ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี*

Relationship between Administrative Process and Success in Service Provision of Subdistrict Administrative Organizations in Ban Lat District in Phetchaburi Province

ปฐมพงศ์ แสงศรีจันทร์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการบริหารและความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด 3) หาแนวทางการบริหารที่เหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสม ระหว่างวิธีวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 14 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1.กระบวนการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงไป ได้แก่ ด้านบริหารจัดการงบประมาณ ด้านกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์การ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการรายงานผลลัพธ์ของโครงการ และด้านการสื่อสารขององค์การ ส่วนความสำเร็จในการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดลงไป ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามลำดับ 2. กระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3. แนวทางการบริหารที่เหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี คือ ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ควรมีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาอย่างชัดเจน การนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการ ควรมีการวางแผนกำลังคน ร่วมกันกำหนดให้เกิดแนวคิดร่วมกัน การพัฒนาต้องเกิดจากร่วมมือ

---

* วัตถุประสงค์ของการเขียนบทความ : เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการบริหารงาน ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สถานที่ทำงาน : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 เบอร์โทรศัพท์ 02-241-9000 ต่อ3332 E-mail address: pongsaeng@hotmail.co.th อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.วิภวานี เผือกบัวขาว อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์สุเทพ ลิ่มสุวรรณ

กันของทุกหน่วยงาน มีระบบการประเมินผลงาน และรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และมีการวางแผนงบประมาณให้สอดคล้องกับแนวทางทางพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสำคัญ : กระบวนการบริหารกับความสำเร็จ, การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study administrative process and success in service provision of subdistrict administrative organizations in Ban Lat District, Phetchaburi Province, 2) Study relationship between administrative process and success in service of subdistrict administrative organizations in Ban Lat District, and 3) find out guidelines for proper administration of subdistrict administrative organizations in Ban Lat District, Phetchaburi Province. Mixed research methodology was used in this study. The questionnaire was used as a tool in quantitative research for collecting data given by 159 personnel working for subdistrict administrative organizations in Ban Lat District, and the structured interview form was used as a tool in qualitative research for collecting data given by 14 informants: administrators of subdistrict administrative organizations. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Content analysis.

The research results were as follows 1. The administrative process and the success in service provision were overall at a high level. The aspects of administrative process, ranked in descending order of their means, were budget management, organization structuring strategy, strategic planning, participatory administration, human resource administration, project outcome report, and organizational communication. The aspects of success in service provision, ranked in descending order of their means, were internal process, finance, learning and growth, and stakeholders. 2. There was overall positive relationship at a high level with statistical significance at the .01 level between administrative process and success in service provision of subdistrict administrative organizations in Ban Lat District, Phetchaburi Province, and positive relationship with statistical significance at the .01 level between each aspect of administrative process and success in service provision was also found. 3. The guidelines for proper administration of subdistrict administrative organizations in Ban Lat District, Phetchaburi Province, consisted of determination of clear development goal in strategic planning, manpower planning and participation in creating shared ideas, evaluation system and report of work performance progress, budget planning conforming with strategy for developing subdistrict administrative

organizations, technology being used in administration, and development that resulted from cooperation of every sector.

Key Words : Administrative Process and Success, Service Provision of Subdistrict Administrative Organizations

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการรวมศูนย์อำนาจเข้าสู่ส่วนกลางมานาน นับตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ระบบดังกล่าวดำเนินเรื่อยมา โดยมีเครื่องมือสำคัญคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าจะมีการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง แต่สาระสำคัญยังคงเดิม คือ รับรองระบบการรวมศูนย์อำนาจเข้าสู่ส่วนกลางต่อไป (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2548 : 82) ซึ่งการบริหารงานยุคใหม่ตามระบบโครงสร้างของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ มีแนวโน้มเข้าสู่สภาพวิกฤติระดับสูง เกิดขึ้นจากระเบียบ ข้อกำหนดทางราชการ สมรรถภาพของผู้นำประเทศ ความจำกัดเกี่ยวกับการจัดสรร จัดหาและจัดการทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน หรือการเปลี่ยนแปลงด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจและสังคมที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันทั่วโลก ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการผลิต การเคลื่อนย้ายข้อมูล ข่าวสาร เงินทุน สินค้า และคน ส่งผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการปรับปรุง ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์การ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสารขององค์การ ด้านการรายงานผลลัทธ์ของโครงการ และด้านบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเพิ่มขึ้น รวมทั้งทำให้ระบบราชการมีความคล่องตัวในการบริหารงานมากขึ้น เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2551 : 12)

ปัจจุบันพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งได้บัญญัติไว้ในมาตรา 4 กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการไว้ กล่าวคือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นและในส่วนที่ 3 ของพระราชบัญญัติฯนี้ ในมาตรา 70 กำหนดว่า ให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด (สุรพล นิติไกรพจน์, 2546 : 3-23)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น เพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหรือตำบลนั้นๆ ได้เข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของตนเอง และประชาชนในท้องถิ่นหรือตำบลนั้นๆ เท่านั้นที่จะรู้ถึงปัญหา และความต้องการของตนเองและประชาชนได้ดีกว่าผู้อื่น ตามมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น มาตรา 284 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การ

บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ มาตรา 285 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาและคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น สภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นการปกครองที่แพร่หลายและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งในแง่ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง และมีความใกล้ชิดกับผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และทั้งจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับมอบหมาย อำนาจหน้าที่ และภารกิจที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับชีวิตประจำและความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นโดยตรง

อำเภอบ้านลาด เป็นหนึ่งในแปดอำเภอของจังหวัดเพชรบุรี ที่มีพื้นที่ในการปกครองประกอบด้วย 18 ตำบล ที่ได้รับการยกฐานะโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2542 (กระทรวงมหาดไทย, 2542 : 22) ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ระดับเทศบาลตำบล 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 14 แห่ง และในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอบ้านลาดหลายองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดพื้นที่ จำนวนประชากรและรายได้มากขึ้น จนได้รับการยกระดับขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง จากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ในปี พ.ศ. 2549 (กรมการปกครอง, 2543 : 3) และจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วดังกล่าว ทำให้เกิดความเหมาะสมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด

จากข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการบริหารงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

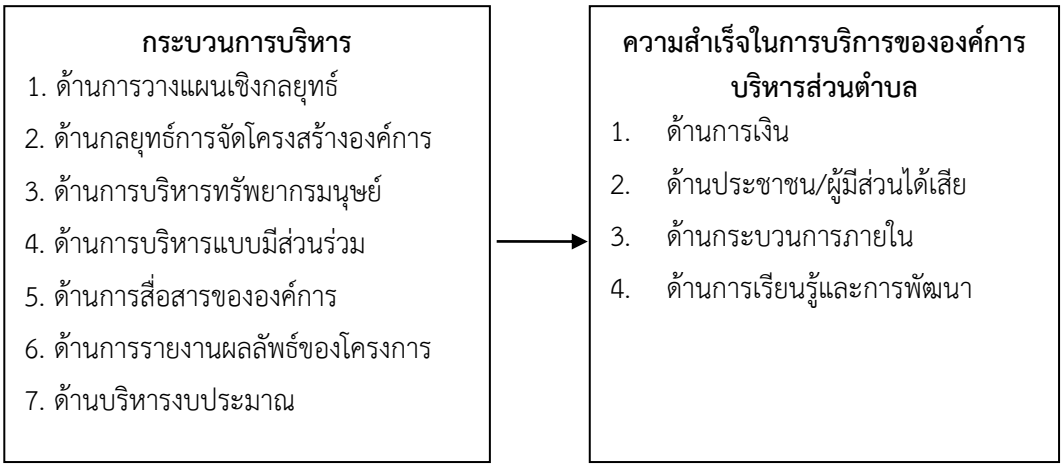
1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อหาแนวทางการบริหารที่มุ่งสู่ความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดด้านกระบวนการบริหาร โดยศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดโครงสร้างองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การสื่อสารขององค์การ การรายงานผลลัพท์ของโครงการ และการบริหารงบประมาณ และความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มาจากแนวคิดการบริหารแบบดุลภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของแคปแลน และนอร์ตัน (Robert S. Kaplan & David P. Norton, 1996 : 71-79 อ้างถึงใน สุพจน์ ทรายแก้ว, 2545 :142 - 143)

ตัวแปรอิสระตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 14 แห่ง จำนวน263 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดย โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1970 อ้างถึงใน ยุทธ ไกรวรรณ์, 2550 : 157) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 159 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 14 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง โดยนำผลจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการบริหารที่มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัย

1. กระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม (X_{tot}) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.64, S.D. = 0.52) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับการบริหารอยู่ในระดับมาก โดยกระบวนการบริหารด้านบริหารจัดการงบประมาณ ($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.63) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการบริหารด้านกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์การ ($\overline{X}$ = 3.74,S.D. = 0.58) กระบวนการบริหารด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\overline{X}$ = 3.73, S.D. = 0.56) กระบวนการบริหารด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 0.64) กระบวนการบริหารด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ = 3.54, S.D. = 0.62) กระบวนการบริหารด้านการรายงานผลลัพธ์ของโครงการ ($\overline{X}$ = 3.54, S.D. = 0.65) ตามลำดับ ส่วนกระบวนการบริหารด้านการสื่อสารขององค์การมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.50,S.D. = 0.66)

2. ความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม(Y_{tot})อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.66, S.D. = 0.53) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก โดยความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ($\overline{X}$ = 3.77, S.D. = 0.55)มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ความสำเร็จด้านการเงิน ($\overline{X}$ = 3.64,S.D.=0.50) ความสำเร็จด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.70) ส่วนความสำเร็จด้านประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 0.63)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)ในทางบวกอยู่ในระดับสูง (r = .840, p = .000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทางบวกทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าอยู่ระหว่าง .453 - .812 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง คือ กระบวนการบริหารในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริการ ในด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับ .812 รองลงมา คือ กระบวนการบริหารในด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริการในด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับ .770 และ คู่ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ คือ กระบวนการบริหารในด้านบริหารจัดการงบประมาณ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริการในด้านประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับ .453

4. แนวทางการบริหารที่มุ่งสู่ความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ควรมีแนวทางการบริหารด้านการวางแผนควรมีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนา ตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายกับแผนงาน/โครงการก่อนการดำเนินการ ด้านกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กร ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้องรู้และเข้าใจภารกิจหลักและภารกิจรองขององค์การ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการวางแผนกำลังคนให้

เหมาะสมกับปริมาณงาน มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน รวมถึงต้องมีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคคลทำงานให้ตรงกับตำแหน่ง ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ควรให้บุคคลากรมีการรายงาน ติดตาม ข้อเสนอแนะ ปัญหา แนวทางแก้ไข ร่วมกันกำหนดให้เกิดแนวคิดร่วมกัน ด้านการสื่อสารขององค์การ ผู้บริหารต้องเป็นนักประสานงาน ด้านการรายงาน ผลลัพธ์ของโครงการ ควรมีแนวทางการบริหารด้านการรายงานผลลัทธ์ของโครงการ ควรมีระบบการประเมินผลงานเกี่ยวกับการควบคุมและติดตามดูแลการปฏิบัติงาน ด้านบริหารจัดการงบประมาณ ควรมีการวางแผนงบประมาณให้สอดคล้องกับแนวทางทางพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละปี ด้านการเงิน ควรมีการบริการด้านการเงินให้เพียงพอต่อการพัฒนาชุมชน และบริหารด้วนความโปร่งใส ถูกต้อง ด้านประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำ ด้านกระบวนการภายใน ควรมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการบริหารงานการพัฒนาท้องถิ่น ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมตามหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความชำนาญในหน้าที่ของพนักงาน

การอภิปรายผล

1. กระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Gulick และ Urwick ได้เสนอกระบวนการบริหารที่เรียกว่า POSDCORB โดยจำแนกดังนี้

ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีกระบวนการบริหารด้านการวางแผนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับการบริหารมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสนใจในการประชุมชี้แจงบุคลากร เก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการบริหารองค์การส่วนตำบลไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ อุทัย เลาหวิเชียร (2549 อ้างถึงใน ศศิธร ลัญฉกร, 2553: 18) ได้กล่าวว่า การวางแผน (Planning) คือการกำหนดเป้าหมายล่วงหน้าและวิธีการต่างๆ ที่จะให้เป้าหมายบรรลุตามที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นราภรณ์ สุขสุมิตร (2548) ได้ศึกษาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการ สั่งการ และด้านการให้บริการ

ด้านกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์การ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับการบริหารมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดขอบข่ายและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดทำแผนผังโครงสร้างการบริหารงานขององค์การไว้อย่างชัดเจน มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง มีการจัดแบ่งงานภายในองค์การให้ประสานสอดคล้องกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และมีการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ฟาโยล (Fayol, 1964 : 43 อ้างถึงใน สุวกิจ ศรีปัดถา, 2543 : 67) อธิบายว่า การ

จัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดให้มีโครงสร้างของสายงาน ตำแหน่ง และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของนราภรณ์ สุขสุมิตร (2548) ได้ศึกษาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการสั่งการ และด้านการให้บริการ

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับการบริหารมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ มีการวิเคราะห์ลักษณะงาน และขอบเขตงาน เพื่อนำมากำหนดคุณสมบัติของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง และสอดคล้องกับแนวคิด นิตยา ผุดผ่อง (2550 :9) ได้กล่าวถึง การจัดทรัพยากรส่วนบุคคล หรือการจัดคนเข้าทำงาน คือการบริหารส่วนบุคคลที่มีขอบข่ายหน้าที่ ตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน การจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ นราภรณ์ สุขสุมิตร (2548) ได้ศึกษาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการ จัดคนเข้าทำงาน ด้านการสั่งการ และด้านการให้บริการ

ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับการบริหารมาก ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการมอบหมายหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร มีการจัดระเบียบการทำงานภายในองค์การเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งนี้ยังมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยจัดสถานที่ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิด อับดุลเลาะ สะดะ, 2550 : (7-8) ซึ่งได้สรุปไว้ว่า D = Directing การอำนวยการ หมายถึง เป็นการศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงานตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน

ด้านการสื่อสารขององค์การ อยู่ในระดับการบริหารมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการทำงานร่วมกันส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมายและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการถ่ายทอดข้อมูลจากผู้บริหารสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิด วันดี กิมล่อง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การประสานงานมีส่วนในการสร้างความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประสานงานกันมากจะทำให้การทำงานมีประสิทธิผลมากกว่าต่างฝ่ายต่างทำงานโดยไม่มีการเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันแล้ว การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ยากที่จะสำเร็จได้หรือถ้าสำเร็จก็อาจล่าช้า สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและไม่มีประสิทธิผล

ด้านการรายงานผลลัทธ์ของโครงการ อยู่ในระดับการบริหารมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการติดตามประเมินผลโครงการ/กิจกรรมต่างๆที่ถูกต้องและโปร่งใส มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานผลปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การจัดทำเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สรุปผลการการปฏิบัติงานขององค์การ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับแนวคิด อับดุลเลาะ สะดะ, 2550 : (7-8) ซึ่งได้สรุปไว้ว่า R=Reporting การรายงาน หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานตลอดรวมถึง การประชาสัมพันธ์ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบ ข้อเท็จจริงและข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานขึ้น

ด้านบริหารจัดการงบประมาณ อยู่ในระดับการบริหารมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์การ มีระบบการจัดทำงบประมาณประจำปีขององค์การ มีการควบคุม และตรวจสอบการใช้งบประมาณขององค์การ ทั้งนี้ยังมีการจัดระบบการบริหารงบประมาณเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผน และการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรมต่างๆ และสอดคล้องกับแนวคิด อับดุลเลาะ สะดะ, 2550 : (7-8) ซึ่งได้สรุปไว้ว่าB = Budgeting การงบประมาณ หมายถึง การงบประมาณโดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน

ด้านการเงิน อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการควบคุมและตรวจสอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีการวางแผนใช้จ่ายเงินถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ มีการจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม และมีการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ แคปแลนและนอร์ตัน, Robert S. Kaplan & David P. Norton, 1996 : (71-79) อ้างถึงใน สุพจน์ ทรายแก้ว, 2545 :142 - 143) ที่ได้กล่าวถึงการบริหารแบบดุลยภาพในมุมมองด้านการเงิน สอดคล้องกับแนวคิดของสิทธิศักดิ์ พฤกษ์ปิติกุล(2546 : 112-120) ได้กล่าวถึง ตัวแบบดุลยภาพ (BSC) ซึ่งเป็นตัวแบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งใช้ในการกำหนดกลยุทธ์องค์การประกอบด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การในสี่มุมมองซึ่งได้แก่ มุมมองด้านเจ้าของกิจการหรือมุมมองด้านการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชัย สาหร่ายทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสำเร็จต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษากิ่งอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการเงิน ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงบประมาณมากเพราะถือเป็นหัวใจในการทำงาน เพราะเมื่อขาดงบประมาณก็ไม่สามารถบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จได้

ด้านประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานราชการและภาคเอกชนในพื้นที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ประกอบกับประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่ สามารถดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นการตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัย เลาหวิเชียร (2549 : 9) กล่าวว่า นอกจากคนจะเป็นผู้ริเริ่มก่อตั้งองค์การแล้ว คนยังเป็นผู้ที่กำหนดแผนในการทำงานให้กับองค์การ ทำงานให้กับองค์การ และตัดสินใจ ตลอดจนถึงการแก้ไขปัญหาให้กับองค์การด้วย

ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการออกข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายที่เป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายกำหนด การบริหารงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ การติดตามประเมินผลการทำงานอย่างเหมาะสม สามารถรองรับภารกิจต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นได้ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการบริหารงานการพัฒนาท้องถิ่น และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เบอร์นาด (Barnard, 1976 : 73 อ้างถึงใน วิจิตร อยู่สุภาพ, 2534 : 42) กล่าวว่าในการประกอบกิจการหลายๆ อย่าง หรือการประกอบกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องการประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงนั้นไม่มีทาง ที่มนุษย์เพียงคนเดียวจะกระทำได้ หากต้องการความสำเร็จให้จงได้และมนุษย์จะต้องทำงานร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ สามารถชี้แจงหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี การนำระบบการบริการที่สะดวก และมีคุณภาพมาใช้ในการให้บริการ มีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการให้บริการต่างๆ สำหรับผู้มารับบริการ มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งพนักงานที่จบการศึกษาไม่ตรงกับสายงานไปศึกษาต่อให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัย เลาหวิเชียร (2549 : 9) กล่าวว่า การแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ แล้วมอบให้แต่ละคน หรือแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบอย่างเป็นกิจจะลักษณะ และจัดให้มีการประสานงานกันอย่างมีระบบ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวและในทางบวกทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง คือ กระบวนการบริหารในด้านการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริการในด้านการเรียนรู้และพัฒนา กระบวนการบริหารในด้านการอำนวยการมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริการในด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ คู่ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ คือ กระบวนการบริหารในด้านงบประมาณมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริการในด้านประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ จรินทร์ อาสาทรงธรรม(2546) กล่าวว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จ มักเป็นองค์การที่ได้มีการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) อยู่เป็นประจำ โดยมีการวางแผนสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับลูกค้า ให้เกิดขึ้นในระยะยาว และมีการวางโครงสร้างองค์การในการทำงานเป็นทีม ให้เล็ก กระชับ และใช้งานได้ง่าย แต่วางเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จให้มีความยิ่งใหญ่ และสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2541, อ้างถึงใน พิเชษฐ์ พันธุรัตน์ (2550 : 32-35) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์การไว้ว่าการ

จัดโครงสร้างแบบง่าย ๆ และพึ่งพาการใช้สต๊าฟสนับสนุน คือ การจัดองค์การ โดยพยายามให้มีการจัดทีมงานขนาดเล็ก แบ่งเป็นหน่วยย่อย ๆ และ แต่ละหน่วยคล่องตัวสามารถ ปรับตัวได้ไว สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรเอก หล้าล้ำ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการบริหารด้านวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการประสานงาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการควบคุมและติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในทางบวก มีค่าตั้งแต่ 0.467 ถึง 0.589 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี กิมล่อง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การประสานงานมีส่วนในการสร้างความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประสานงานกันมากจะทำให้การทำงานมีประสิทธิผลมากกว่าต่างฝ่ายต่างทำงานโดยไม่มีการเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันแล้ว การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ยากที่จะสำเร็จได้หรือถ้าสำเร็จก็อาจล่าช้า สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและไม่มีประสิทธิผล

3. แนวทางการบริหารที่มุ่งสู่ความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ควรมีแนวทางการบริหารด้านการวางแผน ควรมีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนา ตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายกับแผนงาน/โครงการก่อนการดำเนินการ ด้านกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กร ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้องรู้และเข้าใจภารกิจหลักและภารกิจรองขององค์การ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการวางแผนกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน รวมถึงต้องมีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคคลทำงานให้ตรงกับตำแหน่ง ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ควรให้บุคคลากรมีการรายงาน ติดตามข้อเสนอแนะ ปัญหา แนวทางแก้ไข ร่วมกันกำหนดให้เกิดแนวคิดร่วมกัน ด้านการสื่อสารขององค์การผู้บริหารต้องเป็นนักประสานงาน ด้านการรายงาน ผลลัพธ์ของโครงการ ควรมีแนวทางการบริหารด้านการรายงานผลลัทธ์ของโครงการ ควรมีระบบการประเมินผลงานเกี่ยวกับการควบคุมและติดตามดูแลการปฏิบัติงาน ด้านบริหารจัดการงบประมาณ ควรมีการวางแผนงบประมาณให้สอดคล้องกับแนวทางทางพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละปี ด้านการเงิน ควรมีการบริการด้านการเงินให้เพียงพอต่อการพัฒนาชุมชน และบริหารด้วนความโปร่งใส ถูกต้อง ด้านประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำ ด้านกระบวนการภายใน ควรมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการบริหารงานการพัฒนาท้องถิ่น ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมตามหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความชำนาญในหน้าที่ของพนักงาน

ข้อค้นพบจากการวิจัย

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติงานและโครงการต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร และการจัดทำแผนสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ มีการกำหนดขอบข่ายและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีการจัดทำแผนผังโครงสร้างการบริหารงานขององค์การไว้อย่างชัดเจน และมีการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร มีแนวทางการกำหนดการมอบหมายงาน และเปิดโอกาสให้บุคลากรเป็นทั้งผู้นำ และผู้ตาม พร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากร ผู้บริหาร และประชาชนในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ถูกต้องและเหมาะสม การสื่อสารขององค์การต้องมีการสื่อสารเป้าหมายในการพัฒนางานตามเป้าหมายที่ชัดเจน และการสร้างบุคลากรให้เป็นผู้ประสานงานที่ดี ระบบการประเมินผลงานเกี่ยวกับการควบคุมและติดตามดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อการรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนทราบอย่างต่อเนื่อง การจัดทำระบบบัญชีเพื่อการติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลจะทำให้ง่ายต่อการติดตามและตรวจสอบ การจัดสรรงบประมาณสอดคล้องด้านการเงินให้เพียงพอต่อการพัฒนาชุม การสร้างบุคลากรให้เป็นผู้ประสานงานที่ดี แล้วมีการสื่อสารเป้าหมายในการพัฒนางานตามเป้าหมายที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของ อบต.เป็นประจำ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารงานภายในให้มีการยืดหยุ่นเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จมากขึ้น การส่งเสริมให้พนักงานได้รับความรู้ ได้แก่การฝึกอบรมตามตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะตำแหน่ง และส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทำให้ทราบถึงกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า กระบวนการบริหารด้านการบริหารจัดการงบประมาณมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด จึงควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาพื้นที่และรองรับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.2 กระบวนการบริหารด้านการสื่อสารขององค์การ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการประสานงาน ทำงาน แลกเปลี่ยนความรู้ และเทคนิคการปฏิบัติงานระหว่างองค์การอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทำให้ทราบถึงกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล นำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ในการดำเนินงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพดียิ่งขึ้น โดยนำกระบวนการบริหารทั้ง 7 ด้าน เป็นแนวทางการบริหารให้เหมาะสม ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารเทศบาล และเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออื่นๆ ของจังหวัดเพชรบุรี

3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2543). **คู่มือความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กระทรวงมหาดไทย. (2542). **พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ทนายความทั่วไป.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). คู่มือการปฏิบัติงานการจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงฐานะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

ฉัตรเอก หล้ำล้ำ. (2547). **ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 1**.วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2551). **การจัดการองค์การ**. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2548). 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย 2440-2540. เชียงใหม่ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นราภรณ์ สุขสุมิตร. (2548). **การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน.**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นิตยา ผุดผ่อง.(2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรแหลมคูณก้าวหน้า ตำบลหาดสองแคว อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์.ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

พิเชษฐ์ พันธุรัตน์. (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน กรณีศึกษา

บ้านหัวขัว อำเภอจุน จังหวัดพะเยา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ยุทธ ไกรวรรณ์. (2550). **สถิติเพื่อการวิจัย.** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

วิจิตร อยู่สุภาพ. (2534). การจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน กรณีศึกษาสำนักงานประชาสัมพันธ์และการข่าว (สปข.) กรมอัยการ. ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วันดี กิมล่อง. (2549). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช.**วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.นนทบุรี.

ศศิธร ลัญฉกร. (2553) ปัจจัยความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่.** ปทุมธานี : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์.

สุวกิจ ศรีปัดถา. (2543). **การประยุกต์หลักการจัดการธุรกิจตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงกับวิสาหกิจชุมชน**. ว.คณะวิทยาการจัดการ.

สุรพล นิติไกรพจน์. (2546). **กฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ : ประกายพรึก.

สิทธิศักดิ์ พฤกษ์ปิติกุล. (2546). **การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี Balanced Scorecard.** กรุงเทพฯ : ส.ส.ก.

อุทัย เลาหวิเชียร**.** (2549)**. รัฐประศาสนศาสตร์ ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ**. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

อับดุลเลาะ สะดะ. (2550). **การพัฒนารูปแบบการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดในทศวรรษหน้า.** ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการเพื่อการพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

อภิชัย สาหร่ายทอง.(2546).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสำเร็จต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษากิ่งอำเภอเขาคิชฌกุฎ จังหวัดจันทบุรี.**ชลบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา.