

การบริหารจัดการของผู้นำสมัยใหม่ในยุคดิจิทัลของเทศบาลเมืองพัทยา

MANAGEMENT OF MODERN LEADERS IN THE DIGITAL ERA OF PATTAYA MUNICIPALITY

สุพรรณรัตน์ วงศ์ดุสิตบุรี

Supornrat Wongdusitburi

มหาวิทยาลัยรังสิต กรุงเทพมหานคร

Rangsit University, Bangkok

e-mail: wongdusitburi65@outlook.co.th

Received 26 April 2022; Revised 29 December 2022; Accepted 20 February 2023



บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้เล็งเห็นความสำคัญของเมืองพัทยาที่เป็นพื้นที่เศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งยังตั้งอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่ได้รับการส่งเสริมจากทางรัฐบาลทั้งในด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาลเมืองพัทยา 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลและปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยแบบอิสระ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลในภาพรวม เท่ากับ 3.425 อยู่ในระดับมาก 2) ระดับปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวม เท่ากับ 3.424 อยู่ในระดับมาก และ 3) ระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ในภาพรวม เท่ากับ 3.412 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุมีระดับเฉลี่ยของระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาลเมืองพัทยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลที่มีผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านบริการประชาชน และปัจจัยด้านการจัดการกระบวนการ และปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มีผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการองค์กร, ธรรมาภิบาล, ภาวะผู้นำสมัยใหม่, ยุคดิจิทัล

Abstract

This research foresees the importance of Pattaya as a tourism and economic area. It is also located in the Eastern Special Economic Zone (ESEZ) that has been promoted by the government in terms of industrial economy and tourism. The purpose of this study was to 1) investigate the level of organizational management factors in the digital era, good governance factors for new government management, and modern leadership of Pattaya Municipality leaders. 2) To investigate the differences in general information factors of Pattaya Municipality Chonburi residents with the level of modern leadership of Pattaya Municipality leaders and 3) To investigate the factors of organizational management in the digital age, as well as the factors of good governance for new government management, which influence the level of modern leadership of Pattaya Municipality Chonburi leaders. The researcher used a quantitative research method and visited the site to collect 400 opinion questionnaires and used descriptive and inferential analyses with statistical one-way analysis of variance, multiple regression analysis, and independent sample t-test analysis.

The results showed that the levels of factors studied were summarized as follows: 1) The overall level of organizational management factors in the digital era was 3.425, which is considered high. 2) The overall level of good governance factors for new government management was 3.424, at a high level, and 3) the overall level of modern leadership was 3.412, at a high level. While the demographic factors for age had a statistically significant difference in the level of modern leadership in Pattaya Municipality of 0.05, Technology factors are among the organizational management factors influencing the level of modern leadership in Pattaya Municipality Chonburi in the digital era. Administrative factors such as public service factors and process management factors, as well as good governance factors for new government management, affect the level of modern leadership in Pattaya Municipality Chonburi. Response factors and effectiveness factors are examples of good governance factors.

Keywords: Organizational Management; Good Governance; Modern Leadership; Digital Era

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการพัฒนาความเป็นเมืองในประเทศไทย มีการยกฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสุขาภิบาลเป็นเทศบาลทั้งหมด 2,441 แห่งทั่วประเทศ เพื่อให้รัฐสามารถตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะได้รวดเร็วขึ้นแล้วก็ตาม แต่พบว่าประเทศไทยยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเมืองหลายประการด้วยกัน ซึ่งการที่คนจำนวนมากหลั่งไหลเข้ามารวมตัวกันในเมืองเพื่อประกอบอาชีพและทำกิจกรรมอื่นๆ อันส่งผลให้เกิดปัญหาประชากรล้นเมืองตามมา ประกอบกับเทคโนโลยีที่ส่งผลของการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตสู่ความทันสมัย ซึ่งส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมืองเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง (ปราโมทย์ ประสาทกุลและคณะ, 2564)

ปัจจัยที่สำคัญในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองในยุคดิจิทัล คือ คุณลักษณะของการนำองค์กรที่ส่งเสริมนวัตกรรม ซึ่งในกรณีของเทศบาลเมือง ผู้นำมีลักษณะพิเศษเพราะมาจากการเลือกตั้งของ

ประชาชน ประกอบกับโดยระบบการออกแบบมีความตั้งใจให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง เพื่อให้สามารถนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากผลการศึกษาของอรรถัย กักผล (2559) ผ่านสถาบันพระปกเกล้า ได้ระบุคุณลักษณะและความสามารถผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเทศบาลเมืองที่สามารถรองรับความท้าทายใหม่ ๆ ได้ ควรมีลักษณะที่สำคัญ คือ มีวิสัยทัศน์แบบสร้างสรรค์ ไม่ยึดกับกรอบเดิม สร้างนวัตกรรมหรือความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ของทั้งผู้บริหารและบุคลากร มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของเมืองพัทยาซึ่งพื้นที่เศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งยังตั้งอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่ได้รับการส่งเสริมจากทางรัฐบาลทั้งในด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว ดังนั้น พัทยาจึงควรที่จะต้องมีผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ และภาวะผู้นำสูง สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จึงเป็นที่มาของการศึกษาถึงแนวทางในการบริหารจัดการของผู้นำสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล ซึ่งภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยาคือปัจจัยที่สำคัญที่จะนำพาองค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนได้

การทบทวนวรรณกรรม

1. การบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล

Druker (2016) กล่าวว่า การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ จะมุ่งเน้นการบริหารการตลาด การวางแผนและบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ทิศทางการลงทุน คน ภาษี กฎหมายธุรกิจ และการบริหารการเงิน โดยจะต้องคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปฏิบัติตามคำสั่งอย่างมุ่งมั่นและด้วยความพยายาม เพื่อให้องค์กรมีบทบาทสำคัญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และสายตาวางไกลและเจริญเติบโต มั่งคั่งในระดับชาติ มากกว่านั้นจะต้องให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกมากกว่าการสั่งการ มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการตัดสินใจและสร้างภาวะผู้นำ รวมถึงการยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร (Magretta, Birkinshaw and McCrimmon, 2010)

2. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำสมัยใหม่

Adecco group (2021) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้นำที่รู้จักพลิกแพลง ปรับตัวตามสถานการณ์ สามารถแก้ไขวิกฤตหรือพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสได้ คิดถึงส่วนรวม สร้างแรงบันดาลใจ เรียนรู้อยู่เสมอ สื่อสารเป็น มีความฉลาดทางอารมณ์ ควรอัปเดตเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ที่ดี รับฟังความคิดเห็นผู้อื่นอย่างเปิดใจ เป็นที่ปรึกษาที่ดี เปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงศักยภาพ รู้จักหาความรู้มาอัปเดต สื่อสารได้หลากหลายภาษาและมีทักษะในการแก้ไขปัญหา รู้จักสร้างบรรยากาศและบทสนทนาที่เน้นการมีส่วนร่วมของทีม เน้นการใส่ใจและการทำความเข้าใจทีมงานเพื่อปรับสไตล์การนำให้เข้ากับบริบทที่เปลี่ยนไป สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยืดหยุ่นและคล่องตัว (Sevenman, 2021)

3. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) ได้เสนอหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ 10 ประการ คือ 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 2) ประสิทธิผล (Effectiveness) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of Law) 7) ความเสมอภาค (Equity) 8) การมีส่วนร่วม/การ

พยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ Consensus Oriented) 9) การกระจายอำนาจ (Decentralization) และ 10) คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/ Ethic)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งรัตน์ พลชัย (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับการบริหารในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการบริหารในยุคดิจิทัลของผู้นำ คือ การกำหนดว่าสิ่งใดและที่ใดที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง การวางแผนในการเปลี่ยนแปลง และการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในองค์กร โดยผู้นำต้องรู้จักการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมได้อย่างหลากหลาย เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของเจษฎา ชวนะไพศาล (2563) ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีควรมีสมรรถนะและเป็นผู้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้บุคลากรใช้เทคโนโลยี สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพด้วยการใช้เทคโนโลยี และผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการใช้เทคโนโลยีที่ปลอดภัย ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้เทคโนโลยี เช่นเดียวกับข้อค้นพบของไชยา ภาวะบุตร, สุรัตน์ ดวงชาทม และสุมัทนา หาญสุริย์ (2563) ที่พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีคือ มุ่งเน้นการบูรณาการเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการจัดการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลอย่างมีจริยธรรม ทั้งการวัดและประเมินผลที่ดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาลเมืองพัทยา
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาลเมืองพัทยา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลและปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาลเมืองพัทยา

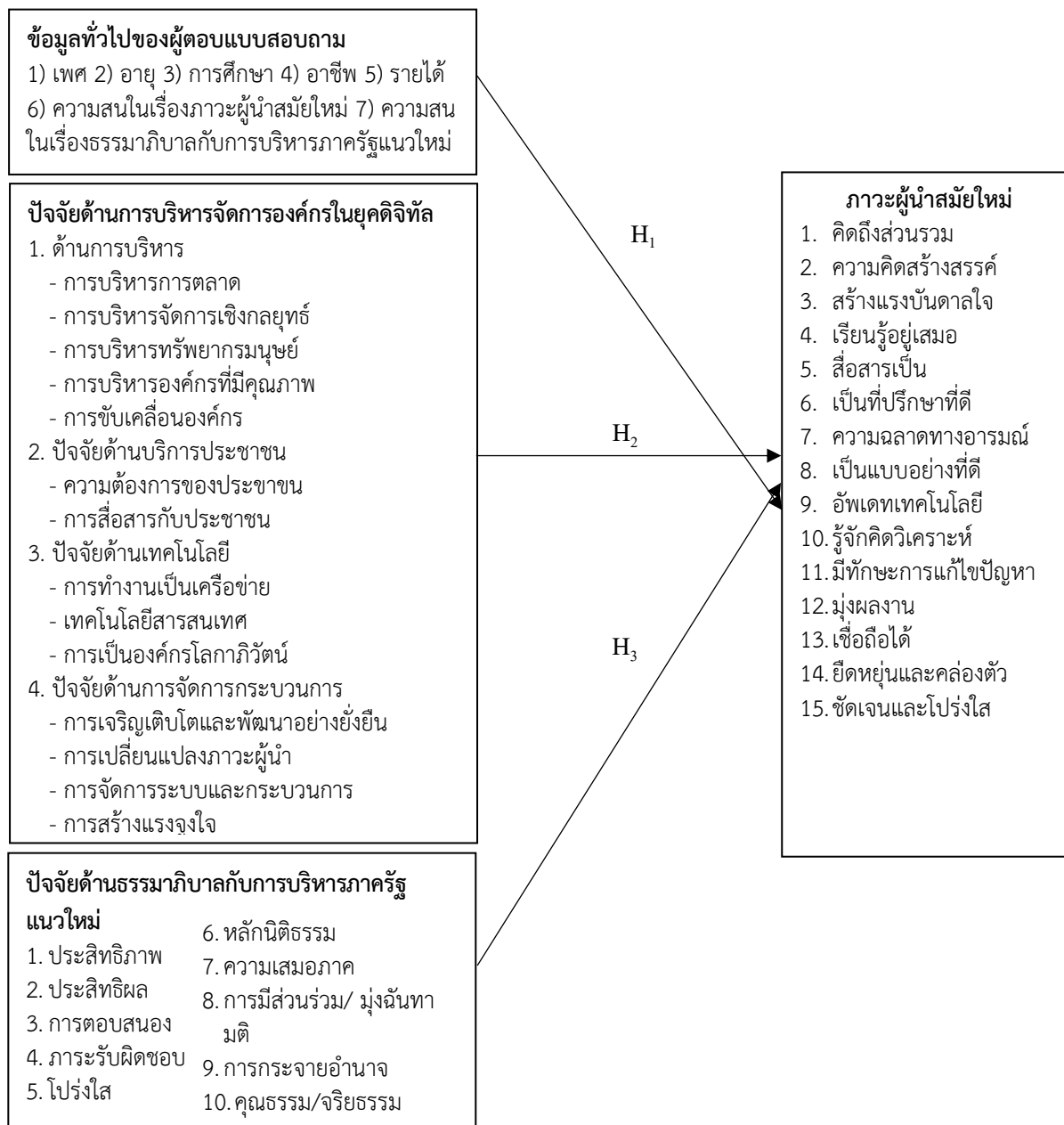
สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาลเมืองพัทยา แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลอย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาลเมืองพัทยา

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่อย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้นำเทศบาลเมืองพัทยา

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้เป็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพญา จังหวัดชลบุรี จากการสำรวจสำมะโนประชากรปีล่าสุด 2562 ทั้งหมด 119,532 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียนกรมการปกครอง, 2564) โดยผู้วิจัยขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก Yamane (1967) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 398.66 คน หรือ 399 คน (เก็บจริง 400 ชุด) และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างแบบเจาะจง โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเทศบาลเมืองพญาเท่านั้น เพื่อทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด จากประชากรทั้งหมด 119,532 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้แก่ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสาร ได้แก่ ตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล ธรรมาภิบาลกับการ

บริหารภาครัฐแนวใหม่ และภาวะผู้นำสมัยใหม่ รวมถึงระบบการบริหารเทศบาลเมืองพัทยา 2. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ราย โดยการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งผลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ตรวจสอบแล้วเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ผลทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantity analysis) มีวิธีการดังนี้ 1. ข้อมูลปฐมภูมิ หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลในแบบสอบถามทั้ง 400 ชุด จะทำการบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for windows 2. ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการรวบรวมและจัดระบบข้อมูลให้เป็นรูปหมวดหมู่ พร้อมทั้งตรวจสอบความสอดคล้องและถูกต้องของข้อมูล 3. ประมวลผลข้อมูลและผลการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ แล้วจึงทำการแปลผล สรุปผลและอธิบายความเชิงบรรยายที่สามารถเข้าใจได้อย่างง่าย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

1. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล

ตารางที่ 1 ภาพรวมของระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านการบริหาร	3.443	0.412	มาก
ปัจจัยด้านบริการ	3.379	0.642	ปานกลาง
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	3.426	0.572	มาก
ปัจจัยด้านการจัดการกระบวนการ	3.453	0.400	มาก
ภาพรวม	3.425	0.421	มาก

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลในภาพรวมเท่ากับ 3.425 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านการจัดการกระบวนการ ปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.453, 3.443 และ 3.426 ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ในขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านบริการ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.379 อยู่ในปานกลาง

2. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ตารางที่ 2 ภาพรวมของระดับของปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ประสิทธิภาพ	3.441	0.438	มาก
2. ประสิทธิภาพ	3.398	0.548	ปานกลาง
3. การตอบสนอง	3.425	0.567	มาก
4. ความมีสำนึกรับผิดชอบ	3.388	0.452	ปานกลาง
5. ความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.428	0.541	มาก
6. หลักนิติธรรม	3.432	0.527	มาก
7. ความเสมอภาค เท่าเทียม	3.427	0.428	มาก

8. การมีส่วนร่วม/ มุ่งฉันทามติ	3.427	0.543	มาก
9. การกระจายอำนาจ	3.440	0.535	มาก
10. คุณธรรม/จริยธรรม	3.433	0.429	มาก
ภาพรวม	3.425	0.421	มาก

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยรวม เท่ากับ 3.425 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.441 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจ 3.440 อยู่ในระดับมาก อันดับต่อมา คือ ปัจจัยด้านคุณธรรม/จริยธรรม 3.433 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความมีสำนึกรับผิดชอบ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.388 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. น้ำหนักเฉลี่ยของระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

ตารางที่ 3 ภาพรวมของระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

ภาวะผู้นำสมัยใหม่	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การคิดถึงส่วนรวม	3.380	0.740	ปานกลาง
2. ความคิดสร้างสรรค์	3.405	0.719	ปานกลาง
3. การสร้างแรงบันดาลใจ	3.408	0.702	ปานกลาง
4. การเรียนรู้อยู่เสมอ	3.393	0.738	ปานกลาง
5. การสื่อสารที่ดี	3.433	0.733	มาก
6. การเป็นที่ปรึกษาที่ดี	3.430	0.729	มาก
7. ความฉลาดทางอารมณ์	3.400	0.739	มาก
8. การเป็นแบบอย่างที่ดี	3.515	0.739	มาก
9. การอัพเดทเทคโนโลยี	3.370	0.738	ปานกลาง
10. การรู้จักคิดวิเคราะห์	3.415	0.703	มาก
11. ทักษะการแก้ไขปัญหา	3.438	0.733	มาก
12. การมุ่งผลงาน	3.353	0.751	ปานกลาง
13. ความเชื่อถือได้	3.415	0.703	มาก
14. ความยืดหยุ่นและคล่องตัว	3.435	0.733	มาก
15. ความชัดเจนและโปร่งใส	3.385	0.734	ปานกลาง
ภาพรวม	3.412	0.341	มาก

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า น้ำหนักเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำสมัยใหม่ในภาพรวม เท่ากับ 3.412 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่น้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.515 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา 3.438 อยู่ในระดับมาก อันดับต่อมา คือ ด้านความยืดหยุ่นและคล่องตัว 3.435 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการมุ่งผลงาน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.353 อยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 20 ปี	96	24.00
20-30 ปี	108	27.00
31-40 ปี	171	42.75
41-50 ปี	17	4.25
มากกว่า 50 ปี	8	2.00
รวม	400	100.0

ปัจจัยด้านอายุของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

อายุไม่เกิน 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา มากกว่าอายุ 31-40 ปี อยู่เฉลี่ย 0.127 หน่วย

อายุ 20-30 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา มากกว่าอายุ 31-40 ปี อยู่เฉลี่ย 0.129 หน่วย

อายุ 31-40 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา น้อยกว่าอายุ 45-50 ปี อยู่เฉลี่ย 0.195 หน่วย

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านอายุของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา เป็นปัจจัยด้านเดียวที่มีระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่คนที่อายุไม่เกิน 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา มากกว่าอายุ 31-40 ปี ในขณะเดียวกัน คนที่อายุ 20-30 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา มากกว่าอายุ 31-40 ปี และคนอายุ 31-40 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา น้อยกว่าอายุ 45-50 ปี

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลและปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลที่มีผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	1.343	0.118		11.355	0.000		
เทคโนโลยี	0.184	0.033	0.309	5.606*	0.000	0.392	2.553
การบริหาร	0.205	0.034	0.248	5.978*	0.000	0.696	1.438
การบริการประชาชน	0.098	0.026	0.185	3.718*	0.000	0.482	2.074

ก า ร จั ด ก า ร	0.116	0.042	0.136	2.786*	0.006	0.497	2.011
กระบวนการ							

Dependent Variable: ภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

P-value < 0.05, R = 0.727, R² = 0.529, F = 110.823, Sig. = 0.006

จากตารางที่ 4 พบว่า ความแปรปรวน (F) ระหว่างกลุ่มของข้อมูลมีค่าเป็น 110.823 เท่า ของความแปรปรวนภายในกลุ่ม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ 0.727 หรือร้อยละ 72.70 ในขณะที่สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) เท่ากับ 0.529 หมายความว่า ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระสามารถจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 52.90 ค่า Sig. ของโมเดลเท่ากับ 0.006 แสดงว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลอย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านบริการประชาชน และปัจจัยด้านการจัดการกระบวนการ

2. ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการพยากรณ์ สมมติฐานที่ 3

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
	Std. B	Error	Beta			
(Constant)	1.738	0.077		22.662	0.000	
การตอบสนอง	0.276	0.028	0.460	9.767*	0.000	0.508
ประสิทธิผล	0.214	0.029	0.345	7.324*	0.000	0.508

Dependent Variable: ภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

P-value < 0.05, R = 0.744, R² = 0.553, F = 245.723, Sig. = 0.000

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการพยากรณ์ในตารางข้างต้น พบว่า ความแปรปรวน (F) ระหว่างกลุ่มของข้อมูลมีค่าเป็น 245.723 เท่า ของความแปรปรวนภายในกลุ่ม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ 0.744 หรือร้อยละ 74.40 ในขณะที่สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) เท่ากับ 0.553 หมายความว่า ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระสามารถจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.30 ค่า Sig. ของโมเดลเท่ากับ 0.000 แสดงว่า ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่อย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการตอบสนองและปัจจัยด้านประสิทธิผล

บทสรุป

จากผลการศึกษา พบว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และน้ำหนักเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำสมัยใหม่อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงสุด แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านอายุของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา เป็นปัจจัยด้านเดียวที่มีระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา แตกต่างกันในขณะที่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านบริการประชาชน และปัจจัยด้านการจัดการกระบวนการ และปัจจัยที่มีผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการตอบสนองและปัจจัยด้านประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

1. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านการจัดการกระบวนการ ปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านบริการ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด แปรผลได้ว่าอยู่ในปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิด Drueker (2016) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ จะมุ่งเน้นการบริหารการตลาด การวางแผนและบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ทิศทางการลงทุน คน ภาษี กฎหมายธุรกิจ และการบริหารการเงิน โดยจะต้องคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปฏิบัติตามคำสั่งอย่างมีมานะและด้วยความพยายาม เพื่อให้องค์กรมีบทบาทสำคัญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และสายตากว้างไกลและเจริญเติบโต มั่งคั่งในระดับชาติ

2. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่ปัจจัยด้านความมีสำนึกรับผิดชอบ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561) ที่กล่าวว่า หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จะประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ คือ 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล และหลักการตอบสนอง 2) ค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบ หลักความเปิดเผย โปร่งใส หลักนิติธรรม และหลักความเสมอภาค 3) ประชาธิปไตย ประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ และหลักการมีส่วนร่วม และ 4) ความรับผิดชอบต่อการบริหาร ประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม

3. น้ำหนักเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำสมัยใหม่อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงสุด แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ด้านการมุ่งผลงาน มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Adecco group (2021) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้นำที่รู้จักพลิกแพลง ปรับตัวตามสถานการณ์ สามารถแก้ไขวิกฤตหรือพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสได้ คิดถึงส่วนรวม สร้างแรงบันดาลใจ เรียนรู้อยู่เสมอ สื่อสารเป็น มีความฉลาดทางอารมณ์ ควรอัปเดตเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านอายุของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา แตกต่างกัน สอดคล้องกับ

แนวคิดของ Sevenman (2021) ที่กล่าวว่า ผู้นำยุคโลกเปลี่ยนแปลงจะต้องรู้จักสร้างบรรยากาศและบทสนทนาที่เน้นการมีส่วนร่วมของทีม เน้นการใส่ใจและการทำความเข้าใจทีมงานเพื่อปรับสไตล์การนำให้เข้ากับบริบทที่เปลี่ยนไป และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยืดหยุ่นและคล่องตัวผ่านการทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง โดยจะต้องเชื่อมโยงเป้าหมายภาพใหญ่กับคุณค่า ของสิ่งที่เป็นความสำคัญในระดับทีมงานและในระดับบุคคลเพื่อสร้างแรงขับเคลื่อน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลและปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลที่มีผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านการบริหาร ด้านบริการประชาชน และด้านการจัดการกระบวนการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Rapeeporn (2002) ที่กล่าวว่า องค์กรในยุคดิจิทัลจะต้องยึดรูปแบบการบริหารองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เพื่อช่วยให้บริษัทมองเห็นภาพและแนวทางในการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตนเอง มีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งและก่อให้เกิดแรงกระตุ้นเพื่อผลักดันให้บริษัทในทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะต้องมีการปรับตัว พร้อมรับสิ่งใหม่ อยู่เสมอ

2. ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มีผลต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561) ที่กล่าวว่า การบริหารภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่แบ่งออกเป็น 10 หลักที่สำคัญ โดยการตอบสนองและประสิทธิภาพ เป็น 2 ใน 10 หลัก ที่มีความสำคัญมากสำหรับการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ซึ่งจะมุ่งเน้นว่า องค์กรต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ในขณะที่หลักของประสิทธิภาพนั้น จะมุ่งเน้นการมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

องค์ความรู้จากการวิจัย

แนวคิดในการบริหารองค์กรสมัยใหม่ ด้านแรกคือการพัฒนาของภาวะผู้นำตามหลักการของ Dubrin ที่จะมี 3 ประการ 1. การศึกษา การมีความรู้ความเข้าใจประสบการณ์ที่มีคุณภาพจะช่วยให้ความเป็นผู้นำสามารถบรรลุผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2. ประสบการณ์ การทำงานในอดีตมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยในการตัดสินใจ สามารถป้องกันและขจัดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ในการบริหารองค์กร 3. การได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่อาวุโส ได้รับการช่วยเหลือได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่มีประสบการณ์มากกว่าจะช่วยให้สามารถมีแนวทางเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถได้ต่อไปได้

สิ่งสำคัญในการบริหารองค์กรมี 3 อย่าง 1. สร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในที่ทำงานโดยองค์กรจะตั้งศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคนออกมา และเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานที่สูงขึ้นเพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน 2. ยึดรูปแบบการบริหารองค์กรที่ประสบความสำเร็จ (Models) จะช่วยให้บริษัทมองเห็นภาพและแนวทางในการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับหน่วยงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมให้กับผู้ใช้งานอย่างภาคภูมิใจ 3. ปรับวิธีคิด ให้ออกจากรอบเดิมๆ (Mindsets) วิธีคิด ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการองค์กร และสิ่งนี้เองสะท้อนถึงภาพลักษณ์และสิ่งที่องค์กรกำลังเป็นอยู่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า พบว่า ระดับปัจจัยด้านบริการมีระดับเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับปานกลาง แสดงว่าการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพญา จังหวัดชลบุรีในปัจจุบันยังทำได้ไม่ดีและประชาชนส่วนใหญ่ยังรู้สึกได้ว่ายังต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น เทศบาลเมืองพญา จังหวัดชลบุรีจึงควรมีนโยบายมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับประชาชนให้ดีขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า พบว่า ปัจจัยธรรมาภิบาลด้านความมีสำนึกรับผิดชอบมีระดับเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับปานกลาง แสดงว่า ความมีสำนึกรับผิดชอบควรที่จะได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น ผู้นำหรือผู้บริหารเทศบาลเมืองพญา จังหวัดชลบุรี ควรที่จะมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่อยู่ภายใต้ความมีสำนึกรับผิดชอบต่อประชาชนและสังคม

3. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ด้านการมุ่งผลงาน มีระดับน้ำหนักระดับต่ำที่สุดในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้นำเทศบาลเมืองพญา จังหวัดชลบุรี จะต้องให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นในการพัฒนาการทำงานแบบมุ่งเน้นไปที่การสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้และเกิดประโยชน์กับประเทศชาติและประชาชนอย่างแท้จริง

4. จากผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพญา อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้นำเทศบาลเมืองพญา จังหวัดชลบุรี จึงควรพิจารณาในการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการองค์กรให้มากขึ้น มุ่งเน้นการปรับปรุงองค์กรให้มีความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมมากขึ้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกสบาย มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

5. จากผลการศึกษาพบว่า การตอบสนองต่อหน้าที่รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับภาวะผู้นำสมัยใหม่ของผู้บริหารเทศบาลเมืองพญา อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้นำเทศบาลเมืองพญา จังหวัดชลบุรี จึงควรมุ่งเน้นให้สมาชิกในองค์กรทุกคน รวมถึงทีมผู้บริหารทุกคน จะต้องมีส่วนร่วมและสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน ในด้านการตอบสนองต่อหน้าที่รับผิดชอบของตนเองอย่างมืออาชีพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาในครั้งถัดไป ผู้วิจัยควรประยุกต์ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เข้ากับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มุ่งเน้นการศึกษาถึงแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับประชาชน และการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่มีความสะดวกสบายกับประชาชนมากขึ้น เพื่อให้สามารถที่จะขับเคลื่อนนโยบายด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดเป็นรูปธรรมได้ การมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรศึกษาในโอกาสถัดไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงควรที่จะเก็บข้อมูลเชิงลึกที่จะสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของเทศบาลเมืองพญา จังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

Reference

Jetsada Chavanapaisan. (2021). Technology Leadership Development Guidelines for School Administrators in the Dvaravati Interdisciplinary Group, Under the Office of Suphanburi Secondary Education Service Area. Master of Education Independent Study, Education Administration, Department of Educational Administration, Graduate school Silpakorn University.

- Chaiya Phaphabutra, Surat Duangchathom and Sumatana Hansuri. (2020). Technology Leadership Development Model of School Administrators in the Digital Era. *Journal of Educational Administration and Leadership Sakon Nakhon Rajabhat University*, 9(33), 1-11.
- Pramote Prasartkul, Sureeporn Punpueng and Pattama Vapattanawong. (2021). Urban bombing in thailand. Retrieved from <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/ipsr/annualconference/conferenceiii/Articles/Download/Article01.pdf>
- Office of the Public Sector Development Commission. (2012). Principles of good governance in business administration. Bangkok: Publishing House of the Cabinet and the Government Gazette.
- The official registration statistics system, Department of Provincial Administration. (2021). Population. Retrieved 23 December 2021. from https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php
- Rungrat Phonchai. (2020). Leadership and management in the digital age. *Humanities and Social Sciences Journal. Northeastern Campus*, 1(3), 53-62.
- Wirot Kosakul. (2018). Documents for lectures on strategic management process. Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Orathai Kokphon. (2016). When the city becomes a challenge for modern local management. Bangkok: King Prajadhipok's Institute.
- Adecco group. (2021). 7 Qualities that modern leaders should have. (20 December 2021) Retrieved from <https://adecco.co.th/th/knowledge-center/detail/>
- Drueker, P. F. (2016). Importance of Management to a Modern Business. Retrieved October 1, 2016 from, <http://www.yourarticlelibrary.com/>
- Magretta, J. , Birkinshaw, J. and McCrimmon, M. (2010). Reinventing Management. What Management Is? *Ivey Business Journal*, 1(4), 23-34.
- Rapeeporn, S. (2002). The impact of technology-based service encounters on customer loyalty. Unpublished PhD dissertation, School of Management, Asian Institute of Technology.
- Sevenman. (2021). Leadership skills for management and people. (20 December 2021) Retrieved from <https://www.trueplookpanya.com/>
- Taro Yamane. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.

