

บทความวิจัย

การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

นัทธิลวลย์ จรัสวิชาการ

ชลันธร แก้วแดง

ฉัตรทิพย์ กวีวัฒนา

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จังหวัดปทุมธานี
12100.

e-mail : lily_phd@hotmail.com Tel : 081-401-4466.

e-mail : Jimm5588@gmail.com Tel : 081-383-6996.

e-mail : chutthip@gmail.com Tel : 099-363-6519

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม ถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,111 คน ซึ่งเป็นประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 4 เขต ได้แก่ เขตสวนหลวง เขตวังทองหลาง เขตหลักสี่ และเขตคลองเตย เก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนกลับมา จำนวน 1,012 คน คิดเป็นร้อยละ 91.09 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

สรุปผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ ค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน กรุงเทพมหานคร

Received: April 12, 2021, Revised April 26, 2021, Accepted May 23, 2021

Administration for Values Supporting People Services Encouragement of the Bangkok Metropolitan Authority

Nattilawan Jaruswichakorn

Chalunthorn Kaewdaeng

Chutthip Kavevathana

*An Instructor of Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Faculty of Public Administration,
Eastern Asia University, Pathum Thani Province 12100 e-mail : lily_phd@hotmail.com Tel : 081-401-4466. e-
mail : Jimm5588@gmail.com Tel : 081-383-6996. e-mail : chutthip@gmail.com Tel : 099-363-6519*

Abstract

The objectives of this study were to study the current and desired conditions of the private school management based on the concept of life skills development for elementary students in Eastern Economy Corridor area. Informants are school directors, heads of academic affair and primary 1-6 students' parent from 88 private elementary schools located in 3 EEC provinces: Chachoengsao, Chonburi and Rayong. Research tools were the conceptual framework evaluation form and the questionnaire. Statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research found that current conditions and desired conditions are divided into two areas: school management and life skills development aspects. The results also indicated that the current state of school management was found at high level ($\bar{X} = 4.0621$, $SD = 0.5198$). In ranking order, curriculum development task is the highest at level and measurement and evaluation task is at lowest level. While life skill development aspect was also found at high level ($\bar{X} = 4.0621$, $SD = 0.5198$) In ranking order, heart skill is the highest at level and head skill is the lowest at level. The desirable condition in the overall is a highest level. School management was found at highest level ($\bar{X} = 4.6664$, $SD = 0.4585$). In ranking order, curriculum development task is highest at level and student affairs is the lowest at level. Life skill development was also found at highest level ($\bar{X} = 4.6700$, $SD = 0.4590$) In ranking order, heart skill is a highest at level and head skill is lowest at level.

Keywords: *School Management, Life Skills, Eastern Economy Corridor Area*

คำขอบคุณ : งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วย ความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และติดตามการทำวิจัยฉบับนี้ อย่างใกล้ชิดตลอดมา นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณครอบครัวที่ให้อำนาจใจ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่งจนกระทั่งวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด สุดท้ายนี้ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากวิจัย ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้ผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน

บทนำ

กรุงเทพมหานครมีความสำคัญในฐานะที่เป็นเมืองหลวงและเป็นมหานครขนาดใหญ่ของประเทศ อีกทั้งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานของรัฐที่สังกัดราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ พร้อมกับกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการในพื้นที่ความรับผิดชอบที่ครอบคลุมเรื่องการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การส่งเสริม การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน การทะเบียนราษฎร การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การศึกษา การสาธารณสุข การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันน้ำท่วม การแก้ไขปัญหาการจราจร การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น ในเวลาเดียวกัน กรุงเทพมหานครก็ยังมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการหน่วยงานและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานของตัวเองอีกด้วย อรรถัย กักผล (2546)

ค่านิยม (Value) คือสิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง ราชบัณฑิต (2555) ค่านิยมเป็นตัวกำหนดสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์โดยตรงในฐานะที่เป็นตัวผลักดันให้พฤติกรรมโน้มเอียงในทางใดทางหนึ่ง เนื่องจากพฤติกรรมหรือการปฏิบัติตัวนั้นขึ้นอยู่กับ ค่านิยมที่แต่ละบุคคลยึดถือมาจากวัฒนธรรม สังคมแวดล้อม และประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เป็นหลักสำคัญ ฉะนั้นค่านิยมจึงเป็นสิ่งที่บุคคลปรารถนาหรือสิ่งที่กลุ่มบุคคลในสังคมให้การยอมรับและยึดถือเป็นมาตรฐานการรับรู้และการตัดสินใจในการกำหนดพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของชีวิตหรือเป้าหมายของสังคม สุนทร โคมิน และสนธิ สมักรการ (2522)

โดยทั่วไปแล้วค่านิยมมักจะส่งผลดีต่อสังคมเพราะเป็นสิ่งที่สมาชิกในสังคมให้การยอมรับว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง เช่น ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต ความน่าเชื่อถือ ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ค่านิยมในระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ ค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง และค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม เป็นต้น อย่างไรก็ตามค่านิยมบางอย่างก็ไม่ได้ก่อให้เกิดผลดี เช่น ขาดระเบียบวินัย เห็นแก่ตัว ไม่มีคุณธรรม เป็นต้น ซึ่งค่านิยมเหล่านี้จะแปรเปลี่ยนไปตามความต้องการของแต่ละบุคคลเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม ณรงค์ เส้งประชา (2531) ทศนีย์ ทองสว่าง (2537) ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมก็มีส่วนทำให้เกิดค่านิยมใหม่ ๆ ได้เช่นกันหรืออาจกล่าวได้ว่าค่านิยมเป็นได้ทั้งเหตุและผลของการเปลี่ยนแปลงของสังคม ดังนั้นค่านิยมจึงมีความสำคัญต่อความเจริญหรือความเสื่อมของสังคมเพราะหากสังคมที่มีค่านิยมที่พึงประสงค์จะทำให้สังคมนั้นเจริญก้าวหน้าแต่หากสังคมใดที่มีค่านิยมไม่พึงประสงค์ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กรหรือประเทศ

การศึกษา เรื่องการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ที่เน้นให้ความสำคัญกับเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ คือ กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาค่านิยมของบุคลากรซึ่งเป็นการพัฒนาหรือส่งเสริมด้านจิตใจของบุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการให้บริการประชาชน โดย "ค่านิยม" หมายถึง ความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ พฤติกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ ของบุคลากรที่ได้ยึดถือและนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสืบทอดกันมาอย่างถาวร ค่านิยมปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ ทั้งนี้ การบริหารจัดการในกรุงเทพมหานครยังขาดการส่งเสริมค่านิยมของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชน ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารจัดการค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2562 หน้า 219-237) ให้ความคิดที่ว่าที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องค่านิยมหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการบริหารจัดการ การใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไม่สุจริต เรียกร้องผลประโยชน์ และไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ ยึดถือ

ระบบพวกพ้องในทางมิชอบ เช่น อำนาจความสะดวกและให้บริการประชาชนไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติ ไม่ให้เกียรติประชาชน เป็นต้น ปัญหาดังกล่าว มีความสำคัญยิ่ง และถ้าหากกรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการหรือดำเนินการเพื่อส่งเสริมค่านิยมของบุคลากรของกรุงเทพมหานครไม่ดีย่อมเกิดผลเสียต่อหน่วยงานทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครไม่ได้มาตรฐานและไม่เป็นไปตามหลักสากล ส่งผลให้กรุงเทพมหานครขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชนและสังคมในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมดังกล่าว นอกจากนี้บุคลากรของกรุงเทพมหานครยังขาดขวัญกำลังใจ รวมทั้งขาดความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากประชาชนและหน่วยงานอื่นประเทศชาติได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐไม่คุ้มค่าและไม่เกิดประโยชน์สูงสุด

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ เพื่อจะได้ทราบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร และทราบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติงานต่อกรุงเทพมหานคร หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

ประชากร คือ ประชากรที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 1,111 คน ซึ่งได้มาจากการใช้ตารางการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ Taro Yamane (2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.03 แบ่งออกเป็น ทั้งหมด 4 เขต เลือกมาจากเขตที่มีจำนวนประชากรที่อยู่เหนือและได้ค่าเฉลี่ยจำนวนประชาชนทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตที่อยู่เหนือค่าเฉลี่ยจำนวน 50 เขต ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงเพราะเป็นผู้ได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร (2561)

ตารางที่ 1 : ตารางประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เขต	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เขตอยู่เหนือ		
เขตสวนหลวง	116,688 คน	289 คน
เขตวังทองหลาง	114,805 คน	284 คน
เขตอยู่ใต้		
เขตหลักสี่	109,049 คน	270 คน
เขตคลองเตย	108,066 คน	268 คน
รวม	448,608 คน	1,111 คน

เหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ 4 เขตของกรุงเทพมหานคร เพราะเป็นผู้ได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร และสาเหตุที่ผู้ศึกษาไม่เลือกข้าราชการ หรือบุคลากรของกรุงเทพมหานครเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีแนวโน้มมีอคติ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2562)

เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

การหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขความตรงเชิงเนื้อหา วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องรายข้อ IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ต้องการวัด ได้ค่าเท่ากับ 0.95 จากนั้นนำข้อเสนอแนะบางประเด็นมาปรับปรุงให้ชัดเจนและเหมาะสมตามเนื้อหา

การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 50 คน โดยหาค่าความเที่ยง (Reliability) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) พบว่าคำถามมีค่าความเที่ยงที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยค่าเที่ยงที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแบบสอบถาม ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2562 โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำไปใช้ในการวิเคราะห์จำนวน 1,012 คน คิดเป็นร้อยละ 91.09 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ผลการวิจัย

การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ

ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : แสดงค่าร้อยละ เฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n=1,286)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	476	47.04
	1.2 หญิง	536	52.96
	รวม	1,012	100.00
2. ระดับการศึกษา	1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	586	57.91
	1.2 ปริญญาตรี เทียบเท่าหรือสูงกว่าปริญญาตรี	426	42.09
	รวม	1,012	100.00

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 536 คิดเป็นร้อยละ 52.96 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 476 คิดเป็นร้อยละ 47.04 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 586 คิดเป็นร้อยละ 57.91 รองลงมา ปริญญาตรีเทียบเท่าหรือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 426 คิดเป็นร้อยละ 42.09 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตาม

ตารางที่ 3 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ	2.33	0.65	ปานกลาง	1
2. ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	2.32	0.64	ปานกลาง	2
3. ค่านิยมในระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ	2.31	0.66	ปานกลาง	3
4. ค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง	2.13	0.68	ปานกลาง	5
5. ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	2.28	0.63	ปานกลาง	4
รวม	2.27	0.65	ปานกลาง	-

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.27, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.33, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ($\bar{X}$ = 2.32, S.D. = 0.64) ค่านิยมในระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 2.31, S.D. = 0.66) ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X}$ = 2.28, S.D. = 0.63) และค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง ($\bar{X}$ = 2.13, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 4 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ปัจจัยภายใน	2.37	0.67	มาก	1
2. ปัจจัยภายนอก	2.36	0.65	มาก	2
เฉลี่ยรวม	2.37	0.66	มาก	-

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 2.37, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.37, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ปัจจัยภายนอก ($\bar{X}$ = 2.36, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ

ตารางที่ 5 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. การเพิ่มประสิทธิภาพความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ	3.87	0.50	มาก	1
2. การเพิ่มประสิทธิภาพสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	3.76	0.49	มาก	4
3. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ	3.79	0.59	มาก	3
4. การเพิ่มประสิทธิภาพยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง	3.83	0.55	มาก	2
5. การเพิ่มประสิทธิภาพเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	3.71	0.55	มาก	5
รวม	33.79	0.54	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพตามแนวคิดค่านิยม 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.37$, S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 0.50) รองลงมาคือ การเพิ่มประสิทธิภาพยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.55) การเพิ่มประสิทธิภาพระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.79$, S.D.= 0.59) การเพิ่มประสิทธิภาพสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ($\bar{X} = 3.76$, S.D.= 0.49) และการเพิ่มประสิทธิภาพเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.55) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 : ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร	การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร														
	1. การเพิ่มประสิทธิภาพความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ			2. การเพิ่มประสิทธิภาพสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์			3. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ			4. การเพิ่มประสิทธิภาพยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง			5. การเพิ่มประสิทธิภาพเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม		
	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig
1. ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ	0.131	2.660	0.00 *	0.190	3.986	0.00 *	0.105	2.172	0.03 *	0.139	2.787	0.00 *	0.130	2.662	0.00 *
2. ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	0.2851	3.9942	0.00 *	0.230	5.505	0.00 *	0.195	3.334	0.01 *	0.2773	4.770	0.00 *	0.285	4.900	0.00 *
3. ค่านิยมในระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ	0.224	4.901	0.00 *	0.143	2.486	0.00 *	0.256	4.319	0.00 *	0.224	3.843	0.00 *	0.228	3.992	0.02 *
4. ค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง	0.172	3.993	0.00 *	0.097	1.718	0.08	0.141	3.274	0.00 *	0.179	4.024	0.00 *	0.171	3.991	0.00 *
5. ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	0.103	3.015	0.00 *	0.260	7.982	0.00 *	0.085	2.609	0.00 *	0.1093	3.216	0.00 *	0.109	3.016	0.00 *
	R = 0.208 R ² = 0.161 Sig of F. = 0.00*			R = 0.316 R ² = 0.197 Sig of F. = 0.00*			R = 0.173 R ² = 0.130 Sig of F. = 0.00*			R = 0.201 R ² = 0.170 Sig of F. = 0.00*			R = 0.261 R ² = 0.150 Sig of F. = 0.00*		

มีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ การพัฒนาการบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่ายอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = 0.208$ และค่า $R^2 = 0.161$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาการบริหารจัดการ สามารถอธิบายความแปรปรวน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน

ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 : ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ ประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ	การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร														
	1. การเพิ่มประสิทธิภาพความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ			2. การเพิ่มประสิทธิภาพสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์			3. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ			4. การเพิ่มประสิทธิภาพยอมรับการมีส่วนร่วม การคิด และการเห็นต่าง			5. การเพิ่มประสิทธิภาพเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม		
	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig
1. ปัจจัยภายใน	0.1329	2.664	0.01*	0.192	3.987	0.00*	0.108	2.170	0.03*	0.138	2.784	0.00*	0.132	2.664	0.00*
2. ปัจจัยภายนอก	0.230	4.345	0.00*	0.140	2.480	0.00*	0.252	4.312	0.00*	0.220	3.849	0.00*	0.228	3.994	0.02*
	R = 0.301 R ² = 0.140 Sig of F. = 0.00*			R = 0.312, R ² = 0.197 Sig of F. = 0.00*			R = 0.274 R ² = 0.130 Sig of F. = 0.00*			R = 0.231 R ² = 0.140 Sig of F. = 0.00*			R = 0.201 R ² = 0.150 Sig of F. = 0.00*		

มีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = 0.301$ และค่า $R^2 = 0.140$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ สามารถอธิบายความแปรปรวน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 30.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = 0.312$ และค่า $R^2 = 0.197$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ สามารถอธิบายความแปรปรวน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 31.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = 0.274$ และค่า $R^2 = 0.130$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ สามารถอธิบายความแปรปรวน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 27.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = 0.231$ และค่า $R^2 = 0.140$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ สามารถอธิบายความแปรปรวน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 23.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่างเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน $F < 0.05$ โดยค่า $R = 0.201$ และค่า $R^2 = 0.150$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ สามารถอธิบายความแปรปรวน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 20.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 536 คิดเป็นร้อยละ 52.96 รองลงเป็นเพศชาย จำนวน 476 คิดเป็นร้อยละ 47.04 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 586 คิดเป็นร้อยละ 57.91 รองลงมา ปริญญาตรี เทียบเท่าหรือสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 426 คิดเป็นร้อยละ 42.09 นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.27$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ค่านิยมในสังคมประชาธิปไตย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = 0.64) ค่านิยมในระบบคุณธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.31$, S.D. = 0.66) ค่านิยมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X} = 2.28$, S.D. = 0.63) และค่านิยมที่ยอมรับการมีส่วนร่วม การคิดและการเห็นต่าง ($\bar{X} = 2.13$, S.D. = 0.68) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สฤญเกียรติ แจ่มสมบุรณ์ (2559) กรุงเทพมหานครควรมีการพัฒนาการบริหารจัดการส่งเสริมค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริตให้แก่พนักงาน สามารถตรวจการปฏิบัติงานได้ สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชน เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนโดยสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับยึดถือปฏิบัติและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับสังคมประชาธิปไตยและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ยึดมั่นในระบบคุณธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ยอมรับการมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็นและการเห็นต่าง พร้อมกันนั้น ผู้บริหารทุกระดับของกรุงเทพมหานครควรถูกกำหนดนโยบาย และแผนงานสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนที่คำนึงถึงผลประโยชน์และคุณภาพชีวิตของประชาชนไว้อย่างชัดเจนย่อมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน อีกทั้งยังทำให้พนักงานทุกคนมีความสุขในการทำงาน และยังช่วยสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี พร้อมปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งจะส่งผลดี

โดยรวมกับการดำเนินงานให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้อีกในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ พลภักดี และวิรัช วิรัชนิภา วรณ (2559) และ วรณิษฐ์ ลำไย 2557

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของ กรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 536 คิดเป็นร้อยละ 52.96 รองลงเป็นเพศชาย จำนวน 476 คิดเป็นร้อยละ 47.04 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 586 คิดเป็นร้อยละ 57.91 รองลงมา ปริญญาตรี เทียบเท่าหรือสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 426 คิดเป็นร้อยละ 42.09 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.37$, S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$, S.D.= 0.67) รองลงมา คือ ปัจจัยภายนอก ($\bar{X} = 2.436$, S.D.= 0.66) ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยควรให้นักบริหารมืออาชีพมาวางระบบและบริหารจัดการโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เช่น ไลน์ (Line) และเฟซบุ๊ก (Facebook) มาใช้ในการส่งเสริมค่านิยมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย (2561, หน้า 335-349) นอกจากนี้ ควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน ต่อเนื่องสำหรับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน โดยเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการให้บริการประชาชน รวมถึงควรสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอพร้อมปลูกฝังความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ การรับฟังความคิดเห็นสร้างค่านิยมให้พนักงานและองค์กรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมด้วยซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ วิรัช วิรัชนิภา วรณ (2563) และวิรัช วิรัชนิภา วรณ (2561)

จะเห็นว่า พนักงานนับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นอย่างยิ่งเพราะพนักงานจะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการและเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่เน้นคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม การสร้างค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน และการสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการให้กับประชาชนส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นองค์กร สร้างค่านิยมสังคมประชาธิปไตยโดยทุกคนมีสิทธิแสดงความคิดเห็น พร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยเหตุและผล ย่อมส่งผลให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร (2561) ข้อมูลสถิติจำนวนประชากรพื้นที่รายเขตของกรุงเทพมหานคร. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร.
- ชัยมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย. (2561). การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. 15(2) หน้า 335-349.
- ณรงค์ เส็งประชา. (2531). พื้นฐานวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ทัศนีย์ ทองสว่าง (2537) พื้นฐานวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2555). พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์
- วิรัช วิรัชนิภา วรณ. (2562). “ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการให้บริการประชาชนสำหรับการบริหารจัดการยุคดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร” วารสาร อัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย ฟาฏอนี. 14(27) หน้า 219-237.

- วรานิษฐ์ ลำไย (2557) การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ตะวันตก. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2563). ค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ส่งเสริมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- สฤณีเกียรติ แจ่มสมบูรณ์. (2559) “การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนรายการเทิดพระเกียรติของสถานีวิจัยโทรทัศน์กองทัพบก” วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 21(3) หน้า 214-226.
- สัมพันธ์ พลภักดิ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559) การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์. 6(1) หน้า 325-337.
- สนิท สมัครการ และสุนทรีโคมิน. (2522). รายงานการวิจัยเรื่องค่านิยมและระบบค่านิยมไทย: เครื่องมือในการสำรวจวัด. สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรถัย กักพล. (2546). คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพฯ : มูลนิธิปริญญาโทสำหรับนักบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Yamane, Taro. (2012). Mathematics for Economists: An Elementary Survey. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.