

การบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ADMINISTRATION OF COMMUNICATION WITH MODERN TECHNOLOGY
OF THE SECRETARIAT OF THE HOUSE OF REPRESENTATIVES

Received : November 1, 2018
Revised : November 29, 2018
Accepted : December 30, 2018

วิสมัญญา ทูลไธสงค์
Wismunya Thulthaisonk
วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
Wiruch Wiruchnipawan

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้ ได้นำแนวคิดการบริหารจัดการแพนธ์-ไอเทิร์มส์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ เครือข่าย การทำงานเป็นทีม เทคโนโลยี และคุณธรรม มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่สำคัญของการศึกษาครั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลสนามจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.93 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.81

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน 4 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงที่ตั้งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,108 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่

ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2561 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,009 ชุด/คน คิดเป็นร้อยละ 91.06 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,108 คน สำหรับวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอลล์ และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว คนละไม่น้อยกว่า 60 นาที ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการด้านการสื่อสารโดยใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และผู้บริหารทุกระดับควรสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งมีเจตนาที่แน่วแน่ในการสนับสนุนการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังด้วย และ (3) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรสร้างและนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิดการบริหารจัดการแพ้นท์-ไอเทิร์มส์ ไปปรับใช้สำหรับการวางแผน และใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่สำคัญของการปฏิบัติงาน รวมทั้งนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และนำยุทธศาสตร์ไปพัฒนาต่อยอดต่อไปในอนาคตอีกด้วย โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวควรประกอบด้วย 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นมืออาชีพ เทคโนโลยี เครือข่าย คุณธรรม และการทำงานเป็นทีม

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

Abstract

The objectives of this study were significantly to explore (1) problems of administration of the communication with modern technology of the Secretariat of the House of Representatives, (2) development guidelines of the administration of communication with modern technology of the Secretariat of the House of Representatives, and (3) strategy of development guidelines of the administration of communication with modern technology of the Secretariat of the House of Representatives. The PANT-ITERMS Administration Concept of 5 aspects: Professional, Network, Teamwork, and Morality, was applied as significant research conceptual framework of this study.

Methodology of this research was designed the as mixed methods research applying quantitative research as a principal and qualitative research as a supplementary. The quantitative research was survey research collecting large field data from samples with questionnaires. The questionnaires passed try out of validity check at level of 0.93 and reliability check at level of 0.81. Population was all 1,108 people residing in 4 administrative areas of The Bangkok Metropolitan Authority. The 4 areas were located near the Secretariat of the House of Representatives. Sampling size was 1,108 people calculated by using Taro Yamane's formula. Field data collection was operated during January 1-31, 2018, and total of 1,009 completed sets of questionnaire, equal to 91.06% of the 1,108 total samples, were returned. Data analysis was presented in contingency table with descriptive approach. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, and standard deviation. For qualitative data, in-depth interview of 9 experts, selected by the Snowball Sampling Concept with face to face interview of at least 60 minute each and structured in-depth interview form, was also applied.

Findings of this research were (1) the significant problem of administration was the Secretariat of the House of Representatives' s personnel hiring for responsibility of communication with modern technology with insufficient knowledge, ability, and experience in administration, (2) the significant development guidelines of administration were the Secretariat of the House of Representatives and executives at all levels should continuously support administration of communication with modern technology by hiring personnel with high knowledge, ability, and experience in administration, along with steady intentions of highly favoring the support of communication with modern technology and network for people services, and (3) the Secretariat of the House of should create and apply the strategy of development

guideline of administration of communication with modern technology according to the PANT-ITERMS Administration Concept for planning and as the Key Performance Indicators including implement practically and continuously. Further development of the strategy should also be accomplished. The strategy should consist of 5 aspects arranging from the most importance to the least as follows: Professionalism, Technology, Network, Morality, and Teamwork.

Keywords: Administration, communication with modern technology, the Secretariat of the House of Representatives

บทนำ

รัฐสภา หรือที่เรียกในภาษาอังกฤษว่า “Parliament” เป็นสถาบันสำคัญที่สุดของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันที่พระมหากษัตริย์พระราชทานอำนาจให้เป็นผู้ออกกฎหมายสำหรับการปกครองและการบริหารประเทศ ซึ่งเรียกว่า “อำนาจนิติบัญญัติ” เป็นสถาบันที่แสดงเจตจำนงสูงสุดของประชาชนตามครรลองของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันที่รวบรวมผู้ที่ประชาชนมอบหมายให้เป็นตัวแทนในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นเป็นปากเป็นเสียงแทน รัฐสภาจึงเป็นสถาบันที่ประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้โดยการเลือกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเข้าไปทำหน้าที่แทนในรัฐสภา ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า รัฐสภาเป็นองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐหน่วยหนึ่งที่สำคัญสำหรับการเมืองการปกครองและการบริหารจัดการ โดยมีอำนาจหน้าที่ ซึ่งรวมทั้งอำนาจหน้าที่พิจารณาบัญญัติกฎหมายเพื่อใช้ในการปกครองประเทศและควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลหรือฝ่ายบริหาร เป็นต้น รัฐสภาโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบสภาเดียว (Unicameral Parliament) รูปแบบสภาคู่ (Bicameral Parliament) การจะเลือกใช้รูปแบบของรัฐสภาแบบใดขึ้นอยู่กับเหตุผลและความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของแต่ละประเทศที่รัฐธรรมนูญได้บัญญัติไว้ โดยได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐสภาไว้โดยแยกเป็นประเด็นหลักคือ อำนาจหน้าที่ในทางนิติบัญญัติ และการมีอำนาจหน้าที่ในด้านอื่น (Legislative and Non Legislative Function) ตัวอย่างเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐสภาไว้ คือ ด้านนิติบัญญัติ ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญ การถอดถอนบุคคลออกจากตำแหน่ง การให้ความเห็นชอบและการพิจารณาเลือกบุคคลให้ดำรงตำแหน่งในองค์กรต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญโดยความยินยอมของรัฐสภา ซึ่งประกอบด้วยสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา

สภาผู้แทนราษฎรไทย ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และรูปแบบบัญชีรายชื่อของพรรคการเมือง ซึ่งหลักเกณฑ์และวิธีการได้มาซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตามรูปแบบนี้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 7 รัฐสภา ส่วนที่ 2 สภาผู้แทนราษฎร และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ อายุของสภาผู้แทนราษฎร มีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สภาผู้แทนราษฎรมีหน้าที่โดยตรงในทางนิติบัญญัติคือการตรากฎหมาย อำนาจควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบบุคคล ซึ่งสมควรได้รับแต่งตั้งเป็นนายกรัฐมนตรี การตั้งกระทู้ถาม และการเสนอญัตติขอให้เปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อลงมติไม่ไว้วางใจนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี ทั้งนี้ เป็นไปตามการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยส่วนภาคการปฏิบัติหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร จะผ่านการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำของสภาผู้แทนราษฎรมีบุคลากรปฏิบัติงาน เรียกว่า ข้าราชการฝ่ายรัฐสภา โดยมีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บริหารระดับสูงและขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร ขั้วเคลื่อนองค์กรผ่านแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง

(High Performance Organization) เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน” (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560: 11-12)

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีหลายด้าน เช่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เป็นกลไกติดตามการตรากฎหมายเพื่อให้เอื้อต่อการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการพัฒนาระบบงานและบริการข้อมูลด้านนิติบัญญัติให้ถูกต้องและทันสมัย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านฮาร์ดแวร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ด้านซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการเสริมการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นพีเพิลแวร์ ซึ่งจะเป็นผู้ใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำนวัตกรรมมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาองค์กรสู่การเป็น Smart Parliament นั้น เป็นภารกิจที่มีความสำคัญยิ่งของการบริหารจัดการไปสู่องค์กร หรือหน่วยงานที่ทันสมัย ให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของหน่วยงานบางประการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่นนี้ ถือว่า เป็นประเด็นสำคัญและเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งมุ่งทำการศึกษาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยเป็นการศึกษาเฉพาะอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อ "พัฒนาหน่วยงาน" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน" อันได้แก่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ กล่าวคือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมี "ปัญหาการวิจัย" ซึ่งเป็น "ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยในเรื่องที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่มากเพียงพอ"

ตัวอย่างเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และสมาร์ต โฟน (smart phone) ซึ่งเป็นฮาร์ดแวร์ (hardware) และโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับใช้ออนไลน์ (online) เช่น ไลน์ (Line) และเฟสบุ๊ก (Facebook) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ (software) หรือการสร้าง แอปพลิเคชัน (Application) ตลอดจนถึงการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นพีเพิลแวร์ (Peopleware) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อติดต่อสื่อสารและให้บริการประชาชน สำหรับตัวอย่างการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในการติดต่อราชการกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การขอรับข้อมูลข่าวสาร การนัดหมาย การยื่นคำร้อง และการร้องเรียน เป็นต้น

ปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่สำคัญที่กำลังประสบอยู่ พร้อมกันนั้น ผู้ศึกษายังได้นำปัญหาดังกล่าวไปปรับใช้ในแบบสอบถามเพื่อช่วยให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเข้าใจ และตอบคำถามได้ตรงประเด็น และเจาะจงเพิ่มมากขึ้น

ไม่เพียงเท่านั้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามแนวคิดแพ้นท์-ไอเทิร์มส์ (PANT-ITERMS) 4 ด้านอีกด้วย ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสาร (เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนที่มากเพียงพอ) โดยใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งมุ่งประโยชน์เพื่อส่วนรวม ไม่มากเท่าที่ควร (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเครือข่าย (Network) เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสารโดยใช้เครือข่ายภายใน เช่น สถานีวิทยุโทรทัศน์ และฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่มากเท่าที่ควร (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสาร โดยร่วมมือหรือประสานงานกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างไม่ชัดเจน หรือไม่มากเท่าที่ควร (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี (Technology) เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสารใช้ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (online information system) และสื่อสังคม (social media) เช่น ไลน์ (Line) และเฟสบุ๊ก (Facebook) ไม่มากเท่าที่ควร และ (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) เช่น บุคลากรบางส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสารด้วยความมูมานะและอดทนไม่มากเท่าที่ควร เป็นต้น และในสถานการณ์ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของหน่วยงานบางประการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่นนี้ ถือว่า เป็นประเด็นสำคัญและเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งมุ่งทำการศึกษาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยเป็นการศึกษาเฉพาะการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. ศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

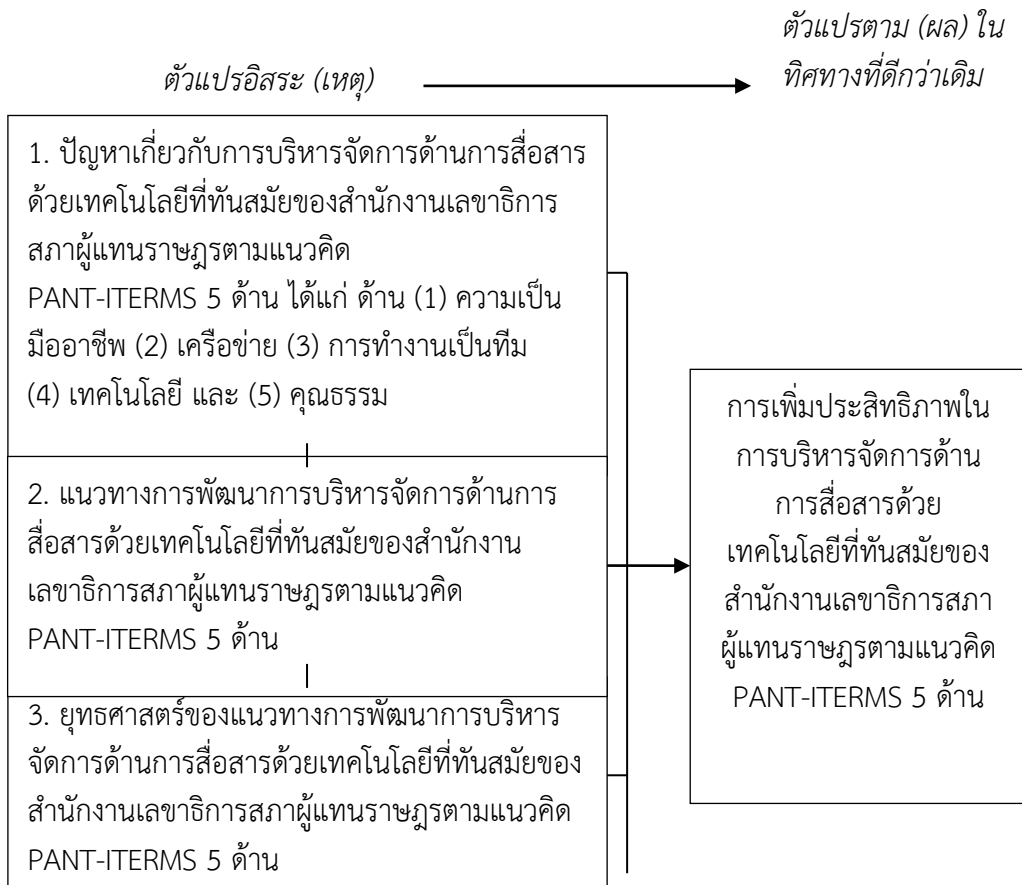
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) โดยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเป็นลักษณะที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) ส่วนกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ "แนวคิดแพนที-ไอเทิร์มส์ (PANT-ITERMS Concept) 10 ด้าน" ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) (2) การมุ่งความสำเร็จ (Achievement) (3) เครือข่าย (Network) (4) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (5) ข้อมูลข่าวสาร (Information) (6) เทคโนโลยี (Technology) (7) งบประมาณ (Economic status) (8) ทรัพยากรมนุษย์ (Resource) (9) คุณธรรม (Morality) และ (10) สังคมส่วนรวม (Society) (วิช วิรัชนิภาวรรณ. (2559, หน้า 369). 50 แนวคิดตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.) แต่ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้ 5 ด้าน" ได้แก่ (1) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) (2) เครือข่าย (Network) (3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (4) เทคโนโลยี (Technology) และ (5) คุณธรรม (Morality) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า "แนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน" ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตัดออกไป 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การมุ่งความสำเร็จ (Achievement) (2) งบประมาณ (Economic status) (3) ข้อมูลข่าวสาร (Information)) (4) ทรัพยากรมนุษย์ (Resource) และ (5) สังคมส่วนรวม (Society) เพื่อให้เหมาะสม กะทัดรัด และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้

ในส่วนของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (เหตุในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) คือ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้กำหนดให้กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่มีความต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน นั้น อธิบายได้ว่า โดยหลักการและเหตุผลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) หรือแม้กระทั่งวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) ทั้งหมดนี้ ล้วนมีความเป็นทั้งศาสตร์ (science หรือวิชาความรู้ที่พิสูจน์และสัมผัสได้ง่าย) และศิลป์ (art ที่เป็นวิชาความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด ความพึงพอใจ และอารมณ์ของมนุษย์ รวมทั้งพิสูจน์และสัมผัสได้ยาก) ด้วยกันทั้งสิ้น ฉะนั้น หากผู้ศึกษาหรือผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยแบบใด ก็อาจกำหนดให้มี "กรอบแนวคิดการวิจัย" ที่ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้เหมือนกันตราบนานเท่าที่ในการวิจัยนั้น ผู้ศึกษาได้มีการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรเดี่ยวหรือกลุ่มตัวแปร (เหตุ) และตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรเดี่ยวหรือกลุ่มตัวแปรตาม (ผล) ที่มีความสัมพันธ์ หรือเกี่ยวเนื่องกันอย่างเป็นเหตุเป็นผลกัน (causality) ไว้อย่างชัดเจนอย่างน้อย 2 ขั้นตอนหรือ 2 ส่วน เช่น เหตุ (cause) และนำไปสู่ผล (effect) หรือปัญหา (problem) และนำไปสู่แนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา (suggestion or development guideline) หรืออาจแสดงความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบไว้ 3-4 ขั้นตอน เช่น ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยนำออก (output) และปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ปัจจัยนำออก และผลกระทบ (impact) เป็นต้น ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมกับการทำวิจัยแต่ละเรื่องแต่ละกรณี รวมทั้งสอดคล้องหรือเหมาะสมกับสถิติที่นำมาปรับใช้ จากหลักการดังกล่าว เมื่อเป็นเช่นนั้น

ผู้ศึกษาอาจกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยที่ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (เหตุ) และตัวแปรตาม (ผล) ได้เสมอ อีกทั้งสถิติที่นำมาปรับใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ หรือการวิจัยเชิงคุณภาพก็ไม่จำเป็นต้องเป็นสถิติขั้นสูงเสมอไป แต่ควรเป็นสถิติที่เหมาะสมที่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งตอบคำถาม หรือพิสูจน์สิ่งที่ต้องการศึกษาได้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เหตุ) และตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีกว่าเดิม) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่จัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อของการศึกษาคั้งนี้

การศึกษาคั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (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.) ซึ่งเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เป็นหลัก และ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 โดยเป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) เพื่อนำข้อมูลมาเสริมและเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ (4) วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ใน 4 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงที่ตั้งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้ง 4 เขต ได้แก่ เขตดุสิต มีประชากร 95,852 คน เขตพระนคร มีประชากร 51,231 คน เขตบางซื่อ มีประชากร 126,136 คน และเขตบางพลัด มีประชากร 93,771 คน รวมประชากรทั้งหมด $(95,852 + 51,231 + 126,136 + 93,771 =)$ 366,990 คน (ที่มา: สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2560). "สถิติจำนวนประชากรและบ้านในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายแขวงและเขต" ณ เดือนธันวาคม 2560.

ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ใน 4 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงที่ตั้งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรดังกล่าว รวมทั้งหมด 1,108 คน จำนวนนี้ ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane (2012). *Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 3% (หรือ 0.03) เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Ernest L. Cowles and Edward Nelson, 2015: 13-34). *An Introduction to Survey Research*. New York: Business Expert Press, LLC.) หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน

ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยทั่วไปใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.0% หรือระดับค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 เช่นนี้ หมายถึง โอกาสที่สรุปผลการวิจัยหรือสรุปผลการศึกษามิผิดพลาดมี 5 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง แต่ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 3% หรือ 0.03 เนื่องจากการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ย่อมทำให้ความถูกต้องของการสรุปผลในการประมาณการค่าสถิติมีมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้ากำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 97.0% หมายถึง โอกาสที่จะสรุปผลการวิจัยผิดพลาดมี 3 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง เช่นนี้ ย่อมส่งผลให้การวิจัยมีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

สำหรับการคำนวณหาประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษารั้งนี้

หนึ่ง เนื่องจากจำนวนประชากรของการศึกษารั้งนี้เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสภาผู้แทนราษฎรไม่ว่าจะระบุได้อย่างชัดเจนโดยมีลักษณะเป็น "ประชากรที่ไม่สามารถนับได้ หรือประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน หรือประชากรที่มีจำนวนนับได้ไม่แน่นอน" (infinite population, undefined population, unknown population) ดังตัวอย่างเช่น หญิงบริการทางเพศทั้งหมด ผู้ป่วยด้วยโรคทางจิตทั้งหมด ผู้ป่วยที่มีเชื้อเอชไอวีทั้งหมด (all people with AIDS), เด็กแรกเกิดที่มีน้ำหนักน้อยทั้งหมด (all low birth weight

infants), อายุของเด็กทั้งหมดทุกคนในโรงเรียนที่เป็นโรคภูมิแพ้ (all school-age children with asthma), และวัยรุ่นที่ตั้งท้องทุกคน (all pregnant teens) เป็นต้น และ

สอง สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีประชากรเป็นจำนวนมากและไม่อาจระบุจำนวนประชากรได้อย่างชัดเจนดังกล่าวข้างต้นนั้น หรือสูตรที่นิยมใช้ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่สำคัญคือ

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

(ที่มา : William G. Cochran. (1977), John T. Roscoe. (1979) และ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: 54-55).

หลังจากนำสูตรดังกล่าวนี้มาคำนวณจะได้จำนวนประชากรโดยปกติประมาณ 400 คน ซึ่งจำนวนนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นจำนวนที่น้อยเกินไป และไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควรสำหรับการทำดัชนีพนธ์ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. London: John Weather Hill, Inc., และ Taro Yamane (2012). *Mathematics For Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 3% (หรือ 0.03) มาปรับใช้ เพื่อเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้สูงขึ้นไม่น้อยกว่า 1,000 คน ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกนำสูตรของทาโร ยามาเน่ ดังกล่าวนี้นี้มาใช้ เนื่องจากเป็นสูตรที่นิยมใช้ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกันอย่างกว้างขวาง เป็นสูตรที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และที่สำคัญคือ เป็นสูตรบอกถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องเก็บมาเพื่อการศึกษาวิเคราะห์ได้อย่างละเอียด กว้างขวาง ครบคลุม และนำมาปรับใช้ได้เหมาะสมมากกว่าสูตรอื่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก แบบสอบถามนั้นได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.93 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.81

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 มกราคม 2561 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 4 คน แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,108 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 1,009 ชุด/คน (n=1,009) คิดเป็นร้อยละ 91.06 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,108 คน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลักษณะของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 9 คน เช่นนี้ ถือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทการไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) และโดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล (Snowball Sampling Concept) (Patrick Biernacki and Dan Waldorf, 1981: 141-163). ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งเป็นข้อมูลเสริมการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญแบบตัวต่อตัวทีละคน ๆ ละไม่น้อย 60 นาที สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) จากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวล (จัดกลุ่ม) แปลความวิเคราะห์ และเขียนพรรณนาหรือบรรยาย (descriptive interpretation and descriptive analysis approach) ไว้ในตาราง (J. J. M. Brocki and A. J. Wearden, 2006: 87-108). ไว้ในตาราง

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ทั้ง 4 เขตของกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.10) เป็นหญิง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.09) มีการศึกษาดำรงต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.70) อยู่ในพื้นที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ ส่วนของผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยมีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.99, S.D. 0.71) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสาร (เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนที่มากเพียงพอ) โดยใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งมุ่งประโยชน์เพื่อส่วนรวมไม่มากเท่าที่ควร

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (2.45, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า “สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสาร (เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนที่มากเพียงพอ) โดยใช้ผู้

ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมเพิ่มมากขึ้น” นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้วยคำถามเดียวกันดังกล่าว พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.45, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพที่บริหารจัดการอย่างมืออาชีพด้วยความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐสภาอัจฉริยะ (Smart Parliament) ที่มุ่งเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและประเทศชาติอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและมีบทบาทนำในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาโลก” (ดังตาราง 1) นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้วยคำถามเดียวกันดังกล่าว พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ จำนวน 7 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีก 2 คน ไม่มีความเห็น

ตาราง 1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) แต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย		
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง)	2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)	3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก)
1) ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสาร (เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนที่มากเพียงพอ) โดยใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหาร	1) ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสาร (เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนที่มากเพียงพอ) โดยใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหาร	1) ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า การที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพที่บริหารจัดการอย่างมืออาชีพด้วยความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐสภาอัจฉริยะ (Smart Parliament) ที่มุ่งเกิดประโยชน์สุข

จัดการสูง รวมทั้งมุ่งประโยชน์เพื่อส่วนรวมไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 1.99, S.D. 0.71)	จัดการสูง รวมทั้งมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมเพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.45, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65)	ต่อประชาชนและประเทศชาติอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและมีบทบาทนำในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาโลก (ค่าเฉลี่ย 2.45, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64)
2) ด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 1.97, S.D. 0.74)	2) ด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 2.44, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61)	2) ด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 2.43, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)
3) ด้านเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 1.89, S.D. 0.70)	3) ด้านเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 2.42, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63)	3) ด้านเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 2.42, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67)
4) ด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 1.79, S.D. 0.69)	4) ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.42, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64)	4) ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.41, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)
5) ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย 1.86, S.D. 0.72)	5) ด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 2.41, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59)	5) ด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 2.40, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65)

หมายเหตุ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.-3.) ในตาราง 1 ข้างบนนี้ ผู้ศึกษาได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) จากมากไปน้อย และหากเกิดกรณีที่ด้านใดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. มาแสดงไว้ด้วย โดยเรียงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดไว้เป็นลำดับแรก

อภิปรายผล

เฉพาะที่สำคัญและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่เป็นข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1.อภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิด PANT-ITERMS ด้านที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ 2.45) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสาร (เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนมากเพียงพอ) โดยใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมเพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.45, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65)

เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ใน 4 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงกับที่ตั้งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้ง 4 เขต ได้แก่ เขตดุสิต เขตพระนคร เขตบางซื่อ และเขตบางพลัด ส่วนใหญ่มีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจาก (1) เป็นข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพ ลักษณะผู้นำที่ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และการนำความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2) ความเป็นมืออาชีพเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารจัดการสมัยใหม่ หรือยุคใหม่ที่ผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพจะต้องนำความรู้ทั้งทางวิชาการและทางปฏิบัติมาใช้เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมโดยเฉพาะในเรื่องการติดต่อสื่อสารสำหรับให้บริการประชาชน และ (3) การสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพ ถือเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีมาตรฐานและเป็นสากลเพิ่มมากขึ้น ความเห็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน

2. อภิปรายผลยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิด PANT-ITERMS ด้านที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ 2.45) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า การที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบริหารจัดการ หรือดำเนินงานด้านการสื่อสารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพที่บริหารจัดการอย่างมืออาชีพด้วยความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐสภาอัจฉริยะ (Smart Parliament) ที่มุ่งเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและประเทศชาติอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและมีบทบาทนำในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาโลก ($\bar{X}$ 2.45, S.D. 0.64)

เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ใน 4 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจาก (1) เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS ที่เกี่ยวข้องหรือให้ความสำคัญกับด้านความเป็นมืออาชีพซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น สอดคล้องกับสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2) เป็นยุทธศาสตร์ของแนวทางการบริหารจัดการที่มีสาระครอบคลุมความเป็นมืออาชีพ หรือการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพไว้อย่างครบถ้วนทั้งภายในและภายนอกประเทศ อัน

จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (3) เป็นยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีมาตรฐานสูงขึ้นและเป็นสากล ส่วนประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วเพิ่มขึ้น และ (4) เป็นยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐควรยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง ความเห็นดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่จำนวน 7 คน จากทั้งหมด 9 คน

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้างต้นที่ให้ความสำคัญ หรือสนับสนุนความเป็นมืออาชีพนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมาณ เลื่องวัฒนะวนิช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). "การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ้นท์-ไอเทิร์มส์" วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2562). ที่นำแนวคิดการบริหารจัดการแพ้นท์-ไอเทิร์มส์ 10 ด้าน (PANT-ITERMS Administration Concept) 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) (2) การมุ่งความสำเร็จ (Achievement) (3) เครือข่าย (Network) (4) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (Teamwork) (5) ข้อมูลข่าวสาร (Information) (6) เทคโนโลยี (Technology) (7) งบประมาณ (Economic status) (8) ทรัพยากรมนุษย์ (Resource) (9) คุณธรรม (Morality) และ (10) สังคมส่วนรวม (Society) มาใช้ในการศึกษา และมีข้อเสนอแนะการบริหารจัดการตามแนวคิด PANT-ITERMS ด้านความเป็นมืออาชีพ ไว้ว่า กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคาร (เช่น ปัญหาการควบคุมดูแลการต่อเติมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายไม่เข้มงวดเท่าที่ควร) โดยใช้นักบริหารมืออาชีพ ซึ่งหมายถึง ใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงและชัดเจน

สรุปผลการวิจัย

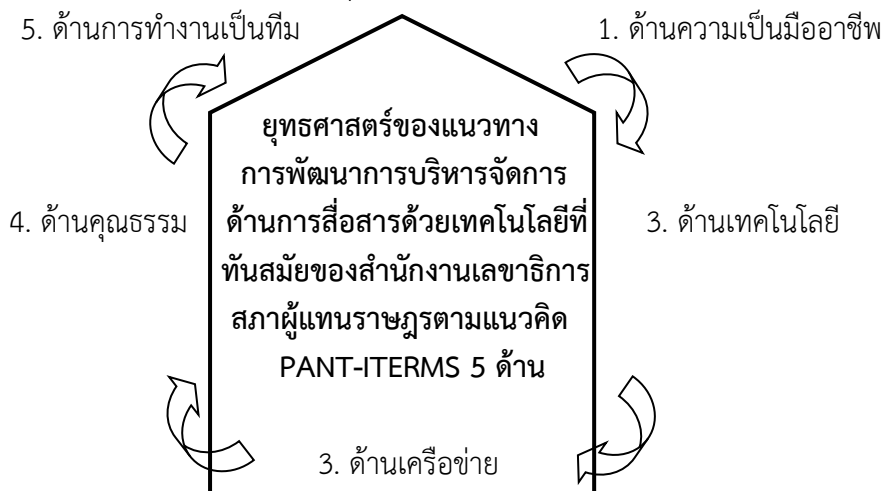
1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.-3.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และผู้บริหารทุกระดับควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนการบริหารจัดการ หรือการดำเนินงาน

ด้านการสื่อสาร (เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนในจำนวนมากเพียงพอ) โดยใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง พร้อมทั้งมุ่งประโยชน์เพื่อส่วนรวม นอกจากนี้ ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรมีเจตนาธรรมที่แน่วแน่ในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการอย่างจริงจังและต่อเนื่องด้วย ข้อเสนอแนะเช่นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2560: 108-121). ที่เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาล อีกทั้งผู้บริหารเทศบาลควรมีเจตนาธรรมที่แน่วแน่ในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4.) ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) เพื่อใช้ในการวางแผน และนำไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมตลอดทั้งนำยุทธศาสตร์ไปพัฒนาต่อยอดต่อไปในอนาคตอีกด้วย โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (2) เทคโนโลยี (3) เครือข่าย (4) คุณธรรม และ (5) การทำงานเป็นทีม" ดังภาพ 2



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามแนวคิด PANT-ITERMS 4 ด้าน

เอกสารอ้างอิง

- ประมาณ เลื่องวัฒนะวิช (2560). "การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของ กรุงเทพมหานครตามแนวคิดพื้นที่-ไอเทิร์มส์". วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น เอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2562).
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ.(2560). "ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS". วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560), หน้า 108-121.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2559). 50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561-2564. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนพัฒนา สำนักงานนโยบายและแผน, สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Biernacki, Patrick. and Waldorf, Dan (1981). “ Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling” , *Sociological Methods & Research*. 10, 2 (1981): 141-163.
- Brocki, J. J. M. and Wearden, A. J. (2006). “A Critical Evaluation of the Use of Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) in Health Psychology”, *Psychology and Health*. 21 (1), 2006: 87-108.
- Cowles, Ernest L. and Nelson, Edward. (2015). *An Introduction to Survey Research*. New York: Business Expert Press, LLC.
- Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Yamane, Taro. (2012). *Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.