

**การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร***
**Strategy Development for the Management According to Public
Sector Management Quality Award of Subdistrict Administrative
Organizations in Kamphaeng Phet Province**

พวงรัตน์ ศรีม่วง**

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร 3) เพื่อประเมินกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ได้สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง จำนวน 18 ข้อ และจุดอ่อน 18 ข้อ ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส จำนวน 10 ข้อ และอุปสรรค จำนวน 10 ข้อ

2. กลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม 6 พันธกิจ 6 เป้าประสงค์ 6 ประเด็นกลยุทธ์ 9 กลยุทธ์ 39 มาตรการ และ 56 ตัวชี้วัด

3. การประเมินกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ มาตรการ และตัวชี้วัด ในภาพรวม มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ในระดับมากและมากที่สุด

คำสำคัญ: กลยุทธ์/ การพัฒนากลยุทธ์/ การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

*คุณฐิณีนิพนธ์ปรัชญาคุณฐิณีบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**นิสิตหลักสูตรปริญญาคุณฐิณีบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Abstract

This research aimed to 1) study state, problems, and factors related to management according to public sector management quality award (PMQA) of subdistrict administrative organizations in Kamphaeng Phet, 2) develop strategies for the management according to PMQA of subdistrict administrative organizations in Kamphaeng Phet, and 3) assess the strategies.

Research results were as follows:

1. The states, problems, and factors related to management according to PMQA in Kamphaeng Phet Province, there were internal environments with 18 strengths and 18 weaknesses while there were external environments with 10 chances and 10 obstacles.

2. The strategies for the management according to PMQA of subdistrict administrative organizations in Kamphaeng Phet Province consisted of vision, shared values, six missions, six goals, six strategic issues, nine strategies, 39 measures, and 56 indicators.

3. The results of the assessment of the strategies revealed that a vision, shared values, missions, goals, strategic issues, strategies, measures, and indicators were consistent, suitable, feasible, and acceptable at a high level and the highest level.

Keywords: Strategy/ Strategy Development/ Management According to Public sector Management Quality Award

บทนำ

จากแนวคิดในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ประเทศไทยได้นำมาปฏิรูประบบราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่พบว่าสภาพปัญหาในระบบราชการไทยมีปัญหาค่าใช้จ่ายสูง การดำเนินงานไม่มีคุณภาพ ความเก่าของระบบ การบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจ กฎ ระเบียบเทคโนโลยี วิธีปฏิบัติงานไม่ทันสมัย ค่าตอบแทนสวัสดิการไม่เหมาะสม ทัศนคติ ค่านิยม แบบดั้งเดิม เกิดแรงผลักดันการปฏิรูประบบราชการ กระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเข้าสู่สังคมเรียนรู้ ความเข้มแข็งของภาคเอกชน ความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน วิกฤตเศรษฐกิจ ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทาง

ที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐโดยการดำเนินภารกิจของรัฐจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งภายในหน่วยงานตนเองและระหว่างหน่วยงาน เพื่อดูว่าผลลัพธ์ที่วัดมีความคุ้มค่ากับเงินที่ลงทุนที่เกิดจากภาษีของประชาชน ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินความจำเป็น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

กระบวนการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย ที่ได้มีผลผลักดันให้มีการดำเนินการในช่วงปัจจุบัน ภายใต้กรอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่นี้ หากมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในระยะจะมีผลทำให้ระบบราชการไทยมีพัฒนาการไป

ในแนวทางที่พึงประสงค์มากขึ้น อันได้แก่ การเป็นราชการที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ 1) เป็นราชการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่าภาษีของประชาชน 2) เป็นราชการที่ซื่อตรงและโปร่งใส ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อตรง 3) เป็นราชการที่มีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตนเอง 4) เป็นราชการที่มีความแน่นอนมั่นคงเสถียร มีมาตรฐานของการดำเนินงานและการให้บริการ 5) เป็นราชการที่มองการณ์ไกล ทันสมัย ทันโลก ทันต่อเหตุการณ์ ไม่ฝืดตัวกับการควบคุมหรือการออกกฎระเบียบใหม่ ๆ ขาดการยืดหยุ่น 6) เป็นราชการที่มีความมั่นคงกล้าหาญ (เข้มแข็ง) ที่พร้อมจะยืนหยัดเคียงข้างประชาชน ไม่ยอมให้อธรรมมาล่วงล้ำได้ 7) เป็นราชการที่ได้รับความไว้วางใจ เชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชนว่า เป็นระบบที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และคุณธรรม 8) เป็นราชการที่เข้าใจง่าย และเป็นเพื่อนประชาชน (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2545, หน้า 17-19) การจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นรูปแบบการบริหารที่เน้น ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐบาลต่อประชาชน จึงเป็นแนวคิดเชิงทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน และเครื่องชี้แนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การจัดการปกครองของสังคมการเมืองอื่น ๆ ให้มีการพัฒนาไปในแนวทางที่มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น หลักธรรมาภิบาล จึงมีสถานะเป็นค่านิยมใหม่ทางสังคมที่สมควรจะต้องส่งเสริมและเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาให้เป็นจรรยาบรรณของการจัดการปกครองของภาครัฐสำหรับสังคมการเมืองไทยในช่วงศตวรรษที่ 21 (สุพจน์ ทรายแก้ว, ม.ป.ป., หน้า 81-89)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยราชการใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดตั้งขึ้น เพื่อดูแลทุกข์สุข

และให้บริการประชาชนในหมู่บ้านและตำบลแทนรัฐหรือราชการส่วนกลางที่ไม่สามารถดูแลประชาชน 70,000 กว่าหมู่บ้านทั่วประเทศได้อย่างทั่วถึง การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร จะเป็นการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานราชการที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารราชการด้วยความคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ ทำให้มีผลการปฏิบัติราชการที่ดีอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง จนทำให้ประชาชนมีการยอมรับตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีนโยบายส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและมีการบริหารจัดการที่ดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

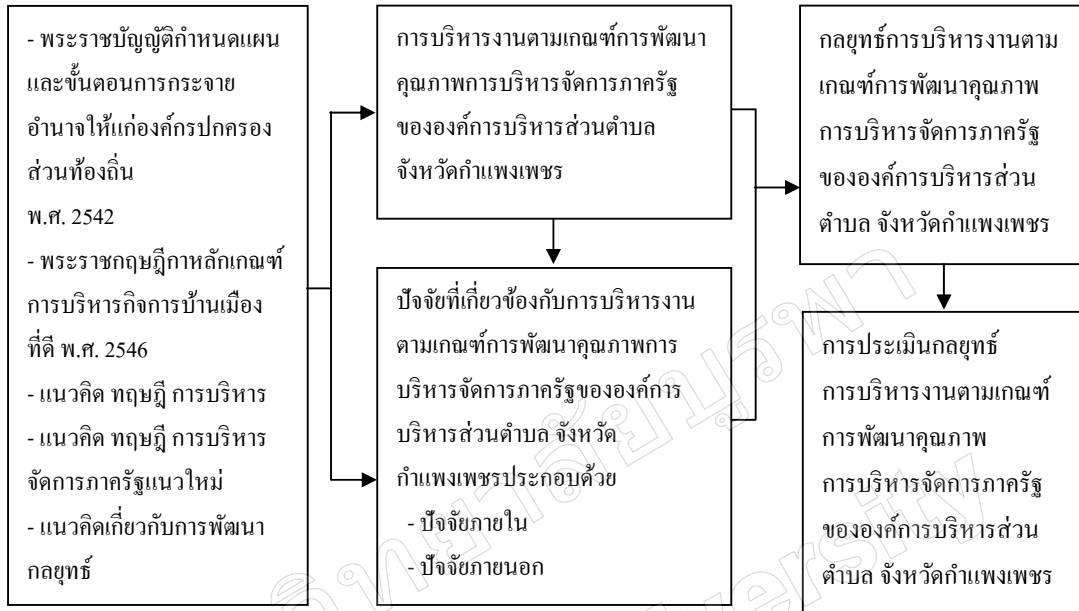
1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

3. เพื่อประเมินกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

กรอบความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาสรุปเป็นกรอบความคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้กลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทำให้มีผลการปฏิบัติราชการอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบล ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ประชาชนและหน่วยงานอื่น ยอมรับในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเข้มแข็งและมีการบริหารจัดการที่ดี

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยและพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร มีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตเนื้อหา

1. การศึกษาสภาพ และปัญหาการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ในด้าน
 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

2. การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ปัจจัยภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ 1) ผู้บริหาร

- 2) บุคลากร 3) การเงินหรืองบประมาณ 4) วัสดุ อุปกรณ์
- 5) การจัดการ และปัจจัยภายนอกขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ 1) การเมือง กฎหมาย
- 2) เศรษฐกิจ 3) สังคมและวัฒนธรรม 4) เทคโนโลยี
- 5) ผู้รับบริการ

ตัวแปรที่ศึกษา

สภาพปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตเนื้อหา

1. การศึกษาการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในด้าน 1)การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัดผลการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

2. สภาพแวดล้อมการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร 1) สภาพแวดล้อมภายในด้านจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน(Weaknesses) 2) สภาพแวดล้อมภายนอกในด้านโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats)

3. ร่างกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย

- 1) วิสัยทัศน์ 2) ค่านิยมร่วม 3) พันธกิจ 4) ประเด็นกลยุทธ์ 5) เป้าประสงค์ 6) กลยุทธ์ 7) มาตรการ และ 8) ตัวชี้วัด

4. การตรวจสอบร่างกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชรในด้านความสอดคล้อง และความเหมาะสม

ตัวแปรที่ศึกษา

1. การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ

2. สภาพแวดล้อมการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

- 1) สภาพแวดล้อมภายในด้านจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน(Weaknesses) 2) สภาพแวดล้อมภายนอกในด้านโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats)

3. ร่างกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

4. ความสอดคล้องและความเหมาะสมของร่างกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร มีขอบเขตเนื้อหาในการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ความสอดคล้อง 2) ความเหมาะสม 3) ความเป็นไปได้ และ 4) การยอมรับได้

ตัวแปรที่ศึกษา

ความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร มีวิธีดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพ ปัญหาการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร มี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1.1 การศึกษาสภาพ ปัญหาการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 736 คน ได้แก่ 1) ท้องถิ่นอำเภอ จำนวน 11 คน 2) บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล จำนวน 341 คน และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 384 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan; บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) และใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 1.2 การศึกษาสภาพ ปัญหาการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 18 คน ประกอบด้วย 1) ท้องถิ่นอำเภอ จำนวน 2 คน 2) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 8 คน 3) บุคลากรได้แก่ พนักงานส่วนตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 6 คน 4) ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 2 คน โดยการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสร้างข้อสรุป

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนากลยุทธ์การงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 2.1 ศึกษาการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล ผู้บริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จจำนวน 3 แห่งๆ ละ 3 คน รวม 9 คน 1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน 2) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน 3) หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน โดยการสัมภาษณ์ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล และร่างกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 2.2.1 การวิเคราะห์ในการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหาร

จัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 19 คน ซึ่งเป็น 1) ท้องถิ่นอำเภอ 2) นายกองค้การบริหารส่วนตำบล 3) ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 4) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 5) พนักงานส่วนตำบลดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ปฏิบัติงาน 6) ประธานกลุ่มหรือประธานองค์การบริหารประชาชน โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ 2.2.2 การจัดทำร่างกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 คน ซึ่งเป็น 1) ท้องถิ่นอำเภอ 2) ผู้เชี่ยวชาญ 3) นายกองค้การบริหารส่วนตำบล 4) ประธานสภา 5) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 6) พนักงานส่วนตำบลดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ 2.3 การตรวจสอบคุณภาพกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 11 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 คน แบ่งได้ 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบกลยุทธ์ และกลุ่มที่ 2 เป็นผู้เชี่ยวชาญที่เลือกแบบเจาะจง โดยการใช้แบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหาร

จัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร สรุปได้ดังนี้

1.1 สภาพการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร 1) ด้านการนำองค์กร องค์กรการบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์แนวทางการบริหาร มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบหรือมอบอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินงานโดยหนังสือหรือคำสั่ง และรายงานผลการดำเนินการ มีการวางแผนและการจัดโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มีการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ มีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มีการกำหนดยุทธศาสตร์วิสัยทัศน์ เป้าหมายในการพัฒนาท้องถิ่นจากการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็นและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ มีการจัดตั้งอำนาจความสะดวกในการมารับบริการอย่างเหมาะสม 4) ด้านการวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการจัดระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความพร้อมในการนำไปใช้ มีการทบทวน และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน 5) ด้านการมุ่งทรัพยากรบุคคล มีการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากร โดยมีการส่งเสริมบุคลากรเข้ารับการศึกษา การอบรมนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่ปฏิบัติงาน 6) ด้านการจัดกระบวนการ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เอื้อต่อการที่บรรลุเป้าหมาย มีการกระจายอำนาจ การมอบอำนาจการตัดสินใจ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินโครงการ กิจกรรม

7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ผลการดำเนินการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยพนักงานส่วนตำบลที่มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ และองค์การบริหาร ส่วนตำบลส่วนใหญ่ผ่านการเกณฑ์ประเมินคำรับรองการ ปฏิบัติราชการ

1.2 ปัญหาการบริหารงานตามเกณฑ์การ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การ บริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร 1) ด้านการนำ องค์การ มีกำหนดแนวทางการบริหารองค์การบริหาร ส่วนตำบลขาดการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การควบคุมภายในและการติดตามผลการดำเนินงาน ตามแผนงาน โครงการ กิจกรรม งานยังไม่เป็นระบบ และไม่ต่อเนื่อง 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์การบริหารส่วน ตำบล การจัดทำแผนยังไม่ครอบคลุม การดำเนินการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารององค์การบริหารส่วน ตำบลขาดความต่อเนื่อง และไม่สอดคล้องของระยะเวลาเนื่องจากงบประมาณที่ได้รับล่าช้า 3) ด้านการ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประชาสัมพันธ์ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เป็นระบบและ ไม่ต่อเนื่อง การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการไม่ครอบคลุมในภารกิจ 4) ด้านการวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล มีวางระบบการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการ จัดการข้อมูลไม่เป็นระบบ และไม่ครอบคลุมภารกิจ ระบบ การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ และการแลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศ เพื่อการนำไปใช้ไม่ต่อเนื่องไม่ครอบคลุม และซ้ำ 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล บุคลากรยัง ขาดความรู้ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของ และขาดความรู้สึกรู้สึกในการเป็นผู้ให้บริการบุคลากรขาด

ความตระหนักถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงาน 6) ด้านการจัดกระบวนการ การให้บริการไม่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทั่วถึง กระบวนการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการควบคุมคุณภาพการใน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ การ ดำเนินการบริการสาธารณะได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ และการดำเนินการการเงิน บัญชี การจัดเก็บรายได้ และ การพัสดุไม่ถูกต้อง แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามีทิศทาง ในการพัฒนาไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัด และอำเภอ

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน ตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร 1) ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตาม เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ด้าน ผู้บริหาร พบว่า มีความรู้ความสามารถและทักษะ ในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีภาวะ ผู้นำและมีวิสัยทัศน์ในการบริหารองค์การบริหารส่วน ตำบล ผู้บริหารขาดการควบคุมการบริหารงานทำให้ การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ด้าน บุคลากร พบว่า บุคลากรมีทัศนคติที่ดี และมีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความรู้ความสามารถและ ทักษะตรงตามตำแหน่งและสายงานที่ปฏิบัติ บุคลากร ปฏิบัติงานไม่เต็มความรู้ความสามารถขาดจิตสำนึกรัก องค์กร บุคลากรบางแห่งขาดความรู้และความชำนาญใน การใช้เครื่องมือ ครุภัณฑ์และเทคโนโลยี ด้านการเงินหรือ งบประมาณ พบว่า การใช้จ่ายงบประมาณขององค์การ บริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ การจัดสรรจากรัฐบาลไม่เพียงพอในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านวัสดุ พบว่า มีความพร้อม ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในองค์การ บริหารส่วนตำบลเพื่อการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วน

ตำบลบางแห่งมีเครื่องมือ เครื่องจักรขนาดใหญ่ในการให้บริการประชาชน เช่น รถขยะ รถน้ำไม่เพียงพอ ด้านการจัดการ พบว่า มีความชัดเจนในการมอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการเมือง พบว่า ระเบียบ กฎหมาย และนโยบายรัฐบาลเอื้อต่อการบริหารงานและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รัฐบาล จังหวัด นักการเมืองบางส่วนมีการเอื้อผลประโยชน์กับพวกพ้องมากกว่าประชาชนทั่วไป ด้านเศรษฐกิจ พบว่า การพัฒนาด้านเศรษฐกิจในชุมชนหมู่บ้านและตำบลเอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน ประชาชนมีการว่างงานส่งผลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีหนี้สินจำนวนมาก และไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีน้อยส่งผลต่อการบริหารงานด้านสังคมและวัฒนธรรม พบว่า ค่านิยม ทักษะคิด ความคาดหวังของประชาชนเอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการเลือกตั้งที่มีบ่อยและหลายระดับทำให้เกิดความแตกแยกแบ่งฝ่ายมากขึ้นส่งผลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเทคโนโลยี พบว่า เทคโนโลยีสมัยใหม่เอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความพร้อมด้านเครือข่ายการสื่อสารที่เอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านผู้รับบริการ พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการเอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ทักษะคิดที่ไม่ดีของผู้รับบริการส่งผลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญการมีส่วนร่วม

2. การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร สรุปได้ 9 กลยุทธ์ดังนี้ 1) ส่งเสริมผู้บริหารให้มีการบริหาร

จัดการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2) เพิ่มขีดความสามารถผู้บริหารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติอย่างมีส่วนร่วม 3) เรงรัดการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ 4) ส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมตามขั้นตอนในการพัฒนาท้องถิ่น 5) พัฒนาการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ให้ถูกต้อง ครอบคลุม และครบถ้วน 6) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบถูกต้องโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว 7) พัฒนาศูนย์ความรู้ ความสามารถและทักษะที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล 8) ปรับปรุงระบบการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงาน 9) พัฒนาการจัดกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3. การประเมินกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์มาตรการ และตัวชี้วัด ในภาพรวม มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ในระดับมาก และมากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพ ปัญหาการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร อภิปรายผลตามประเด็นได้ดังนี้

1.1 สภาพการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า องค์การ

บริหารส่วนตำบลมีการจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญในการจัดสำนักงานโดยการจัดหาอุปกรณ์ จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการและผู้ปฏิบัติงานเพื่อผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกสะดวก ปลอดภัยในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวคิดของรพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2550, หน้า 54) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมหลักที่มีผลกระทบต่อการทำงาน พนักงานต้องการสำนักงานที่สะดวก สบาย และมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้งาน และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นมิตรมากขึ้น พนักงานควรมีส่วนร่วมในการวางแผนผังสำนักงานและสร้างความเป็นส่วนตัวในสถานที่ทำงานของตนเองได้ จะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วม อันจะทำให้ขวัญกำลังใจและผลิตผลเพิ่มมากขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีการรับฟังความคิดเห็นและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการอย่างเหมาะสม อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร มีความพยายามที่จะปรับปรุงการให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่เนื่องจากภารกิจที่หลากหลายยังทำได้ไม่ครบตามภารกิจที่กำหนด สอดคล้องกับแนวคิด ของศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ ออยุธยา (2550, หน้า 295) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า เน้นถึงความสำคัญของลูกค้า

และทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแต่งตั้งตัวแทนตลอดจนการจัดระบบการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรเพื่อให้ทุกคนได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลอย่างทั่วถึง มีการทบทวนการบริหารงานเพื่อความเหมาะสม หาทางปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยพิจารณาจากความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสร้างบรรยากาศในการทำงาน ผู้บริหารและพนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการจัดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจ บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากร โดยมีการส่งเสริมบุคลากรเข้ารับการศึกษ การอบรมนำความรู้และทักษะ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการธำรงรักษานักวิชาการให้อยู่ปฏิบัติงาน โดยการสร้างขวัญ กำลังใจ และจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับพนักงานทุกระดับ อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญในการดำเนินการด้านอาคาร สถานที่ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550, หน้า 120) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารต้องพยายามใช้การชักจูงที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น คำชม การมอบอำนาจ การให้โอกาสในการบริหารจัดการตนเอง การมีส่วนร่วมและการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.2 ปัญหาการบริหารงานตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการควบคุมภายในและการติดตามผลการดำเนินงานยังไม่เป็นระบบและไม่ต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะว่า จากการทำมีการกระจายอำนาจให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานอย่างอิสระ ตามกฎหมายกำหนด ซึ่งผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบายไว้ก่อนที่ดำรงตำแหน่งทำให้การกำหนดแนวทางในการบริหารขาดการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

จึงเป็นการบริหารงานที่มุ่งตามเป้าหมายของผู้บริหารที่ได้กำหนดไว้ดังนั้นจึงไม่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหาร และการควบคุมการดำเนินการติดตามงาน ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญเพราะการควบคุมภายในจะช่วยทำให้สามารถดำเนินการควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริพันธ์ พันธุ์เกษม (2551, หน้า 111) ได้ศึกษาสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินกับการสร้างธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งไม่สามารถจัดให้มีระบบควบคุมภายในได้เนื่องจาก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งไม่เข้าใจถึงประโยชน์ของการควบคุมภายใน จึงทำให้ไม่ให้ความสำคัญและไม่ศึกษาทำความเข้าใจ ทำให้ไม่มีการปฏิบัติหรือไม่มีการวางระบบควบคุมภายในตามมาตรฐานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญ ไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดทำแผนยังไม่ครอบคลุม อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจและการให้ความสำคัญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์น้อย ทำให้การวางแผนยุทธศาสตร์ซึ่งจะเป็นการกำหนดทิศทางในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมยังไม่ครอบคลุม สอดคล้องกับ วันชัย มีชาติ (2552, หน้า 121) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นขั้นตอนสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์ เพราะจะเป็นฐานในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร และทิศทางตลอดจนวิธีการดำเนินงานให้บรรลุตามทิศทางที่กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทั่วถึง กระบวนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขาดการควบคุมคุณภาพ

ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อาจเป็นเพราะว่า อำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหลากหลาย ซึ่งในภารกิจถ่ายโอนบางงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลากรที่ชำนาญงานในแต่ละด้านมีจำนวนน้อย เมื่อภารกิจมากขึ้นทำให้การควบคุมการปฏิบัติเป็นไปอย่างไม่ครอบคลุมทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับข้อเสนอของ สกนธ์ วรรณวัฒนา (2552, หน้า 3-27) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สะท้อนซึ่งขีดความสามารถ ไม่ว่าจะในกรณีภายในประเภท อปท.เดียวกัน รวมถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การทำหน้าที่ซึ่งมีความแตกต่างของขีดความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างมาก

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร มีปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดแข็ง คือ ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีภาวะผู้นำและมีวิสัยทัศน์ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะตรงตามตำแหน่งและสายงานที่ปฏิบัติ บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีและมีความรับผิดชอบ จุดอ่อนผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขาดการควบคุมการบริหารงานทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่มีความรู้ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ไม่มีการสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่มีความชัดเจนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารมีนโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมายการปฏิบัติงาน การสนับสนุนบุคลากรและงบประมาณในการ

บริหารงานต่างกัน ทำให้มีการบริหารงาน การดำเนินงาน การจัดหาคน วัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ได้ตามสภาพของงบประมาณที่ได้รับในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ส่วนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องที่เป็นโอกาสคือ กฎหมาย ระเบียบ และนโยบายรัฐบาลเอื้อต่อการบริหารงานและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รัฐบาล จังหวัด และอำเภอมีการส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นักการเมืองระดับประเทศและระดับจังหวัดมีการแทรกแซงการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นักการเมืองบางส่วนมีการเอื้อผลประโยชน์กับพวกพ้องมากกว่าประชาชนทั่วไป ด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจในชุมชนหมู่บ้านและตำบลเอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การส่งเสริมอาชีพ หรือการแปรรูปผลผลิต สถานที่จัดจำหน่ายสินค้าเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มรายได้ของประชาชน ประชาชนมีการว่างงาน ส่งผลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีหนี้สินจำนวนมาก และไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีน้อยส่งผลต่อการบริหารงาน ด้านสังคม และวัฒนธรรม ค่านิยม ทักษะ ทักษะ ความคาดหวังของประชาชนอาชีพของคนในชุมชนเอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีหน่วยงานองค์กรในชุมชนหมู่บ้าน ตำบล และวัฒนธรรมของท้องถิ่น ความสามัคคี ช่วยเสริมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในส่วนการเลือกตั้งที่มีบ่อยและหลายระดับ ทำให้เกิดความแตกแยกแบ่งฝ่ายมากขึ้น ส่งผลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีสมัยใหม่เอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งไม่มีความพร้อมด้านเครือข่ายการสื่อสารที่เอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้บุคลากรปฏิบัติงานไม่เต็มที่ มีพฤติกรรมในการติดเทคโนโลยี ด้านผู้รับบริการ การมีส่วนร่วม ความพึงพอใจของผู้รับ

บริการเอื้อต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การเพิ่มช่องทางให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการสะดวก และรวดเร็วขึ้น ทักษะที่ไม่ดีของผู้รับบริการส่งผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสภาพพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เหมือนกัน ความคาดหวัง ความต้องการ หรือสภาพ ปัญหาของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามแต่ละพื้นที่ อาจทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีศักยภาพในการจัดการบริการสาธารณะไม่เท่าเทียมกัน และในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการพิจารณาถึงโอกาส อุปสรรค ที่ส่งผลต่อองค์กร เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

2. การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า กลยุทธ์การส่งเสริมผู้บริหารให้มีบริหารจัดการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะ ผู้บริหารที่ดี และจะประสบความสำเร็จต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารเพื่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน และมีทักษะ มนุษยสัมพันธ์และมีภาวะผู้นำที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จ โดยสามารถใช้หลักการ วิธีการ ทักษะต่าง ๆ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน การบริหารจัดการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นมาตรฐานคุณภาพการบริหารงานองค์กรอย่างรอบด้านและต่อเนื่องสามารถนำไปปรับปรุง และปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์การบริหารส่วนตำบลได้ อย่างมีมาตรฐาน ทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีประสิทธิภาพ ด้วยความโปร่งใส ความคุ้มค่า เกิดประโยชน์และมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของการบริหารราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌักทอร์ คล่องสืบข่าว (2553) ที่ได้ศึกษา

ความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่าหากจำเป็น ต้องนำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงาน จะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะที่ดีและถูกต้องให้กับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหาร พนักงานและประชาชน ผู้รับ บริการ เพื่อให้การนำหลักการบริหารดังกล่าวมาใช้บังเกิดผลดีต่อการบริหารงานของท้องถิ่นอย่างแท้จริง ส่วนกลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมตามขั้นตอนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยในการพัฒนาท้องถิ่น การสำรวจปัญหา ความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องได้รับการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสำคัญในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและความยั่งยืนในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับ สมหมาย แจ่มกระจ่าง และคณะ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษาการจัดทำแผนชุมชนเทศบาลบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมและมีความสามารถในการจัดทำแผนชุมชนระยะ 3 ปี อย่างสอดคล้องความต้องการของชุมชน ทั้ง 10 ชุมชน โดยการมีส่วนร่วมได้อย่างสมบูรณ์ และมีแนวทางพัฒนากิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน ส่วนกลยุทธ์การพัฒนานุเคราะห์ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะ บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด การที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีคุณค่า มีความรู้สึกในการปฏิบัติงานที่ดี และมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุวัฒน์ ศิริรินทร์ และภาวนา สายชู (2553, หน้า 107-113) ที่กล่าวว่า การพัฒนานุเคราะห์ให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กร การดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ ต้องให้

ความสำคัญต่อความเหมาะสมของกำลังคนที่เกี่ยวข้องกับการลด หรือเพิ่มขนาดองค์กรพัฒนานุเคราะห์ให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ และแนวทางการดำเนินงานเพื่อเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ จะบ่งบอกถึงความต้องการด้านสมรรถนะหลักขององค์กร สมรรถนะที่เจาะจงของบุคลากร ความสามารถของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้ เป็นความสามารถที่ทุกคนและทุกตำแหน่งต้องมี ส่วนกลยุทธ์การปรับปรุงระบบการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงาน จัดทำแผนกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผล อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะการกำกับ ติดตาม ประเมินผลและการรายงานผล เป็นการควบคุมคุณภาพสามารถทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จหรือไม่ การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที ทำให้มีการนำ มาทบทวน ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และสามารถวัดผลการปฏิบัติงาน บอกถึงพฤติกรรม ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเหมาะสมหรือไม่ การพิจารณาส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของเนตร์พัฒนา ยาวีราช (2553, หน้า 140) ที่กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงผลการทำงานของพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลสะท้อนกลับที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการตัดสินใจเพื่อพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า การโอนย้าย หรือการเลิกจ้าง การประเมินผลทำให้สามารถบอกได้ถึง พฤติกรรมของพนักงาน ทักษะของพนักงาน ทักษะ และความรู้ในการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการสอนงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน

3. การประเมินกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

การประเมินวิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์ของกลยุทธ์บริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่ามีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เนื่องมาจากกระบวนการพัฒนากลยุทธ์จากการศึกษาสภาพปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้มาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบยืนยัน แล้วนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การร่างกลยุทธ์และตรวจสอบกลยุทธ์โดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นไปตามการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตามแนวคิดของ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 5-15) ที่กล่าวว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน ยังเป็นการวางแผนอย่างมีระบบ หมายถึง การวางแผนที่มีการเชื่อมโยงองค์ประกอบต่าง ๆ ให้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นการเชื่อมโยงเพื่อบรรลุเป้าหมายที่

กำหนดไว้ จึงสรุปได้ว่ากลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยเพื่อการประยุกต์ใช้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ควรดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำข้อมูลมาดำเนินการทบทวนสถานการณ์ทางกลยุทธ์ หรือยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ว่าอยู่ในตำแหน่งสถานการณ์ทางกลยุทธ์ใด ควรเลือกใช้หรือปรับใช้กลยุทธ์ให้เหมาะสมในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลการนำกลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การบริหาร งานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชัยเสถียร พรหมศรี. (2550). *ครบเครื่องนักบริหารยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- ณภัทร คล่องสืบข่าว. (2553). *ความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2545). *การปฏิรูปราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 1 การปฏิรูประบบราชการ*. กรุงเทพฯ: อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2553). *การจัดการสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ลกรุ๊ป.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2550). *การบริหารสำนักงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วันชัย มีชาติ. (2552). *การบริหารองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). *พัฒนาการของนโยบายคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2550). *การบริหารคุณภาพ*. เชียงใหม่: ธนุชพรินติ้ง.
- สกนธ์ วรรณภูวนา. (2552). *รายงานผลการศึกษาวเคราะห์ผลการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ
อปท. ประจำปี 2552 ภาพรวมระดับประเทศและรายจังหวัด*. ศูนย์บริการวิชาการเศรษฐกิจศาสตร์.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2553). *การบริหารเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ: อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์.
- สมหมาย แจ่มกระจ่าง และคณะ. (2551). การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษาการจัดทำแผนชุมชน
เทศบาลบางพระ จังหวัดชลบุรี. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 4(2), 86-103.
- สิรินทร์ พันธุ์เกษม. (2551). *สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินกับการสร้างธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล.
วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- สุพจน์ ทราชแก้ว. (ม.ป.ป.). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุวัฒน์ ศิริรินทร์ และกาวนา สายชู. (2553). *นโยบายองค์กร: ที่มาและวิธินำสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท.