

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองของความต้องการของประชาชน

ในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี

Management strategies that meet the needs of people

In the digital age of Nonthaburi Municipality

¹นัทธิลาวัลย์ จรัสวิชากร (Nattirawan Jaruswichakorn)

²ชลันธร แก้วแดง (Chalunthorn Kaewdaeng)

³ฉัตรทิพย์ กวีวัฒนา (Chutthip Kavevathana)

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (Eastern Asia University)

Email: lily_phd@hotmail.com

Received August 27, 2020; Revised October 18, 2020; Accepted October 20, 2020

Abstract

This study has objectives to study ways to improve management that meets the needs of people in the digital age. And management strategies to meet the needs of people in the digital age of the Nonthaburi municipality It is quantitative research. Using a survey study method the questionnaire was used as a tool for data collection. The questionnaire was tested to determine the accuracy of 0.94 and the reliability at the level 0.95 The population was the total population of 253,737 people in the Nonthaburi municipality area, the total sample group was 1,111, and 1,014 were recovered. Sets / person representing 91.27 percent of the total sample the data analysis method is a tabular analysis. Including using a descriptive analysis model the descriptive statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The study found that an important management improvement approach is that Nonthaburi City municipality should improve the management that meets the needs of the people in the digital age in a direction that values the benefits. By the requirements and the satisfaction of the people. Also, Nonthaburi City municipality should establish a management strategy that meets the needs of the people in the digital age according to the 5 aspects of the digital age management concept in order of importance as follows: (1) Giving importance to the interests of the people (2) convenience, (3) democracy, (4) professionalism and (5) reliability

Keywords: Strategy; People Needs Administration; The Digital Era; The Nonthaburi City Municipality

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.94 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.95 ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 253,737 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 1,111 คน เก็บรวบรวมกลับคืนมาได้ 1,014 ชุด/คน คิดเป็นร้อยละ 91.27 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด วิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ เทศบาลนครนนทบุรีควรปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน นอกจากนี้ เทศบาลนครนนทบุรีควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความสะดวกรวดเร็ว (3) ความเป็นประชาธิปไตย (4) ความเป็นมืออาชีพ และ (5) ความน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์; การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน; ยุคดิจิทัล; เทศบาลนครนนทบุรี

บทนำ

เทศบาลนครนนทบุรีเป็นเทศบาลนครขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีอาณาเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร และเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยในปี พ.ศ. 2562 มีประชากร 253,737 คน (Nonthaburi Municipality Local Registration Office, 2019) ทำให้เป็นเทศบาลนครที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในประเทศไทย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นำปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการมาประมวลและกำหนดเป็น “ปัญหาการวิจัย” ของการศึกษานี้ กล่าวคือ การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน หรือพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน” คือ “เทศบาลนครนนทบุรี” เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้น โดยมีปัญหาการวิจัย คือ “เทศบาลนครนนทบุรีบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของอย่างไร้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร” เช่น การให้บริการประชาชนล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนมากเท่าที่ควร และให้บริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าที่ควร เป็นต้น

เทศบาลนครนนทบุรีไม่เพียงมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลที่ยังไม่ชัดเจนเท่านั้น แต่ยังพบว่าเทศบาลนครนนทบุรีได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลอีกด้วย เป็นต้นว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน เช่น เทศบาลนครนนทบุรีมีการบริหารจัดการหรือปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร และ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ เช่น เทศบาลนครนนทบุรีปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมอบหมายหรือสนับสนุนมืออาชีพ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ และมีประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงมากเพียงพอให้เข้าปฏิบัติงานไม่มากเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Noppadol Sanguanphan (2018) ที่เห็นว่า ปัญหาด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน เช่น โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมการศึกษาในทิศทางที่สอดคล้องกับผลประโยชน์และความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนไม่มากเท่าที่ควร รวมทั้งปัญหาด้านความเป็นมืออาชีพ เช่น โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีบริหารจัดการ หรือติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียน โดยไม่ได้มอบหมายความรับผิดชอบในการดำเนินงานให้กับผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ และมีประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงมากเพียงพอ เป็นต้น

หากปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรีดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข อาจทำให้เกิดผลเสียหรือข้อบกพร่องอย่างน้อย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านหน่วยงาน เช่น การปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรีไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานสากล ทำให้การยอมรับและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานลดลง (2) ด้านบุคลากรของหน่วยงาน คือ บุคลากรของเทศบาลนครนนทบุรี ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นและขาดขวัญกำลังใจ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรีอย่างไม่มีประสิทธิภาพและคุณภาพเท่าที่ควร และ (3) ด้านประชาชนและสังคม ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรี และสังคมได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนจากเทศบาลนครนนทบุรีไม่มากเท่าที่ควร

ด้วยเหตุผลที่นำเสนอข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาครั้งนี้ โดยนำแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ เช่น การเรียนการสอนการวิจัย และการศึกษาต่อยอด รวมทั้งเป็นประโยชน์ด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะเทศบาลนครนนทบุรี และหน่วยงานปกครองท้องถิ่นอื่น โดยนำแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลจากการศึกษาครั้งนี้ไปปรับใช้ ในส่วนของประชาชนย่อมได้ประโยชน์จากการนำข้อมูลทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับเข้ามามีส่วนร่วมในการอภิปราย ติดตาม และตรวจสอบการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐตามบทบัญญัติของกฎหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี
2. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การศึกษาเชิงสำรวจ ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม และใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 253,737 คน (Nonthaburi Municipality Local Registration Office, 2019) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 1,111 คน ซึ่งได้มาจาก ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.03 การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 – 30 ธันวาคม 2562 ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,111 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 1,014 ชุด/คน (n=1,014) คิดเป็นร้อยละ 91.27 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,111 คน

ทบทวนวรรณกรรม

วรรณกรรมสำคัญที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

ยุทธศาสตร์ Phichet Wongkiatkhajon, (2009) เห็นว่ายุทธศาสตร์ คือการพัฒนาโดยนำทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวางแผน และวิธีการที่ชาญฉลาดลุ่มลึกกว่าเดิมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นเป้าหมายที่ยากเป็นพิเศษและไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยวิธีการปกติ ขณะที่ Narumol Soonsawad, (2009) เห็นว่ายุทธศาสตร์เป็นภาพรวมหรือภาพใหญ่ในการทำสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนยุทธวิธีเป็นวิธีรายละเอียดของการกระทำให้สำเร็จ ยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดทิศทางที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางด้วยวิธีการที่เหมาะสม ในส่วนของนักศึกษา ได้นำความหมายของ Narumol Soonsawad มาปรับใช้และกำหนดให้คำว่า ยุทธศาสตร์ ในที่นี้หมายถึงการกำหนดทิศทางด้วยการวางแผนที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางของเทศบาลนครนนทบุรีด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ความหมายของการบริหารจัดการ Tin Pratchayapruet (2013) มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการโดยหมายถึง กระบวนการนำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจหมายถึง เกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ขณะที่ Herbert A. Simon (2011) อธิบายว่า การบริหารเป็นเรื่องของการตัดสินใจ โดยทุกระดับในองค์การจะมีส่วนในการตัดสินใจทั้งสิ้น กล่าวคือ ผู้ที่มีตำแหน่งระดับสูงจะตัดสินใจในเรื่องนโยบายขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างจะตัดสินใจในเรื่องของการปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนั้น ทุกคนในองค์การจะต้องตัดสินใจ

ผู้ศึกษาได้นำความหมายข้างต้นมาปรับใช้ โดยกำหนดเป็นความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในที่นี้ ซึ่งหมายถึง “การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการ

ของเพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุน ส่งเสริม เปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญอย่างก้าวหน้า มั่นคง และยั่งยืนของประชาชนและประเทศชาติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้”

แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล Wiruch Wiruchnipawan (2018) ได้อธิบายถึง การบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People) (2) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) (3) ความน่าเชื่อถือ (Dependability) (4) ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) (5) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) (6) การปรับปรุงตลอดเวลา (Improvement) (7) ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience) (8) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network) (9) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology) และ (10) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (Teamwork) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Easra Disornetiwat (2020) เนื่องจากเป็นด้านที่สำคัญและกะทัดรัดสำหรับหน่วยงานและบุคลากรที่กำลังศึกษา รวมทั้งสอดคล้องและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาคั้งนี้ด้วย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นมืออาชีพ (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความเป็นประชาธิปไตย และ (5) ความสะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้ ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน”

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย (research design) ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม หรือการวิจัยสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 253,737 คน (Nonthaburi Municipality Local Registration Office, 2019) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 1,111 คน ซึ่งได้มาจาก ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.03 การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.94 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2562 ผู้ศึกษาและผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,111 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 1,014 ชุด/คน (n=1,014) คิดเป็นร้อยละ 91.27 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,111 คน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง

รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา อันเป็นการนำเสนอข้อมูลในตารางและเขียนบรรยายใต้ตาราง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,014 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.05) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 38.95) เป็นชาย นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78.01) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และที่เหลือ (ร้อยละ 21.99) มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ มีดังนี้

1. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = 0.55) คือ คำถามที่ว่า “เทศบาลนครนนทบุรีควรปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน” (2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 0.53) คือ คำถามที่ว่า “เทศบาลนครนนทบุรีควรปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยเน้นการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ และความสะดวกรวดเร็วของประชาชน” และ (3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 0.55) คือ คำถามที่ว่า “เทศบาลนครนนทบุรีควรปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างต่อเนื่องในทิศทางที่เสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม และตรวจสอบได้” เป็นต้น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (n 1,014)

แนวทางการปรับปรุงตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน	2.52	0.55	มาก	1
2. ความเป็นมืออาชีพ	2.44	0.54	มาก	4
3. ความน่าเชื่อถือ	2.42	0.53	มาก	5
4. ความเป็นประชาธิปไตย	2.45	0.55	มาก	3
5. ความสะดวกรวดเร็ว	2.46	0.53	มาก	2
เฉลี่ยรวม	2.46	0.54	มาก	-

หมายเหตุ ตารางแสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ได้ใช้สถิติ ดังนี้

- 1) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05
- 2) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้
 - 2.1) 3 เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน
 - 2.2) 2 เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน
 - 2.3) 1 เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก 3 ด้าน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ด้าน เฉพาะด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก ดังนี้ (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 0.52) คือ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลนครนนทบุรีมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลโดยให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง” (2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 0.54) คือ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลนครนนทบุรีมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลโดยเน้นการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ และความสะดวกรวดเร็วของประชาชนเป็นประจำ” และ (3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 0.53) คือ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลนครนนทบุรีมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลโดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างต่อเนื่องในทิศทางที่เสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม และตรวจสอบได้” เป็นต้น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (n 1,014)

ยุทธศาสตร์ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน	2.51	0.52	มาก	1
2. ความเป็นมืออาชีพ	2.26	0.56	ปานกลาง	5
3. ความน่าเชื่อถือ	2.30	0.59	ปานกลาง	4
4. ความเป็นประชาธิปไตย	2.43	0.53	มาก	3
5. ความสะดวกรวดเร็ว	2.45	0.54	มาก	2
เฉลี่ยรวม	2.39	0.55	มาก	-

อภิปรายผล

1. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้านนั้น มี 3 ด้าน เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเหมือนกัน ได้แก่ (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว และ (3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย เหตุผลสำคัญที่มีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลทั้ง 5 ด้าน นั้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการดังกล่าว (1) เป็นสิ่งที่สำคัญ จำเป็น และเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่เทศบาลนครนนทบุรีควรให้ความสำคัญกับด้านหรือเรื่องดังกล่าว (2) มีส่วนสำคัญทำให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น และ (3) มีส่วนสำคัญทำให้เทศบาลนครนนทบุรีมี

แนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับจากประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับ Orathai Kokpol (2009) ที่อธิบายว่า การบริหารจัดการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง นั้น ควรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (1) ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการเลือก (2) ประชาชนต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว (3) ประชาชนสามารถเสนอความคิดเห็นต่อการบริหารงานของท้องถิ่นได้และท้องถิ่นเองก็ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วน

2. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี

เหตุผลสำคัญที่มีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล จำนวน 3 ด้านแรกนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลนครนนทบุรีมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลโดยให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง” เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็น เนื่องจาก (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย พึงพอใจ หรือเชื่อมั่นอย่างยิ่งในยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลนั้น (2) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่า เป็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สำคัญ จำเป็น และสอดคล้องกับสถานการณ์ รวมทั้งสอดคล้อง และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์และพึงพอใจ เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับบทความวิจัยของ Nantaporn Suriyakun Na Ayudhya and Wiruch Wiruchnipawan (2017) ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะโดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในระดับมากดังกล่าว

สรุปผล

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี มี 3 ด้าน เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเหมือนกัน ได้แก่ (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว และ (3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี มีการคำนึงถึงการให้บริการอย่างต่อเนื่องในทิศทางที่เสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรมและตรวจสอบได้ พร้อมกันนั้นมีการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) หรือการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว (3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย (4) ด้านความเป็นมืออาชีพ และ (5) ด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรีควรปรับปรุงการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกันนั้น ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ชัดเจน และต่อเนื่อง เฉพาะข้อเสนอแนะส่วนนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Natthilawan Jaratwichakorn (2019) ที่ว่าผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานคร ควรสร้างความรู้ความเข้าใจและทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่องการให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานและบุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เทศบาลนครนนทบุรี หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้แนวคิด กรอบแนวคิด หรือกลุ่มตัวชี้วัดอื่นสำหรับการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นต้นว่า การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก และแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
2. เทศบาลนครนนทบุรี หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี กับหน่วยงานอื่นหรือเทศบาลนครอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่

เทศบาลนครนนทบุรีมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล โดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างต่อเนื่องในทิศทางที่เสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม และตรวจสอบได้ พร้อมกันนั้น เทศบาลนครนนทบุรีควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) หรือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว (3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย (4) ด้านความเป็นมืออาชีพ และ (5) ด้านความน่าเชื่อถือ ดังภาพ



References

- Disorntetiwat, E. (2020). Administration to Adopt Modern Technology and Network in the Small and Medium Enterprises Promotion of the Office of Small and Medium Enterprise Promotion according to the Digital Era Administration Concept. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 10(1), 214–226.
- Jaratwichakorn, N. (2019). Increasing Management Capabilities to Provide Garbage Services in the Bangkok Metropolitan Market. *UMT Poly Journal*, 16(1), 361–370.
- Kokpol, O. (2009). *Partner, Manual of Public Participation for local administrators*. Bangkok: Charansanitwong Publication.
- Nonthaburi Municipality Local Registration Office. (2019). *General information of Nonthaburi Municipality*. Retrieved December 3, 2019, from <http://nakornnont.go.th/>
- Pratchayapruet, T. (2013). *Public Administration Terminology* (12nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Sanguanphan, N. (2018). Administration of modern technology adoption for educational promotion of schools under the Kanchanaburi provincial administrative organization according to the digital era administration concept. *Journal of Kanchanaburi Rajabhat University*, 7(2), 257–269.
- Soonsawad, N. (2009). *Strategic management for competitive advantage*. Bangkok: Wanhip Publishing.
- Suriyakun Na Ayudhya, N., & Wiruchnipawan, W. (2017). Administration to Promote Modern Technology in Carbage Collection of Management in Pathum Thani Province. *Journal of the Association of Researchers*, 22(3), 156–167.
- Simon, H. A. (2011). “*The Proverbs of Administration*” in Jay Shafritz, J, Steven Ott and Yong Suk jang, *Classics of Organization Theory* (7th ed.). Boston, Massachusetts: Wadsworth Cengage Learning.
- Wiruchnipawan, W. (2018). *Management in the digital age*. Bangkok: Four Pace Publishing.
- Wongkiatkajon, P. (2009). *Strategies for the development of local administrative organizations (Local Administration Organization) in the globalization era*. Bangkok: Panyachon Distributor.
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice–Hall.