

ประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม
จังหวัดนครปฐม

Administrative Effectiveness of Administrators of Don Tum Subdistrict
Administration Organization, Nakhon Pathom Province

เพ็ญพักตร์ สว่าง¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล², และ สุดาวรรณ สมใจ³

¹Phenphak Sawang¹, Chandej Charoenwiryakul² and Sudawan Somjai³

^{1,2,3}สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

^{1,2,3}Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: charndej@gmail.com²

Received: 2022-3-10; Revised: 2022-3-29; Accepted: 2022-3-30

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่ อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำนวน 370 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T - test และ F - Test

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ด้านการปฏิบัติงานของบุคคล ด้านการวางแผน และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม ศึกษาย่อยบุคคลที่แตกต่างกัน ในเรื่อง การศึกษา พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 3) ปัญหาอุปสรรค คือ ด้านการวางแผนงาน และด้านกระบวนการ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การบริหารงาน, องค์การบริหารส่วนตำบล



Abstract

The objective of this research paper was 1) to study the level of administrative effectiveness of the administrators of Don Tum Subdistrict Administration Organization 2) to compare the effectiveness of the administration of Don Tum Subdistrict Administration Organization administrators. Personal factors classify Nakhon Pathom Province and 3) study the problems and obstacles of administration in the Don Tum Subdistrict Administration Organization Nakhon Pathom Province. The population used in the research is people aged 20 and over who are voters who live in the Don Tum Subdistrict Administrative Organization area Nakhon Pathom Province, 370 people. This research is quantitative. Questionnaires collected data. The statistics used for data analysis were mean and standard deviation.

The research results show that; 1) the administrative effectiveness of the administrators of Don Tum Subdistrict Administration Organization Nakhon Pathom Province overall is at a high level. However, when considering each aspect found that it is at a high level in all aspects, in descending order, service processes, followed by personnel performance, planning, and the property, respectively, 2) the different personal factors in terms of education found to be different in the significant difference at 0.05., and 3) the problems and obstacles were the planning and process.

Keywords: Effectiveness, Administration, Subdistrict Administration Organization

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นถือได้ว่าเป็นการปกครองอีกรูปแบบหนึ่งและเป็นการพัฒนา ประเทศในรูปแบบประชาธิปไตย โดยมีการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นในการบริหารและการพัฒนา ขนบให้สอดคล้องต่อเนื่องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ในพัฒนาชนบทให้ สอดคล้องต่อเนื่องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ในการแก้ไขปัญหาและ พัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลทั้งสามารถเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทางด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น อันจะเป็นการเสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่ท้องถิ่น และประเทศต่อไปในที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้ง ขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีเจตนารมณ์ เพื่อกระจายอำนาจการปกครองการบริหาร และการตัดสินใจของรัฐบาลส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไปสู่ ประชาชนในพื้นที่ระดับตำบล เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้ได้แก้ไข ปัญหา และสนองตอบความต้องการของตนเองโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมทางด้านการปกครอง การบริหาร ที่เรียกว่า การปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คือมีสมาชิกสภาและผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในตำบล มีการบริหารงานโดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตัดสินใจ กำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล กำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารงานก็ย่อมสามารถที่จะแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นระดับตำบลตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของตน และเป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับนักรบการเมืองท้องถิ่นที่จะก้าวไปข้างหน้า และพร้อมที่พัฒนาตนเองไปสู่การเมืองระดับชาติต่อไปในอนาคต

การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีหน้าที่ในการจัดสรรผลประโยชน์ และให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในพื้นที่ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ผลการบริหารงานจัดการหลายปีที่ผ่านมาได้พบปัญหาต่างๆ ทั้งเรื่องสมาชิกสภาและผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม ยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาท อำนาจ และหน้าที่ รวมถึงการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่นั้นๆ ว่าจะมีวิธีการดำเนินการอย่างไร หรือกล่าวได้ว่ายังขาดทักษะในการปฏิบัติตามหน้าที่ให้ออกเป็นรูปธรรม รวมถึงประชาชนในพื้นที่ยังขาดการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงาน ปัญหาการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นในชุมชน ปัญหายาเสพติด ปัญหาด้านการให้บริการสาธารณะโครงสร้างขั้นพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่ยังไม่สะดวกไม่ปลอดภัย การบริการไฟฟ้าสาธารณะ โทรศัพท์ สาธารณะยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระบบประปาหมู่บ้านที่มีอยู่ไม่สะอาด ไม่ได้มาตรฐาน และให้บริการประชาชนได้ไม่ครบทุกครัวเรือน ไม่สามารถใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคได้ตลอดปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ยังคงต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอีกมากมาย

จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่า เมื่อสภาตำบลเป็นนิติบุคคลหรือเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีขีดความสามารถหรือประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นมากน้อยอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคในการบริหารงาน อะไรบ้างและมีเหตุหรือปัจจัยอะไรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานในการส่งเสริม คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อหาแนวทางแก้ไขและ เสนอแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้เลือก องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม และ



3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

ดัชนีชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนมากและดูเหมือนว่าจะไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนในการประเมินผลประสิทธิผลขององค์การ คำว่าประสิทธิผลขององค์การอาจมีความหมายได้หลายความหมาย อย่างไรก็ตาม ได้รวมดัชนีประสิทธิผลขององค์การ ไว้ดังนี้ (สมพร แก้วสนธิ, 2553)

1. ประสิทธิภาพส่วนรวม (Overall effectiveness) การประเมินผลทั่วไป ซึ่งใช้เกณฑ์มาตรฐานสำหรับวัดหลาย ๆ แง่มุมเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยปกติแล้วประสิทธิผลส่วนรวมวัดได้จากการรวบรวมสถิติการปฏิบัติงานทั้งหลายตามที่เป็นที่กไว้ในเอกสารต่าง ๆ หรือประสิทธิผลส่วนรวม อาจวัดได้ความคิดเห็นของบุคคลทั้งหลายซึ่งมีความคุ้นเคยกับองค์การนั้น ๆ

2. ผลผลิต (Productivity) ผลผลิตวัดได้จากปริมาณหรือจำนวนของผลผลิต หรือการบริหารขององค์การ ผลผลิตวัดได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล กลุ่มและองค์การ การวัดผลผลิตอาจใช้สถิติการผลิตที่เป็นที่กไว้ในเอกสารหรืออาจวัดได้จากความเห็นของบุคคลทั้งหลาย ซึ่งมีความคุ้นเคยกับองค์การนั้น ๆ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น ๆ

4. กำไร (Profit) จำนวนรายได้สุทธิจากการขายสินค้า และบริการภายหลังจากที่ได้หักค่าใช้จ่ายและข้อมูลผูกพันต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว

5. คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณภาพของสินค้าและบริการที่องค์การผลิตและส่งมอบ

6. อุบัติเหตุ (Accidents) หมายถึง ความถี่ของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียเวลาทำงานไป

7. การเจริญเติบโต (Growth) การเจริญเติบโตขององค์การแสดงออก โดยการที่ตัวแปรบางตัวแปรขยายตัวเพิ่มขึ้น เช่น จำนวนอัตรากำลังทั้งหมด ความสามารถในการผลิตและบริการสินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาดและจำนวนการประดิษฐ์คิดค้นของใหม่ ๆ การเจริญเติบโตเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบสภาพขององค์การในปัจจุบันกับสภาพขององค์การในอดีต

8. การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การขาดงานโดยไม่มีข้ออ้างที่เพียงพอเกิดขึ้นมาแค่ไหนและบ่อยครั้งแค่ไหน

9. การลาออกจากงาน (Turnover) เป็นการวัดเปรียบเทียบว่าองค์การมีการลาออกจากงาน โดยสมัครใจบ่อยครั้งแค่ไหน

10. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตน

11. การจูงใจ (Motivation) โดยทั่วไปการจูงใจ หมายถึงความทุ่มเทของจิตใจ หรือกำลังใจที่บุคคลมีต่อการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

12. ขวัญ (Morale) ขวัญเป็นคำอธิบายลักษณะของกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกของกลุ่มเป้าหมายร่วมกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความผูกพันต่อ และมีความพยายามพิเศษร่วมกันเป็นกลุ่ม ขวัญเป็นเรื่องของกลุ่มในขณะที่เรื่องการจูงใจและความพึงพอใจเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล

13. การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับความมากน้อยและการกระจายการควบคุมของฝ่ายจัดการที่มีอยู่ในองค์การเพื่อใช้ในการสั่งการและมีอิทธิพลเหนือสมาชิกทั้งหลายขององค์การ

14. ความขัดแย้ง/ความสามัคคี (Conflict/Cohesion) องค์การที่มีความสามัคคีเป็นองค์การที่สมาชิกทั้งหลายชอบพอกัน ทำงานร่วมกัน ติดต่อกันอย่างเต็มที่และอย่างเปิดเผยตลอดจนประสานการทำงานของแต่ละคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในทางตรงกันข้ามองค์การที่มีความขัดแย้ง เป็นองค์การที่สมาชิกทั้งหลายทะเลาะกัน ขาดการประสานงานและขาดการติดต่อซึ่งกันและกัน

15. ความยืดหยุ่น/การปรับตัว (Flexibility/Adaptation) หมายถึง ความสามารถขององค์การในการเปลี่ยนแปลงการทำงานขององค์การเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่องค์การมีการวางแผนอย่างเป็นระบบสำหรับอนาคต และระดับที่องค์การมีการกำหนดเป้าหมายอย่างจริงจัง

17. ความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย (Goal Consensus) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่สมาชิกองค์การทั้งหลายเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายขององค์การ

18. ความยึดมั่นในเป้าหมายขององค์การ (Internalization of Organizational Goals) หมายถึง การยอมรับในเป้าหมายขององค์การของสมาชิกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม

19. ความเห็นพ้องต้องกันในบทบาทและปทัสฐาน (Role and norm Congruence) หมายถึง ระดับความเห็นพ้องต้องกันระหว่างสมาชิกขององค์การในเรื่องต่าง ๆ เช่น ทักษะคติ การควบคุมการทำงาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ขวัญ เป็นต้น

20. ความสามารถของฝ่ายจัดการในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว (Managerial Interpersonal Skills) หมายถึง ระดับความสามารถของฝ่ายจัดการในการติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นการส่วนตัว จนทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

21. ความสามารถของฝ่ายจัดการในการทำงาน (Managerial Task Skills) หมายถึง ระดับความสามารถโดยส่วนรวมทั้งหมดที่ฝ่ายบริหารงานมีอยู่ในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานหลักโดยตรง

22. การจัดการข้อมูลข่าวสารและการติดต่อ (Information management and communication) หมายถึง การวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การได้อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพและอย่างถูกต้อง

23. ความพร้อมเพรียง (Readiness) หมายถึง ความเห็นโดยส่วนรวมเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่องค์กรจะทำงานพิเศษที่ขอให้ทำสำเร็จคล่องตัวด้วยดี
24. การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of Environment) หมายถึง ขอบเขตที่องค์กรการติดต่อสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี จนสามารถแสวงหาทรัพยากรที่ขาดแคลนและมีค่ารวมถึงจำเป็นต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร
25. การประเมินผลโดยบุคคลภายนอก (Evaluations by External Entities) หมายถึง การประเมินผลองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร โดยบุคคลและองค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ถูกประเมินผลซึ่งเป็นการพิจารณาถึงความจงรักภักดี ศรัทธาและการสนับสนุนที่องค์กรที่ได้รับจากกลุ่มต่าง ๆ เช่น ลูกค้า เจ้าของกิจการ ประชาชน เป็นต้น
26. ความเสถียรภาพ (Stability) หมายถึง การรักษาโครงสร้างหน้าที่และทรัพยากรขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยเฉพาะในระยะที่องค์กรต้องเผชิญกับความกดดัน
27. คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources) หมายถึง เกณฑ์หรือมาตรฐานการวัดมูลค่าของสมาชิกองค์กรแต่ละท่านที่มีต่อองค์กร
28. การมีส่วนร่วมและการมีบารมี (Participation and Shared Influence) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่สมาชิกในองค์กรแต่ละท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตนโดยตรง
29. การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง ความพยายามที่องค์กรมีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
30. การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ (Achievement Emphasis) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่องค์กรให้ต่อการบรรลุเป้าหมายใหม่ ๆ ที่สำคัญ

แนวคิดการบริหารองค์กรสมัยใหม่

แนวคิดสำหรับการบริหารองค์กรสมัยใหม่ คือ กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยบุคลากร และทรัพยากรทางการบริหารการบริหารองค์กรสมัยใหม่เพื่อที่จะทำไปใช้ในการแข่งขัน ซึ่งมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่สำคัญ ๆ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ (สุรัส ราชกุลชัย, 2547) ประกอบด้วย

1. ด้านแผนกลยุทธ์ในการบริหาร (Management Strategies) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการวางแผน และการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการที่คำนึงถึงความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันระหว่างสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของกลยุทธ์ธุรกิจที่องค์กรใช้ในการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแผนงานที่จะผลักดันให้กลยุทธ์ประสบความสำเร็จส่งผลมาจากกระบวนการในการจัดทำกลยุทธ์ และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารมีกระบวนการ 4 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการรักษาการควบคุมกลยุทธ์ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามกลยุทธ์ขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร

2. ด้านการคิดแบบเชิงระบบ (Systems Thinking) หมายถึง ความสามารถในการคิดเชื่อมโยง คิดเชิงสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นการคิดที่เน้นกระบวนการหรือแบบแผนที่ชัดเจน และสามารถนำความคิดมาแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานได้อย่างถูกต้องการคิดอย่างระบบเป็นการมองสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะขององค์รวม เป็นการมองความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ว่ามีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบเป็นวัฏจักร มีลักษณะบูรณาการอย่างเป็นองค์รวมต่างกับการมองโลกแบบแยกส่วนทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอย่างเป็นลูกโซ่ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อไปยั้งทุก ๆ ส่วนของระบบ กล่าวคือ การตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยมุมมองแบบแยกส่วน แม้ว่าจะเร็วกว่าก็ตามแต่อาจจะทำให้เกิดการชะงักงันของระบบทั้งหมดหรือสร้างปัญหาที่ซับซ้อนมากขึ้นอีกส่งผลให้แทนที่จะแก้ปัญหาได้เร็วขึ้นกับต้องมาเสียเวลาโดยใช่เหตุ รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มปัญหาขึ้นมาอีก ด้วยเหตุนี้การมีความคิดอย่างเป็นระบบจะเป็นองค์ความรู้ที่จะช่วยให้เราสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าจะต้องคิดให้รอบคอบ และมีการวางแผนในระยะยาวก็ตามแต่ผลที่ได้มีความกระจ่างชัดเจนสามารถมองเห็นปัญหาได้อย่างทะลุปรุโปร่ง การคิดอย่างเป็นระบบของสมาชิกในองค์กรจึงมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นกระบวนการในการหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยอาศัยองค์ความรู้ที่ได้จากการบูรณาการมีลักษณะเป็นสหวิทยาการเกิดรอบความรู้ใหม่ความคิดใหม่เป็นกรอบของการสร้างความกระจ่างในความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ต่างๆ อย่างลึกซึ้ง การที่จะสามารถคิดอย่างเป็นระบบหรือมีการมองโลกแบบองค์รวมได้นั้นก่อนอื่นต้องมีการปรับเปลี่ยนจิตใจด้านต่าง ๆ

3. ด้านความคล่องตัวในการบริหารจัดการ (Administration Liquidity) หมายถึง ความสามารถในการกำหนดโครงสร้างขององค์กร โดยมีการจัดให้มีหน่วยงานการบริหารจัดการที่ทำให้ผู้ใช้บริการภายในองค์กรมีความสะดวกมากขึ้น สามารถเข้าถึงการบริการได้โดยง่าย และรวดเร็วที่สุดในการบริหารจัดการองค์กรที่มีความคล่องตัวหรือมีความยืดหยุ่นสูง

4. ด้านบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ (Management by Objective) หมายถึง การชี้้นำในการส่งเสริมระบบการปฏิบัติงานของพนักงานให้มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร และยังเป็นการควบคุมทางการบริหาร โดยใช้ระบบประเมินผลปฏิบัติงาน และการส่งเสริมให้เกิดการควบคุมซึ่งกัน และกัน

สรุปได้ว่า การบริหารองค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องมีการบริหารหรือการจัดการที่เป็นกระบวนการในการกำหนดทิศทาง โดยการนำแนวความคิดแบบดั้งเดิม และแนวคิดการบริหารองค์กรสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ และสามารถใช้ทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจที่ตั้งไว้สิ่งสำคัญ และถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กรสมัยใหม่ก็คือ การกระตุ้นแนวคิดใหม่ๆ ของบุคลากร โดยนำแนวคิดระบบการควบคุมทางการบริหารมาประยุกต์ใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำนวน 4,825 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม, 2562)



กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 370 คน โดยการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) วิธีในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่มีอยู่แล้ว เพื่อนำข้อมูลส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพองค์การและบุคลากรในองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตอนตม จังหวัดนครปฐม 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการวางแผนงาน 2. ด้านกระบวนการให้บริการ 3. ด้านการปฏิบัติงานของบุคคล 4. ด้านสถานที่ให้บริการ โดยกำหนดระดับการบริหารงานเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert, 1967)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตอนตม จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของ เบสท์ Best (1981)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบ (t – test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการ ของ LSD

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1) ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานบุคคล และด้านสถานที่ให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหาร โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหาร	ระดับการบริหารงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการวางแผน	3.86	0.51	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.94	0.56	มาก
3. ด้านการปฏิบัติงานของบุคคล	3.87	0.81	มาก
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.80	0.45	มาก
รวม	3.87	0.40	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา ด้านการปฏิบัติงานของบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐมกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.512	3	0.171	1.062	0.36
	ภายในกลุ่ม	58.862	366	0.161		
	รวม	59.374	369			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	0.314	2	0.157	0.977	0.37
	ภายในกลุ่ม	59.060	367	0.161		
	รวม	59.374	369			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.247	2	0.624	3.937*	0.02
	ภายในกลุ่ม	58.127	367	0.158		

	รวม	59.374	369			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.914	5	0.183	1.139	0.33
	ภายในกลุ่ม	58.460	364	0.161		
	รวม	59.374	369			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.188	4	0.297	1.862	0.11
	ภายในกลุ่ม	58.187	365	0.159		
	รวม	59.374	369			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า การศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม กับปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมแตกต่างกัน ขณะที่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม กับปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม ปัญหาอุปสรรคด้านการวางแผนงาน คือ การขาดงบประมาณและในด้านการให้บริการผู้มารับบริการ การขาดงบประมาณในการบริหารงานจัดการบางส่วนเพื่อจะเข้าสู่การบูรณาการต่อไป ด้านกระบวนการให้บริการและด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรคือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านตู้ ATM เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการทำงานที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานบุคคล ด้านการวางแผน และด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน มีประเด็นอภิปราย ดังนี้ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ พบว่า ประสิทธิภาพการบริการงานของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงบประมาณ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งการ หรืออำนวยการ และด้านการจัดองค์การ

2. ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม จังหวัดนครปฐม ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลที่แตกต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การเปรียบเทียบระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับประสิทธิผลในการ

บริหารงานของผู้บริหารในด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงานของบุคคล และด้านสถานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสริน พรหมคนชื่อ (2556) ได้ศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 9 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบรรจุและแต่งตั้ง ด้านการสรรหา ด้านการย้าย ด้านการโอน ด้านการดำเนินการทางวินัย ด้านการรับโอน ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านการเลื่อนระดับ ด้านการอุทธรณ์ อยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการให้ออกจากราชการ 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ตามเพศ ประสบการณ์ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลที่สังกัด พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัญหาอุปสรรคด้านการวางแผนงาน คือ การขาดงบประมาณและในด้านการให้บริการผู้มารับบริการ การขาดงบประมาณในการบริหารงานจัดการบางส่วนเพื่อจะเข้าสู่การบูรณาการต่อไป ด้านกระบวนการให้บริการและด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรคือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านตู้ ATM เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการทำงานที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของพระจอม จารุฉวนโณ (หงษ์ทอง) (2556) พบว่าประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความยากจนที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น นโยบายต่าง ๆ ถูกกำหนดจากบนลงล่างซึ่งเป็นนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการและสภาพปัญหาของประชาชนในพื้นที่ ประชาชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการแก้ปัญหาความยากจน รวมทั้งประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐยังไม่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาความยากจนให้กับประชาชน และงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลไม่เพียงพอต่อรายจ่ายที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดกิจกรรมด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สร้างความรักในการให้บริการและให้บริการด้วยความเต็มใจไม่แสวงแส้งต่อการทำงาน
2. ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีกรณีเลือกปฏิบัติ
3. เจ้าหน้าที่ในและผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรบริหารงาน โดยนำหลักสังคห วัตถุ 4 เน้นในด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน) มาบูรณาการใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากมีหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลต่อประชาชนโดยทั่วไป



4. เจ้าหน้าที่ควรปลูกจิตใต้สำนึกที่ดีในด้านการส่งเสริมให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกสถานการณ์โดยเน้นการให้ การเสียสละพุดจาไพเราะ อ่อนหวาน การปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม และปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ

5. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กร ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างพลัง ทางสมอง ความรู้ความสามารถ ความมีระเบียบวินัยและความถึงพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตุม จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ศึกษาการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการประสานงานของบุคลากร
2. ศึกษาประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่งอื่นๆ ที่มีปัจจัยใน ด้านต่าง ๆ ที่ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น
3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้มีการวิจัยในสถาบัน เพื่อการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงเข้ามาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบ ข้าราชการเพื่อบ่มไปสู่วามเป็นระบบสากล ต่อไป
4. องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำการศึกษา วิเคราะห์งานในส่วนที่บุคลากรทำงานอยู่ เพื่อให้ได้วิธีการทำงานที่ดีที่สุด รวมทั้งทราบปัญหา อุปสรรค และวิธีการปรับปรุงแก้ไข ในการให้บริการแก่ประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- พระจอม จารุณโณ (หงษ์ทอง). (2556). *ประสิทธิผลของผู้บริหารในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมพร แก้วสนธิ. (2553). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารกับประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สริน พรหมคนชื่อ. (2556). *ประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมือง จังหวัดนครพนม* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุรัส ราชกุลชัย. (2547). *การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2561). *ประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนนทบุรี*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(28), 187-195.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตุม. (2562). *ข้อมูลทั่วไป*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2563, จาก <http://www.dontoom.go.th/index.php?options=content&mode=cate>

Best, J. W. (1981). *Research in Education*. (3rd ed.). Englewood cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Likert, R. (1967). *The human organization: its management and values*. New York: McGraw-Hill.

Yamane T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.