

**การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**
**The Efficiency of the Personnel Performance of Khlong Luang
Subdistrict Administrative Organization, PathumThani Province**

สุพรรณิ เก่งขุนทด*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 5 แห่ง โดยกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มผู้บริหารกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่มข้าราชการ จำนวนทั้งสิ้น 24 คน ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเรียงลำดับ ดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานค่อนข้างเล็กแคบ ไม่สะดวก และขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน 2) ด้านนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหารที่กำหนดขั้นตอน รูปแบบ และกระบวนการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพได้ และ 3) ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานของบุคลากร ได้แก่ การนิเทศงานของบุคลากร รองลงมาคือ ปริมาณงานและการมอบหมายงานให้แก่บุคลากร สำหรับแนวทางในการพัฒนา ประกอบด้วย 1) กำหนดนโยบายและแนวทางให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ ตลอดเวลา 2) กำหนดแนวทางในการปรับปรุงระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานและการบริการให้เป็นระบบและรวดเร็ว 3) พิจารณางบประมาณเพื่อพัฒนาปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขวาง สวยงาม ทันสมัย และเหมาะสมกับงานบริการ 4) มอบนโยบายการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน

คำสำคัญ: การพัฒนา, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากร, องค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ABSTRACT

This research studied the efficiency of personnel performance of five Tambon Administrative Organizations (TAO) in Khlong Luang District, Pathum Thani Province. Data were collected by interview with a sample of 24 administrators and civil servants. This study looked at the problems, obstacles and guidelines for improving the efficiency of personnel performance.

This study found the following factors which affect efficiency of personnel performance: 1) Environmental problems which adversely impact on work and services for the client population (40.94%). These include a cramped work space and lack of conveniences for the client population; 2) Policy and administrative impediments regarding the procedures, models and process of the work and services (38.19%); and 3) Problems related to security of staff positions and functions (31.08%). This includes supervision, the work load, and assignment of workload.

Based on this study, the following recommendations are proposed to improve personnel efficiency: 1) Implementation of policy and guidelines to improve the capacity of staff on a regular basis; 2) Implementation of guidelines to improve the system and procedures of service provision so that it is more efficient; 3) Increase of budget to expand the office area, make it more attractive and modern, and appropriate for provision of services; and 4) Assigning policy for monitoring and reporting results of activities as part of the process to improve the efficiency of personnel performance in serving the client population.

Keywords:

Breakthrough, The Efficiency of the, the Personnel Performance of, Khlong Luang Subdistrict Administrative Organization, Pathum Thani Province.

ปัญหาและความสำคัญของการศึกษา

ระบบราชการไทยในอดีตมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และการขาดธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน หากภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่คือ การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะส่งผลทำให้ภาครัฐทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับเปลี่ยนก็คือ ต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐดังนี้ 1. ปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงาน 2. ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ 3. ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม ซึ่งการปฏิรูประบบราชการก็เป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐซึ่งอาศัยแนวคิดการปฏิรูประบบราชการที่ว่า 1) ระบบเดิมล้าสมัยและขาดประสิทธิภาพ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศและไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการเปลี่ยนแปลงของสังคม 2) เนื่องจากเกิดภาวะวิกฤติ ทำให้ราชการต้องลดขนาดลง และปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อประหยัดงบประมาณและใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริการสาธารณะที่หน่วยงานภาครัฐต้องจัดให้มีแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่

จึงต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน ได้รับการยอมรับจากภายในและภายนอกหน่วยงาน (สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2555 จาก <http://www.sobdai.com/news-education/179-new-plubic-management-.html>)

กล่าวคือ การให้บริการประชาชนเป็นหน่วยย่อยของการบริการสาธารณะที่สำคัญ และเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานภาครัฐที่พึงมีต่อประชาชน เพราะการพัฒนาประเทศส่วนใหญ่เป้าหมายหลักคือ การสนองตอบความต้องการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสภาพสังคมที่ซับซ้อนในปัจจุบัน การบริการสาธารณะจึงมีความหลากหลาย ประกอบกับประชาชนมีความรู้มากขึ้น การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนเรียกร้องให้หน่วยงานภาครัฐให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานการบริการประชาชนจึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการให้บริการ วิธีการทำงาน ให้มีคุณภาพ มีความทันสมัย และเป็นสากลมากขึ้น ต้องการการพัฒนาบุคลากรของรัฐให้ทำงานด้วยจิตบริการ มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานการให้บริการประชาชน และพยายามสร้างสรรค์วิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นที่น่าเชื่อถือของประชาชน ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนมีหลากหลายหน่วยงานและหลากหลายรูปแบบ มีตั้งแต่ภารกิจพื้นฐาน ได้แก่ ภารกิจในการรักษาความมั่นคงของรัฐ การดูแลความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้แก่ประชาชน ไปจนถึงการบริการสาธารณะที่เป็นลำดับรอง ได้แก่

การจัดสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดการศึกษา การรักษาความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การพัฒนา คุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ โดยประชาชนจะเป็นผู้ขอรับบริการต่างๆ เหล่านี้ล้วนต้องการการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดเวลา (คณะอนุกรรมการจัดทำคู่มือผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารงานจังหวัดแบบ บูรณาการ, 2546)

ดังนั้น การให้บริการสาธารณะในรูปแบบ ต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐจึงต้องเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตลอดเวลา แต่จาก การประเมินผลความพึงพอใจในการบริการของ ประชาชนพบว่ายังมีข้อเรียกร้องในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ การบริการทางตรงในหน่วยงานซึ่งเป็นองค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ที่มีกิจกรรมหรือโครงการที่ ประชาชนเป็นผู้ได้รับผลกระทบหรือผลประโยชน์ ต่างๆ ยังไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนเท่าที่ ควร (รายงานสรุปการร้องเรียนของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่, 2554) ดังนั้นผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จึงสนใจ ที่จะศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ที่มีลักษณะ การปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกัน และหาแนวทาง พัฒนาจากปัญหา อุปสรรคของการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น สร้างความ พึงพอใจแก่ผู้บริหารและประชาชนผู้รับบริการได้ อย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคใน การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษามีประเด็นการศึกษา ดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานและการให้ บริการ 2) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน 3) นโยบายและการบริหารงาน และ 4) ปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ในการ ศึกษาครั้งนี้จะเป็นแบบเฉพาะเจาะจงกับกลุ่ม ผู้ให้บริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต พื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี คือ กลุ่ม ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดองค์การบริหารส่วน ตำบล จำนวน 5 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วน ตำบลคลองสาม องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า องค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองหก และองค์การบริหารส่วนตำบล คลองเจ็ด (ศูนย์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบล ทั่วประเทศ สืบค้นจาก http://www.tambol.com/tambol/search.asp?keysearch=obtname &name_search=ทุกตำบล&pid_search=13 เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2555) จำนวน ทั้งสิ้น 24 คน โดยทำการสัมภาษณ์ข้อมูลในเชิงลึก ตามประเด็นและกรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

การพัฒนามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ การพัฒนา หมายถึง กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้แล้ว คือการทำให้ลักษณะเดิมเปลี่ยนไปโดยมุ่งหมายว่าลักษณะใหม่ที่เข้ามาแทนที่นั้นจะดีกว่าลักษณะเก่า สภาพเก่า แต่โดยธรรมชาติแล้ว การเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดปัญหาในตัวมันเอง เพียงแต่ว่าจะมีปัญหามากหรือปัญหาน้อย (พิภพ วังเงิน, 2547 : 180)

ส่วนหน่วยงานสวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 116-117) มีแนวทางการพัฒนาในลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่นำมาใช้ในความหมายที่แคบ คือ การพัฒนาองค์การ หรือ Organization Development : OD โดยให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบโดยมุ่งความเจริญเติบโตขององค์การเป็นส่วนร่วม แก่ปัญหาขององค์การทุกส่วนพร้อมกัน ไม่ใช่แก้ปัญหาเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง สำหรับความหมายอย่างกว้างๆ หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกันในการปรับปรุงสมรรถนะขององค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการขจัดปัญหาภายในองค์การให้หมดไป โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1) เพื่อพัฒนาองค์การให้ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การได้ทันทั่วถึง

2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้

3) เพื่อสร้างระบบความรับผิดชอบร่วมกัน เปลี่ยนแปลงทัศนคติและความคิดเห็นต่อบุคคลและองค์การให้เกิดความสำนึกที่ดีต่อกัน

4) เพื่อสร้างบรรยากาศของการทำงานให้เกิดความตื่นตัว มีการแข่งขันกันสร้างผลงานเพื่อองค์การเป็นส่วนร่วม

5) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในบรรดาผู้ปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

6) เพื่อสร้างกลไกอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล/กลุ่มคน

7) เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ

การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น มีองค์ประกอบสำคัญ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548) ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นทางวัตถุ หมายถึง การมีปัจจัยพื้นฐาน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีพของคนในสังคมที่เพียงพอกับความต้องการ

2) การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของคน หมายถึง คุณภาพของคนที่สามารถปรับตัวได้เร็วและมีประสิทธิภาพต่อสภาพสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเองหรือร่วมกับผู้อื่น

การพัฒนาอาจจัดแบ่งเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่

1) การพัฒนาทางเศรษฐกิจ หมายถึง การพัฒนาด้านการผลิต การจำหน่ายจ่ายแจก การแลกเปลี่ยน การลงทุนเพื่อทำให้ประชาชนไม่ยากจน เป็นต้น

2) การพัฒนาทางสังคม หมายถึง การพัฒนาด้านจิตใจ แบบแผน พฤติกรรม รวมตลอดทั้งความสัมพันธ์ของคนในสังคมเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในสังคม เป็นต้น

3) การพัฒนาทางการเมือง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สร้างกระบวนการปกครองให้เป็นประชาธิปไตย และประชาชนในประเทศมีสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย เป็นต้น

กิตติมา ปรีดิติก (2532 : 118) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการหรือกรรมวิธีต่างๆ ที่จะมุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ให้กับบุคคลในองค์กร ตลอดจนพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบต่องาน อันจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ โดยสนอง เครื่องาก (2537: 1074) ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติให้ได้ผลตามที่หน่วยงานต้องการ หรือให้ได้ผลงานที่ดียิ่งกว่าเดิม

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2537 : 3) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ให้เกิดกับคนในองค์กร ตลอดจนการให้แนวคิดในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคคลมีคุณภาพมากขึ้น และส่งผลสะท้อนให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตและ

ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และชาญชัย อาจินสมอาจารย์ (2540 : 10) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมุ่งที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525 : 213 อ้างถึงใน กริช อายุวัฒน์, 2553 : 13-14) เห็นว่าความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร มีหลายประการดังนี้ 1) เพื่อแก้ไขการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ เช่น ใช้วิธีการที่ผิด ปฏิบัติงานล่าช้า หย่อนคุณภาพ มีทัศนคติต่องานในทางที่ผิด 2) เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพในการทำงาน เช่น หลักการ ทฤษฎี และแนวทางปฏิบัติเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ 3) เพื่อเตรียมบุคคลให้พร้อมที่จะรับตำแหน่งสูงขึ้นหรือสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายในอนาคต 4) เพื่อสร้างความเข้าใจในการสื่อสารหลักการสำหรับคนในระดับเดียวกันหรือต่างระดับให้เกิดการประสานงานและร่วมมือกันทำงานได้ดีขึ้น

ดังนั้น ในการพัฒนาบุคลากรต่างมีจุดมุ่งหมายที่มุ่งพัฒนาทั้ง 2 ส่วนไปพร้อมกันจึงจะทำให้เป็นองค์กรและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ความหมายของคำว่า “ประสิทธิผลขององค์กร” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2529 : 254) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาว่า ผลงานของนโยบายนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงไร ประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้หลักเหตุผลทางเทคนิควิชาการ (Technical Rationality)

สมพงษ์เกษมสิน (2521 : 31) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ประหยัดหรือมีประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับข้อวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แนวคิดของ Stephen P. Robbins เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร

Robbins P. Stephen (1990) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยมองเป็น 4 ด้าน คือ

1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal-attainment Approach) แนวคิดนี้มองว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะประเมินจากระดับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นการมองที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ โดยมีฐานคิดว่าองค์กรเมื่อก่อตั้งจะต้องมีเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ ดังนั้นแนวคิดนี้จึงเหมาะที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร

2) การเน้นที่ระบบ (System Approach) แนวคิดนี้มองว่าองค์กรประกอบด้วยส่วนย่อยๆ หลายส่วน การที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ได้นั้น ระบบย่อยต่างๆ ต้องทำงานกันอย่างต่อเนื่อง ประสานกันอย่างเป็นระบบ ถ้ามีส่วนใดส่วนหนึ่งผิดพลาดจะส่งผลต่อประสิทธิภาพรวม วิธีการนี้เป็นการมององค์การทั้งระบบ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการปรับเปลี่ยน (Transformation) และผลผลิต (Output) ซึ่งวิธีการนี้ เป้าหมายขององค์การเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพเท่านั้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจึงมีความซับซ้อนมากกว่า เกณฑ์ในการวัดจะเน้นที่ความอยู่รอดขององค์การในระยะยาว เช่น ความสามารถขององค์การในการแสวงหาทรัพยากร ประสิทธิภาพในการปรับเปลี่ยน เช่น อัตราส่วนระหว่างผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า (Output/Input หรือ O/I) อัตราการปรับเปลี่ยนต่อปัจจัยนำเข้า (Transformation/Input หรือ T/I) อัตราการเปลี่ยนแปลงนำเข้าต่อปัจจัยนำเข้า (Change in Input/Input หรือ I/I) ระดับความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ระดับความพึงพอใจของพนักงานแนวคิดนี้จะเน้นที่กระบวนการ (Process of Means) มากกว่าเป้าหมาย (Ends) เพื่อเป็นการประกันว่าองค์การสามารถอยู่รอดได้

3) การวัดจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (Strategic-Constituencies Approach) แนวคิดนี้มองว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จจะต้องสนองตอบต่อความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเป้าหมายขององค์กรจะต้องตรงกับกลุ่มผู้มีอิทธิพลต่อองค์กร เช่น บริษัทผลิตสินค้าจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งด้านความพึงพอใจ ด้านราคา ด้านคุณภาพ และด้านบริการ เป็นต้น

4) การวัดค่าความนิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ (Competing Values Approach) การที่จะให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การเกณฑ์ที่จะนำมาใช้เป็นเกณฑ์ชี้วัดหลักได้มาจากค่านิยมของผู้กำหนดในการให้ความสำคัญกับเกณฑ์นั้นๆ เกณฑ์ไหนจะสำคัญมากกว่ากันขึ้นอยู่กับคุณค่าและค่านิยมของแต่ละองค์การ

2. ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model)

วรเดช จันทรศร (2539 : 7) ได้เสนอตัวแบบที่แสดงถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การไว้ 6 ตัวแบบ เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะขององค์การ เพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายหรือโครงการไปปฏิบัติงานให้สอดคล้อง องค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์การจะต้องมีความรู้ ความสามารถทั้งด้านบริหารและเทคนิคอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ องค์การจะต้องเตรียมพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณด้วย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ

นอกจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาเป็นตัวชี้วัดได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ

1. ทฤษฎีด้านการจัดการและการบริหาร

อรุณ รักธรรม (2537 : 52-53) กล่าวถึงกระบวนการบริหารเพื่อที่จะช่วยให้สามารถดำเนินกิจการขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การบังคับบัญชา (Directing) และการควบคุม (Controlling)

1) การวางแผน ประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย ทิศทางขององค์การการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงแผนการปฏิบัติงาน แผนการควบคุม

2) การจัดองค์การ เป็นการกำหนดโครงสร้างการบริหาร วัตถุประสงค์การทำงาน การกำหนดภารกิจหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ รูปแบบและการประสานงาน ทรัพยากรสนับสนุน

3) การบริหารบุคคล เป็นการส่งแผนบริหารกำลังคนขององค์การตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือก การวางแผนอัตรากำลัง การกำหนดค่าตอบแทน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพ การให้ค่าตอบแทน

4) การบังคับบัญชา เป็นการกล่าวถึงกระบวนการต่างๆ ของการสั่งการ รูปแบบการเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การมอบหมายงาน การจูงใจ การจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการบริหาร

5) การควบคุม เป็นกระบวนการติดตามประเมินผล เพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติการขององค์การบรรลุเป้าหมายเพียงไร มีจุดบกพร่องที่จะต้องปรับปรุงอย่างไร และเป็นกระบวนการเพื่อให้แน่ใจว่าองค์การจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมาย

4.3 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในความหมายของ Hackman and Oldham (1976 อ้างใน

ภาวนา คำเจริญ, 2545) หมายถึง ระดับที่แต่ละบุคคลเกิดความรู้สึกภายในด้านบวกเมื่อเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ณัฐยา ไพรวสน (2546) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พลังจูงใจหรือสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือกระทำกิจกรรมด้วยความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย และมาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2543 : 113-115) ดังนี้ 1) คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด นับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย 2) ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป และ 3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นสู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ ดังนี้ (1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) (2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) (3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) (4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) (5) ความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization or Self-Realization)

จากทฤษฎีของมาสโลว์ เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการที่เริ่มต้นจากต่ำไปหาสูง คือความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 5 แห่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบเฉพาะเจาะจง (ตามตำแหน่ง) ที่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการแก่ประชาชน โดยกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร หนังสือ วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคำถามที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับ 1) สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน 3) นโยบายและการบริหารงาน ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาจากกลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นสรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะผลการศึกษาโดยการตีความข้อมูล (Interpretation) หรือการตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ต่อไป

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าโดยรวม กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าปัญหา อุปสรรคส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพได้ (ร้อยละ 40.94) โดยมีรายละเอียดปัญหาอุปสรรคเรียงลำดับ ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมหรือสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานค่อนข้างเล็ก แคบ ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานและการบริการ (ร้อยละ 70.8) รองลงมาคือ เครื่องอำนวยความสะดวกในปฏิบัติงานของบุคลากร และการให้บริการประชาชน (ร้อยละ 39.8) ได้แก่ ไม่มีจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ one stop service สำหรับประชาชนตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ (ร้อยละ 41.7) รูปแบบและขั้นตอนการให้บริการประชาชน (ร้อยละ 36.67) และลักษณะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ร้อยละ 31.25)

2) ด้านนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหารที่กำหนดขั้นตอน รูปแบบ และกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรและการบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพได้ (ร้อยละ 38.19) ได้แก่ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่จัดให้แก่บุคลากร (ร้อยละ 58.33) รองลงมาคือ ความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย (ร้อยละ 27.8) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร (ร้อยละ 22.92) และการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานของบุคลากร (ร้อยละ 15.28)

3) ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานของบุคลากร เป็นปัญหาสุดท้ายที่เห็นว่าอาจส่งผล

ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนได้ (ร้อยละ 31.08) ได้แก่ การนิเทศงานของบุคลากร (ร้อยละ 43.06) รองลงมาคือ ปริมาณงานและการมอบหมายงานให้แก่บุคลากร (ร้อยละ 36.11) และการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (ร้อยละ 35.42)

ข้อเสนอแนะการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้ ผลการศึกษาทำให้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะทั้งในเชิงนโยบายที่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติทราบแนวทาง และการกำหนดในเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลา รายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เป็นข้อเสนอแนะที่ผู้บริหารมอบหรือกำหนดไว้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติทราบ และหาวิธีการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับหลักการจัดการ 4'Ms คือ บุคลากร เครื่องมือ งบประมาณ และเทคนิคการจัดการให้การบริการมีประสิทธิภาพได้ โดยสามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบายได้ ดังนี้

1) การกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ ตลอดเวลา ซึ่งได้แก่ การจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน การศึกษาดูงานและการนิเทศงานในหน่วยงานที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพ มีชื่อเสียง

และเป็นที่ยอมรับของสังคม ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน อาจพิจารณาจากรางวัลประเภทต่างๆ ที่ได้รับ หรืออาจประเมินจากชื่อเสียงที่สังคมให้การยอมรับ

2) การกำหนดแนวทางปรับปรุงระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานและการบริการที่เป็นระบบและเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยอาจพิจารณาแนวทางการดำเนินงานแบบ One Stop Service ที่หน่วยงานภาครัฐยุคใหม่มีการนำไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ หรือหากขาดอุปกรณ์หรือมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ อาจกำหนดให้มีบุคลากรรับบริการหรือให้คำปรึกษาแนะนำทางติดต่องานในหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง และเกิดความคล่องตัวให้มากที่สุด จะทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการของบุคลากร หรือหน่วยงานจากประชาชนได้ต่อไป

3) การพิจารณางบประมาณเพื่อพัฒนาปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขวาง สวยงาม ทันสมัย สอดคล้องกับการเจริญก้าวหน้าทางสถาปัตยกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสาร และปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสมกับการบริการ มีมุมพักผ่อน และมีการจัดหาอุปกรณ์หรือเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพคุ้มค่าสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และบริการประชาชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว

4) การมอบนโยบายให้มีกระบวนการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพปฏิบัติงานและการบริการประชาชนเป็นสำคัญ จึงจะทำให้การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

เป็นข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการบริการประชาชนสามารถนำไปปฏิบัติได้ให้ประสบผลสำเร็จหรือเกิดประสิทธิภาพในการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจได้ โดยจะเกี่ยวข้องกับการบริการที่เป็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและจำเป็นต่อการบริการ อาทิ เครื่องมือเครื่องใช้ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ รวมถึงกำลังใจของผู้ให้บริการที่จะส่งเสริมให้เกิดการบริการที่มุ่งหวังความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกในปฏิบัติงานของบุคลากรและให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพ และมีความทนทานสามารถใช้งานได้นานเพื่อความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้จ่ายไปให้มากที่สุด

2. การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น โดยผู้บริหารควรมีแนวทางการพิจารณาที่มีคุณธรรม จริยธรรม และมีเกณฑ์การประเมินที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกัน จึงจะทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรมีมากยิ่งขึ้น เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและต่อเนื่องถึงระดับองค์กรได้ต่อไป

3. การจัดวางโต๊ะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนให้สะดวกต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และรับบริการประชาชนได้ รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการ จัดวางให้สวยงาม เหมาะสม จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้ต่อไป

4. การจัดทำโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ศึกษาในงานในหน่วยงานต้นแบบที่มีคุณภาพและผ่านการตรวจรับรองมาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน และการบริการประชาชน โดยพิจารณารูปแบบการตกแต่งสถานที่ปฏิบัติงาน การจัดวางสิ่งของ เครื่องใช้ ประเภทและขั้นตอนการให้บริการว่ามีส่วนใดที่ควรนำไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ให้เกิด ประโยชน์ในหน่วยงานของตนเองได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษากับบุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพียงด้านเดียว ดังนั้นจึงควรศึกษาในมุมมองของผู้รับบริการหรือประชาชนเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อจะทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และการบริการของประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปริติโลก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์.
- กริช อายุวัฒน์. (2553). การพัฒนารูปแบบการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่มีประสิทธิภาพ ของเทศบาลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2529). การประเมินนโยบายสาธารณะในการเอกสารการสอนวิชาการ นโยบายสาธารณะและการวางแผน. หน่วยที่ 6 หน้า 254. พิมพ์ครั้งที่ 2. จัดโดย มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพฯ : สารมวลการพิมพ์.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2540). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อพิมพ์กรุงเทพฯ.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้ บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ปริญญาพัฒนศาสตร ดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). ทฤษฎีการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2525). ก้าวเข้าสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- พิภพ วังเงิน. (2547). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.

- ภาวนา คำเจริญ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายในในการ
ทำงานของพนักงานโรงแรมรีเจนท์เชียงใหม่ รีสอร์ทแอนด์สปา ตามรูปแบบคุณลักษณะงาน.
วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรเดช จันทศร (2539). การนำนโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบและคุณค่า คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ
และหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- ศิริลักษณ์ เขียวมีส่วน. (2545). ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านการบริหารการเงินการคลัง:
ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม
และโซเท็กซ์.
- สนอง เครือมาก. (2537). คู่มือปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ.
นครสวรรค์ : เรียนดี. 2537.
- เสน่ห์ โสตาวิชิต. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาตำบลของ
กลุ่มเกษตรกร : ศึกษากรณีกลุ่มเกษตรกรทำสวนทุ่งคาวัด อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.
ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- อรุณ รักธรรม. (2537). ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุนทร
ออฟเซ็ท.
- อภิชาติ อัมรปาล. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านขยะมูลฝอย เขตเทศบาล
เมืองลำสามแก้ว ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- องค์การบริหารส่วนตำบล. (ออนไลน์). สืบค้นจาก www.local.moi.go.th/tambon_update.pdf
เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2555 เวลา 17.00 น.
- Robbins P. Stephen. (1990). *Management Theory. Design and Applications*: Englewood
Cliffs, N.J: Prentice Hall.