเจน หรือได้ง่าย ดังเช่นประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ Rowland Atkinson and John Flint. (2001). ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล (Snowball Sampling Concept) Patrick Biernacki and Dan Waldorf. (1981) วิธีการสุ่มตัวอย่างเช่นนี้เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) Greg Guest, Emily E. Namey, and Marilyn L. Mitchell. (2013, pp. 47). หรือไม่ใช่หลักวิชาการทางสถิติ ซึ่งหมายถึงการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้ศึกษามากกว่าวิธีการทางสถิติทั่วไปดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ (experts) จำนวน 12 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.87 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่า Cronbach (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.85

เนื้อหาของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (validity) Bonnie K. Nastasi and Stephen L. Schensul. (2005). เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2561 โดยผู้ศึกษาและผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,108 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้ 1,004 คน ($n=1,004$) คิดเป็นร้อยละ 90.61 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,108 คน

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 12 คน ด้วยตนเอง และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (face to face interview) ที่ละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวล (จัดกลุ่ม) แปลความ วิเคราะห์ และเขียนพรรณนาหรือบรรยาย

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 4 ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 5 การนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 6 ทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 560 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 รองลงมาเพศชาย จำนวน 444 คิดเป็นร้อยละ 44.22 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 690 คน คิดเป็นร้อยละ 68.72 รองลงมาระดับปริญญาตรี เทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 31.27 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ตารางที่ 2 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ปัญหาด้านความเป็นมืออาชีพ	1.79	0.63	ปานกลาง	5
2. ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ	1.97	0.64	ปานกลาง	2
3. ปัญหาด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.17	0.67	ปานกลาง	1
4. ปัญหาด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย	1.80	0.59	ปานกลาง	4
5. ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	1.84	0.65	ปานกลาง	3
รวม	1.91	0.64	ปานกลาง	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=1.91$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ($\bar{X}=2.17$, S.D.=0.67) รองลงมา คือ ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=1.97$, S.D.=0.64) ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=1.84$, S.D.=0.65) ปัญหาด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ($\bar{X}=1.80$, S.D.=0.59) และปัญหาด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}=1.79$, S.D.=0.63) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ตารางที่ 3 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเป็นมืออาชีพ	2.38	0.67	มาก	3
2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ	2.42	0.63	มาก	2
3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.43	0.66	มาก	1
4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย	2.37	0.67	มาก	4
5. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.38	0.64	มาก	3
รวม	2.40	0.65	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.40$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=2.43$, S.D.=0.66) รองลงมา คือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ($\bar{X}=2.42$, S.D.=0.63)แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย($\bar{X}=2.38$, S.D.=0.64)แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเป็นมืออาชีพ($\bar{X}=2.38$, S.D.=0.67)และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย($\bar{X}=2.37$, S.D.=0.67)ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ตารางที่ 4 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเป็นมืออาชีพ	2.21	0.69	ปานกลาง	3
2. ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ	2.40	0.66	มาก	2
3. ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.43	0.63	มาก	1
4. ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย	1.80	0.66	ปานกลาง	4
5. ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.21	0.67	ปานกลาง	3
รวม	2.21	0.66	ปานกลาง	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.21$, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=2.43$, S.D.=0.66) รองลงมา คือ ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=2.40$, S.D.=0.66) ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=2.21$, S.D.=0.67) ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}=2.21$, S.D.=0.69) และตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=1.80$, S.D.=0.66) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตาม

แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ตารางที่ 5 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

การนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน	2.44	0.69	มาก	6
2.ด้านความเป็นมืออาชีพ	2.40	0.66	มาก	10
3.ด้านความน่าเชื่อถือ	2.43	0.63	มาก	7
4.ด้านความเป็นประชาธิปไตย	2.49	0.66	มาก	2
5.ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	2.50	0.67	มาก	1
6.ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา	2.46	0.63	มาก	4
7.ด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.45	0.68	มาก	5
8.ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย	2.41	0.60	มาก	9
9.ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.42	0.67	มาก	8
10.ด้านการทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน	2.47	0.60	มาก	3
รวม	2.45	0.65	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.45$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=2.50$, S.D.=0.67) รองลงมา คือด้านความเป็นประชาธิปไตย($\bar{X}=2.49$, S.D.=0.66)ด้านการทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน ($\bar{X}=2.47$, S.D.=0.60)ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา ($\bar{X}=2.46$, S.D.=0.63)ด้านความสะดวกรวดเร็ว($\bar{X}=2.45$, S.D.=0.68)ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X}=2.44$, S.D.=0.69)ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=2.43$, S.D.=0.63)ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=2.42$, S.D.=0.67)ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ($\bar{X}=2.41$, S.D.=0.60)และ ด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}=2.40$, S.D.=0.66) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ด้านแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล”

ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 12 คน ล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลที่สำคัญ เนื่องจากเป็นข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนผู้มาเสียภาษีได้รับบริการที่ดี ประหยัดเวลา สะดวก และรวดเร็วจากเทศบาลเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประชาชนพึงพอใจ และประทับใจการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล รวมทั้งทำให้เทศบาลได้รับชื่อเสียง และได้รับความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บภาษีจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น ช่วยป้องกัน หรือลดการดำเนินงานที่ไม่สุจริต หรือใช้เส้นสายในการมารับบริการจากเทศบาล และช่วยสนับสนุนให้การจัดเก็บภาษีโปร่งใส หรือตรวจสอบได้ง่ายขึ้น

ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลที่สำคัญ เนื่องจาก เป็นตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อยุคสมัย หากเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีนำตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัลดังกล่าวไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องย่อมมีส่วนสำคัญทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้การจัดเก็บภาษีแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจ และได้รับการยอมรับจากประชาชนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วย เป็นตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญ สนับสนุน และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นควรยึดถือปฏิบัติ ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 1 คน ไม่มีความเห็น

อภิปรายผล

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.91$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ($\bar{X} = 2.17$, $S.D.=0.67$) รองลงมา คือ ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=1.97$, $S.D.=0.64$) ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=1.84$, $S.D.=0.65$) ปัญหาด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ($\bar{X}=1.80$, $S.D.=0.59$) และปัญหาด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 1.79$, $S.D.=0.63$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และวิรัช วัชรนิภาวรรณ. (2560). จะเห็นได้ว่าปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับปานกลางไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกรวดเร็วด้านความน่าเชื่อถือด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่ายด้านความเป็นมืออาชีพ ย่อมมีผลต่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีหากมีการบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพเพราะฉะนั้นควรให้ความสำคัญในด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความสะดวกรวดเร็ว ย่อมส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล เนื่องจากเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีมีการปฏิบัติงานตามกฎหมายยึดหลักการธำรงรักษาความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ทุกฝ่าย การให้บริการอยู่บนพื้นฐานที่แสดงให้เห็นถึงความเคารพกฎระเบียบ ผู้บริหารวางตัวเป็นกลางอย่างสม่ำเสมอ การปฏิบัติงานของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่าให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน หน่วยงานมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้

หน่วยงานสามารถชี้แจงต่อสาธารณชนได้ หน่วยงานนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เน้นเรื่องการบริหารงานที่ดี และการบริหารจัดการเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี ความถึงมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอานวย บุญรัตน์โมตรี นิพนธ์ ไตรสรณะกุล (2558)

2. ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.40$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=2.43$, $S.D.=0.66$) รองลงมา คือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=2.42$, $S.D.=0.63$) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=2.38$, $S.D.=0.64$) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}=2.38$, $S.D.=0.67$) และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ($\bar{X}=2.37$, $S.D.=0.67$) ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา คฤหาณิช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560).

ควรมีการบริหารจัดการในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความต้องการการตอบสนองความต้องการและผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มขึ้น ควรสนับสนุนผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพเพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2560) เห็นว่าผู้บริหารเทศบาลควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรเน้นเรื่องความสำคัญของการบริหารจัดการผลประโยชน์ของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการกำหนดนโยบาย การวางแผนงานโครงการและวิธีการทำงาน โดยหน่วยงานราชการมีหน้าที่จัดระบบ อำนาจความสะดวก ยอมรับการเสนอแนะและการตัดสินใจร่วมกับภาคประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). การให้ประชาชนมีบทบาทโดยร่วมเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ จะสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกใน การบริหารงาน นอกจากนี้ความเป็นมืออาชีพ ต้องมีความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้อง สามารถจับประเด็นได้รวดเร็ว ออกความเห็นได้ทันการสามารถเลือกใช้คนได้เหมาะสมกับงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมที่จะปรับตัว มีระเบียบ สะอาดรอบคอบ เคร่งครัดเรื่องเวลา ซื่อสัตย์มีคุณธรรม ยึดมั่นในจรรยาวิชาชีพ เชื่อมั่นในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานได้เยี่ยม การสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการโดยนำเทคนิควิธีการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีเข้ามาใช้มากขึ้น ตลอดจนการให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการจัดเก็บภาษีหรือความชำนาญทางการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย ในขณะเดียวกันเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรให้บริการในทิศทางที่ยึดมั่น ศรัทธา และปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวทางของการปกครองประชาธิปไตย เช่น ในลักษณะเปิดกว้าง (openness) โปร่งใส (transparency) และเข้าถึงหรือตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boston, Jonathan., Martin, John. Pallot, June. and Walse, Pat. (1996) รวมถึงสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 12 ท่านล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลที่สำคัญเนื่องจากเป็นข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนผู้มาเสียภาษีได้รับบริการที่ดี ประหยัดเวลา สะดวก และรวดเร็วจากเทศบาลเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประชาชนพึงพอใจและประทับใจการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล รวมทั้งทำให้เทศบาลได้รับชื่อเสียง และได้รับความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บภาษีจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น ช่วยป้องกัน หรือลดการดำเนินงานที่ไม่สุจริต หรือใช้เส้นสายในการมารับบริการจากเทศบาล และช่วยสนับสนุนให้การจัดเก็บภาษีโปร่งใส หรือตรวจสอบได้ง่ายขึ้น

3. ศึกษาตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้

ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.21$, $S.D.=0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=2.43$, $S.D.=0.66$) รองลงมา คือ ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=2.40$, $S.D.=0.66$) ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=2.21$, $S.D.=0.67$) ตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}=2.21$, $S.D.=0.69$) และตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=1.80$, $S.D.=0.66$) ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2560)

นอกจากนี้เทศบาลควรมีการบริหารจัดการหรือดำเนินงานในทิศทางของความเป็นมืออาชีพ นำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยสนับสนุนผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง

ต้องมีความน่าเชื่อถือในด้านการจัดเก็บความลับของข้อมูลของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของประชาชนผู้เสียภาษีที่น่าเชื่อถือ หรือได้รับความไว้วางใจ ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและไว้วางใจหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ต้องมีการบริหารจัดการหรือดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลา การเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชนผู้เสียภาษี โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีที่ทำให้ล่าช้าหรือไม่จำเป็น และให้ความสำคัญกับการประสานงานอย่างเป็นเครือข่ายที่ทันสมัยและชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยใช้เครือข่ายที่ทันสมัย เช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (computer network) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (computer network system) และระบบโทรคมนาคม (telecommunications systems) เพื่อติดต่อประสานงานกับประชาชนผู้เสียภาษี หรือหน่วยงานภายนอก เช่น อำเภอ จังหวัด และหน่วยงานปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ นอกจากนี้เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นซอฟต์แวร์ (software) เช่น โปรแกรมสำหรับติดต่อราชการ หรือโปรแกรมเสียภาษีออนไลน์ (on line) ที่มีมาตรฐานสูง ใช้งานได้ง่าย และรวดเร็ว โดยสนับสนุน หรือส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นฮาร์ดแวร์ (hardware) เช่น คอมพิวเตอร์ และสมาร์ต โฟน (smart phone) มาใช้ในจำนวนมากเพียงพอ และครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ อินทราเวช และวิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2559). และสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 11 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลที่สำคัญ เนื่องจาก เป็นตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ทันสมัย ทันท่วงทีทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อยุคสมัย หากเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีนำตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัลดังกล่าวไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องย่อมมีส่วนสำคัญทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจ และได้รับการยอมรับจากประชาชนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วย เป็นตัวแบบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญ สนับสนุน และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นควรยึดถือปฏิบัติ ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 1 คน ไม่มีความเห็น

4. การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการ

จัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

สรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 560 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 รองลงมาเพศชาย จำนวน 444 คิดเป็นร้อยละ 44.22 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 690 คน คิดเป็นร้อยละ 68.72 รองลงมาระดับปริญญาตรี เทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 31.27 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านการทำงานเป็นทีม หรือทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช วิรัชนิการวรรณ.(2561).

จะเห็นได้ว่าเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรจัดการฝึกอบรมหรือการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานในเรื่องการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของประชาชนผู้เสียภาษีที่น่าเชื่อถือ หรือได้รับความไว้วางใจ นอกจากนั้นเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรมีการประเมินผลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ว่าได้มีการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมหรือพัฒนานั้นไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติมากน้อยเพียงใด ขณะเดียวกัน เทศบาลควรมีและพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของประชาชนผู้เสียภาษีที่ทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีเชื่อถือ เชื่อมั่น และไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น และมีการจัดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับของเทศบาลให้เห็นความสำคัญ ความจำเป็น พร้อมทั้งมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนของการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลา หรือการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับประชาชนผู้เสียภาษีเพิ่มมากขึ้น รวมตลอดทั้งการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีที่ทำให้ล่าช้า หรือไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนี้แล้ว ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีและเห็นความสำคัญในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งมีระบบติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลที่เปิดกว้าง และครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2561).

จัดทำกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัย มีมาตรฐานสูง ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว ในจำนวนที่มากเพียงพอ และครอบคลุมพื้นที่อย่างกว้างขวาง มาใช้ในการจัดเก็บภาษี โดยกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการนั้น ควรประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) วิสัยทัศน์ (vision) (2) พันธกิจ (mission) (3) เป้าหมาย (goal) (4) ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (strategic issues) และ (5) แผนที่ทางยุทธศาสตร์ (strategic maps) และตัวชี้วัด (indicator) และควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นฮาร์ดแวร์ (hardware) เช่น ดาวเทียม (satellite) คอมพิวเตอร์ (computer) และสมาร์ต โฟน (smart phone) ส่วนเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นซอฟต์แวร์ (software) เช่น โปรแกรมสำหรับติดต่อราชการ หรือโปรแกรมเสียภาษีออนไลน์ (on line) รวมทั้งเครือข่ายที่ทันสมัย เช่น สื่อสังคม (social media) หรือเครือข่ายสังคม (social network) เป็นต้นว่า ไลน์ (Line) และเฟสบุ๊ค (Facebook) การนำคอมพิวเตอร์มาต่อร่วมกันหลายๆ เครื่อง เรียกว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งในปัจจุบันระบบเครือข่ายมีความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐ ภาคเอกชน และด้านการศึกษา เช่น การใช้ระบบเครือข่ายของหน่วยงานราชการ ธนาคาร การใช้เครือข่ายในมหาวิทยาลัยเพื่อการค้นหนังสือ และการค้นหาข้อมูลการวิจัย เป็นต้น โดยการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์นั้นเป็นการเพิ่มความสามารถของระบบให้สูงขึ้นและเป็นการลดต้นทุน และยังมีการแบ่งการใช้งานอุปกรณ์และข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิการวรรณ.(2561).

รายการอ้างอิง

- นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2560) "การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี" วารสารสมาคมนักวิจัย. 22(2)
- เบญจมาศ อินทราเวช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). “การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 6(3) หน้า 173-182.
- ปรีชา คฤหาณิก และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “ศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น) 14) 1 หน้า 234-248.
- พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2561 จาก <http://www.krabcity.go.th/krabi/images/dataweb/low/prb.pdf>
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). “การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล”.วารสาร อัล-นุร บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยฟาฏอนี . 25 (13).
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ.(2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560) บทความวิจัย “ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS”. วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. 14(1) หน้า 108-121.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น (14) 1 หน้า 108-121.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). 50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย (2560) "รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านทั่วประเทศและรายจังหวัด .สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.
- สมพร ประทุมมามาลย์, สุรางค์ เมรานนท์ และอนงค์ อนันตริยเวช. (2552). “การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนินงานวิชาการของโรงเรียนเทศบาล จังหวัดสระบุรี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย”. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในอำเภอบุญรัตน์ไม่ตรี นิพนธ์ ไตรสรณะกุล (2558) การบริหารงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ (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.
- Bonnie K. Nastasi and Stephen L. Schensul. (2005). "Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research", Journal of School Psychology, 43 (3) pp 177-195.
- Ernest L. Cowles and Edward Nelson. (2015, pp. 13-34). An Introduction to Survey Research. New York: Business Expert Press, LLC.)

- Greg Guest, Emily E. Namey, and Marilyn L. Mitchell. (2013, pp. 47). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc
- John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark. (2011, pp. 174-175). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.)
- Patrick Biernacki and Dan Waldorf. (1981) "Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling", *Sociological Methods & Research*, 10, (2) pp 141-163.)
- Rowland Atkinson and John Flint. (2001). "Accessing Hidden and Hard-to-Reach Populations: Snowball Research Strategies", *Social Research Update*, Department of Sociology, University of Surrey, United Kingdom
- Taro Yamane. (1967, p. 398). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall).

