

การศึกษาสถานภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

The Study of Status and Effectiveness of Strategy Planning in sub-district administrative organization Wangwiset District, Trang Province

จันทกัญญา วรรณวงศ์¹
Juntakanya Wangwong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสถานภาพการบริหารจัดการองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง 2) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความคิดเห็นของบุคลากร ด้านความคิดเห็นจากข้าราชการสำนักงานอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง และ 3) เพื่อศึกษาเงื่อนไขความสำเร็จและแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 25 คน ประชาชนในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง จำนวน 500 คน บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง และข้าราชการจากสำนักงานอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าสถานภาพในการบริหารจัดการองค์การมีความแตกต่างกันในด้านการนำองค์กร ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง เน้นการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ทั้ง 5 แห่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของบุคลากรที่ต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวิเศษ องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปรางเหนือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวตง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยเงื่อนไขความสำเร็จตามความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานอำเภอวังวิเศษ คือ แนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : สถานภาพการบริหารจัดการ, ผลการดำเนินงาน, องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

¹ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อ.ศาลายา จ.นครปฐม

¹ Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University, Salaya, Nakompathom

Abstract

The purposes of this research are 1) to study of status management organizations Wangwiset District, Trang Province 2) to study effectiveness of sub-district administrative organization about Effectiveness of Strategy Planning, Satisfaction of people towards sub-district administrative organization, Opinions of personnel and government officer in Wangwiset District Administration office, Trang Province and 3) to study of conditions leading to the success and guidelines for organization management development of sub-district administrative organization Wangwiset District, Trang Province. The samples of this study are 20 personnels who are involved with management in sub-district administrative organization, 500 people in Wangwiset District, Trang Province, 150 personnels in sub-district administrative organization Wangwiset District, Trang Province and 4 government officer in Wangwiset District Department. Questionnaires, interview questionnaires and documents data collection have used as the research instrument. The statistics in data analysing are mean and standard deviation

The result showed that The status management organizations Wangwiset District, Trang Province was different in leadership. Effectiveness of sub-district administrative organization about Effectiveness of Strategy Planning focus in Infrastructure Development. Satisfaction of personnel to effectiveness of 5 sub-district administrative organization are in the medium level. Opinions of 4 sub-district administrative organization personnel are high level in term of management organizations but 1 sub-district administrative organization personnel is medium level. Conditions

leading to the success of government officer opinions are different several ways which management organizations.

Key words : status management, effectiveness, sub-district administrative organization Wangwiset District, Trang Province

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ ได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาท หรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (political participation) ดังนั้นการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงคาดว่าจะช่วยแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดี และการดำเนินงานขององค์กรที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จขึ้นได้นั้นย่อมต้องเกิดจากแนวทางการบริหารและการจัดองค์กรที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในด้านของผู้นำ การจัดโครงสร้างองค์กร การพิจารณาถึงทรัพยากรที่มีอยู่และความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรเหล่านั้น เป็นต้น อย่างไรก็ตามยังพบว่าความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ยังไม่ได้ประสบความสำเร็จในระดับที่เท่าเทียมกันในทุกแห่ง เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ทั้งหมด 5 แห่ง ซึ่งทั้งหมดมีสภาพทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจสังคมที่ไม่แตกต่างกันมากนักทำให้การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นจึงเป็นลักษณะของยุทธศาสตร์ร่วมกันอย่างไรก็ตาม ในแต่ละอบต. นั้นมีคณะบริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานซึ่งมีคุณลักษณะและวิธีการดำเนินงาน

ที่แตกต่างกัน จึงอาจส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรางวัลเกี่ยวกับการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานต่าง ๆ¹ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่แตกต่างกันในเรื่องการบริหารจัดการองค์กรและผลการดำเนินงาน แม้ว่าจะยึดหลักการนำหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีและมีแผนยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและดำเนินงานขององค์กรเช่นเดียวกัน

ในการนี้ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะศึกษาเรื่องการศึกษาสถานภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ องค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง เพื่อทราบถึงสถานภาพในการบริหารจัดการองค์กรขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในแต่ละตำบลของอำเภอวังวิเศษว่าเป็นอย่างไร และในสถานภาพการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นอยู่ดังกล่าว นั้น มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไรและทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการหรือไม่ รวมทั้งผลดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลที่เกิดขึ้นนั้นสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในระดับใด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินงานของแต่ละองค์กร

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย ไว้ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสถานภาพการบริหารจัดการองค์กรขององค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง (2) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล ด้านการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจของบุคลากร ด้านความคิดเห็นจากข้าราชการสำนักงานอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง และ (3) เพื่อศึกษาเงื่อนไขความสำเร็จและแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรขององค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง โดยมีปัญหาการวิจัย ดังต่อไปนี้ คือ (1) องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ มีสถานภาพในการบริหารจัดการ

ความหมาย แนวคิด และ ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ

คำว่า การบริหาร ในภาษาอังกฤษ มีคำใช้คู่สองคำ คือ คำว่า Administration และ Management นักวิชาการหลายท่านอธิบายว่า ความแตกต่างของคำสองคำนี้อยู่ที่ว่า Administration มักจะเน้นในเรื่องของนโยบาย (Policy) ในขณะที่คำว่า Management นั้นเป็นการนำเอานโยบายไปปฏิบัติจัดทำ (Implementation) หรือระดับปฏิบัติการ แต่อย่างไรก็ตามคำสองคำนี้อาจใช้แทนกันได้และหมายถึงการบริหารเช่นเดียวกัน ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าได้มีผู้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลายท่านดังนี้

สุรชาติ ฅ หนองคาย (2540: 2) และ ศิริอร ชันธหัตถ์ (2541 : 44) ให้ความหมายซึ่งคล้ายคลึงกันในเรื่องของการบริหาร ว่าหมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะในการจัดสรรทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการบริหาร เป็นแนวทางของการกระทำสิ่งต่างๆ อย่างมีระบบ ในการบริหารงานแต่ละอย่างให้เสร็จสิ้นไปนั้น ผู้บริหารทุกคนจะเริ่มการวางแผนหรือปรุงแต่งองค์การของตน ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับกำลังคนต่อเนื่องด้วยการสั่งการและทำการควบคุมงานต่างๆ เป็นลักษณะของกระบวนการ การปฏิบัติงานหลายๆ อย่างต่อเนื่องไปตลอดเวลา

แคทเทอริน และเดวิด (Kathryn & David 1991: 6) วอเรน และเรมอนด์ (Warren & Raymond 1994: 8) โฮวาร์ด (Howard 1976: 5) และ กริฟฟิน (Griffin 1996: 5) ได้ให้ความหมาย การบริหาร ซึ่งมีความสอดคล้องกัน ว่าหมายถึง กิจกรรมชุดหนึ่ง ได้แก่ การวางแผนและการตัดสินใจ (Planning and decision making) การจัดองค์การ (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ในการจัดสรรทรัพยากรองค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

¹ องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ในปีพ.ศ.2547 จากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และรางวัลผู้นำด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อม จากสำนักงานท้องถิ่นอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ปี พ.ศ.2548 , องค์กรบริหารส่วนตำบลวังมะปรางเหนือ ได้รับรางวัลเพชรน้ำหนึ่ง ในปี พ.ศ.2550 จากสำนักงานท้องถิ่นอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

จากความหมายการบริหารดังกล่าวข้างต้น จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า “การบริหาร” หรือ “การจัดการ” หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพตามกระบวนการ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อให้งานหรือสิ่งที่จะต้องกระทำบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรซึ่งจะต้องมีกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ และเป็นหน้าที่สำคัญสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหาร เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยจะประกอบไปด้วย การวางแผน และการตัดสินใจ การควบคุม การเป็นผู้นำ การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ จากแนวคิดกระบวนการบริหาร (POSDCORB MODEL) กุลิก และ เออร์วิค (Gulick & Urwick อ้างถึงใน Jay M. Shafritz, Steven J. Ott 1996: 94), แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มิเชล บาร์เลย์ (Michael Barzelay, 2001), แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Good Governance) สถาบันพระปกเกล้า (2550 : 52-53), แนวคิดการจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย และคณะ (2548 : 16-17), แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ของ Malcom Baldrige และคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549: 7-107 จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์การที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยพบว่า มีความสอดคล้องของแนวคิดหลักการบริหารจัดการที่ดี การจัดการคุณภาพแบบองค์รวมตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงนำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาสถานภาพการบริหารจัดการองค์การ และประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินงานจากแนวคิดคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาสถานภาพการบริหารจัดการองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ดังนี้

1. การนำองค์กร โดยพิจารณาใน 2 ส่วนดังนี้

1) การนำองค์กร คือ การพิจารณาถึงการดำเนินงานของผู้บริหารของส่วนราชการในการขึ้นนำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และการทบทวนผลการดำเนินงานของผู้บริหาร 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การพิจารณาว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นองค์กรที่คำนึงถึงสังคม

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์โดยพิจารณาใน 2 ส่วนดังนี้

1) การจัดทำยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินงานโดยรวมและความสำเร็จในอนาคต 2) การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติคือความสามารถในการแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติอย่างไร โดยการสรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตตามตัวชี้วัด

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาใน 2 ส่วนดังนี้

1) ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย คือ การพิจารณาว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการความนิยมชมชอบของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย 2) ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย คือ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของส่วนราชการ ซึ่งนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี และวิธีการในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

4. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยพิจารณาใน 2 ส่วนดังนี้

1) การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของส่วนราชการ คือ ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัดวิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกันและปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศของผลการดำเนินงานในทุกระดับและทุกส่วนของส่วนราชการ 2) การจัดการสารสนเทศและความรู้ คือ การดำเนินการของส่วนราชการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือ

องค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้น มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน และส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสร้างและจัดองค์ความรู้

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยพิจารณาใน 3 ส่วนดังนี้ 1) ระบบงาน ประกอบด้วยการจัดและบริหารงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน ซึ่งเอื้อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินงานที่ดี 2) การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจคือการพัฒนาบุคลากรให้สามารถสนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศรวมทั้งการช่วยสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากร 3) การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากรคือวิธีการของส่วนราชการในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความผูกพัน มีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

6. การจัดการกระบวนการ โดยพิจารณาใน 4 ส่วน ดังนี้ 1) กระบวนการที่สร้างคุณค่า คือ วิธีการของส่วนราชการในการกำหนดและจัดกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ 2) กระบวนการสนับสนุน คือ วิธีการที่ส่วนราชการจัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

โดยผู้วิจัยนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์เพื่อเป็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์และแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสถานภาพการบริหารจัดการองค์กรขององค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

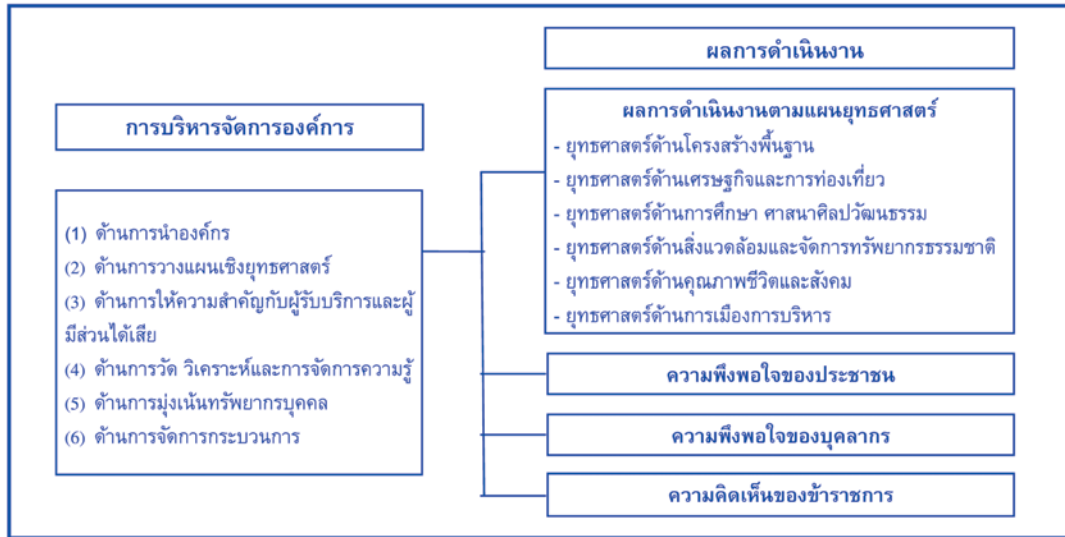
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์กร

ผู้วิจัยนำแนวคิดการประเมินผลระบบเปิด ซึ่งมีกระบวนการในการประเมินผลระบบเปิดประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การวางแผน การประเมิน การจัดเตรียม

องค์การการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผล และการนำเสนอต่อสาธารณะการประเมินผลหน่วยงานในระบบเปิด มีเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด เป็นกรอบในการประเมิน ซึ่งประกอบด้วย 1) เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประการ คือ ผลผลิต และผลลัพธ์ 2) เกณฑ์ความเสมอภาค และความเป็นธรรมในสังคม ตัวชี้วัดคือการเข้าถึง การจัดสรรทรัพยากร การกระจายผลประโยชน์และความเสมอภาค 3) เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ ตัวชี้วัด คือ สมรรถนะของหน่วยงาน ความทั่วถึงและความพอเพียง ความถี่ในการให้บริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการ 4) เกณฑ์ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตัวชี้วัด คือ พันธกิจต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การประกันความเสี่ยง และการยอมรับข้อผิดพลาด 5) เกณฑ์การสนองตอบความต้องการของประชาชน ตัวชี้วัด ได้แก่ การกำหนดประเด็นปัญหา การรับฟังความคิดเห็น มาตรการเชิงกลยุทธ์ในการแก้ไข และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา 6) เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้า หรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัดคือ ระดับความพึงพอใจ และการยอมรับหรือคัดค้าน 7) เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม ตัวชี้วัดคือ ผลกระทบภายนอก และต้นทุนค่าใช้จ่ายทางสังคม

จากแนวคิดการประเมินผลระบบเปิดนั้น ผู้วิจัยนำแนวคิดของตัวชี้วัดตามเกณฑ์ต่างๆ คือ เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย เกณฑ์ความเสมอภาค เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อสังคม เกณฑ์การสนองตอบความต้องการของประชาชน เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรรวมทั้งนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการในส่วนของผลลัพธ์การดำเนินงาน ซึ่งเป็นการพิจารณาผลการดำเนินงานและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นข้อคำถามในการสอบถามถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

จากแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการประเมินประสิทธิผลองค์การดังที่อธิบายมาข้างต้นสามารถสร้างเป็นแผนภูมิ เพื่อทำการศึกษาดังนี้



การศึกษสถานภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ครั้งนี้ใช้การวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษสถานภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณควบคู่กัน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย 2 แบบ คือ 1) การศึกษาวิจัยเอกสาร 2) การวิจัยเชิงสำรวจ ใน 2 รูปแบบ คือ 1. โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ 2. ใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มในกลุ่มที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ทั้ง 5 แห่ง ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์

นโยบายและแผนโดยกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเจาะจงจำนวน 20 คน ในกลุ่มที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากข้าราชการสำนักงาน อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนจำนวน 4 คน ในกลุ่มที่ 3 เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 36,746 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน จำนวน 500 คน และกลุ่มที่ 4 เป็นการสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 272 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) การสัมภาษณ์ ได้แก่ 1.1 การสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการองค์การเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการองค์การ 1.2 การสัมภาษณ์ข้าราชการจากสำนักงานอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ในส่วนของความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงาน

และการบริหารจัดการองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร 3) แบบสอบถาม ได้แก่ 3.1 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล 3.2 การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในการบริหารจัดการองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์แบบฟอร์มติดตามผลการดำเนินงาน และแบบสอบถามจากวัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง เพื่อความถูกต้องตรงตามประเด็น เนื้อหาและเชื่อถือได้ และในส่วนของแบบสอบถามจะทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรง โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเสนอคณะกรรมการศึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป และค่าความน่าเชื่อถือรวมด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาช (Cronbach Alpha - Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ที่ค่าของ Alpha มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (มีค่า ≥ 0.7)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลผลของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้แบบฟอร์มการติดตามผลการดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ ปี 2548-2550 และ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ได้แก่ 2.1 การเข้าไปสัมภาษณ์ ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 5 แห่ง และข้าราชการจากสำนักงานอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ตามวันและเวลาที่ได้ออกหมายล่วงหน้า 2.2 การแจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ในแต่ละวันจนได้จำนวน

แบบสอบถามครบจำนวนทั้งสิ้น 500 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้ทำการจัดเก็บและทำการตรวจสอบแล้วมาจัดระเบียบ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ และ 2.3 การแจกแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการบริหารจัดการองค์กรโดยแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ในแต่ละวันจนได้จำนวนแบบสอบถามครบจำนวนทั้งสิ้น 150 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้ทำการจัดเก็บและทำการตรวจสอบแล้วมาจัดระเบียบ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับกาวิจัยทางสังคมศาสตร์ หรือ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความพึงพอใจของประชาชนและความคิดเห็นของบุคลากรในส่วนการประมวลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลและข้าราชการจากสำนักงานอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง โดยสรุปความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ แล้วนำมาประมวลสรุปสาระสำคัญและวิเคราะห์แต่ละประเด็นอีกครั้งหนึ่ง

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสถานภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังต่อไปนี้

ด้านการนำองค์กร

จากการศึกษา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง จะมีแนวทางการบริหารจัดการองค์การด้านการนำองค์กรที่แตกต่างไปตามแนวทางที่

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นว่ามีเหมาะสม โดยในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า จะมีแนวทางของความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร เน้นความร่วมมือและการประสานงานในการทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปรางจะมีรูปแบบการทำงานที่เป็นกันเอง และเน้นการประสานงานเช่นเดียวกับองค์การบริหารท่าสะบ้า ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลเขวียเศษ องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปรางเหนือ และองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวตง จะใช้รูปแบบของฝ่ายบริหารเป็นผู้นำในการคิด การตัดสินใจและการกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร เพื่อประสานงานต่อส่วนงานต่างๆ ภายในองค์กร โดยทุกองค์กรจะมีแนวทางเพื่อแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนของตรวจสอบจากประชาชน และการตรวจสอบจากหน่วยงานราชการ

ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

จากการศึกษา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 5 แห่ง มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ก่อนที่จะวางแผนยุทธศาสตร์ โดยในส่วนของแนวทางการรวบรวมข้อมูลความต้องการ เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์ และการแปลงยุทธศาสตร์เพื่อการดำเนินงาน และการถ่ายทอดงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 5 แห่ง มีแนวทางที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คือ จัดให้มีการประชุมหมู่บ้าน เพื่อรวบรวมความต้องการของประชาชน ในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีแนวทางที่แตกต่างคือ นำโครงการที่ประสบผลสำเร็จ จากตัวอย่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อมาเป็นกรอบในการพัฒนาร่วมด้วย เพื่อให้คณะกรรมการพัฒนา คือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ส่วนการคลัง เจ้าหน้าที่ส่วนโยธา และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นำมาจัดลำดับความสำคัญตามความจำเป็นและความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อบรรจุโครงการและกิจกรรมและนำมาถ่ายทอดให้ส่วนงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ทราบถึงขั้นตอนการทำงาน อำนาจในการตัดสินใจ จากการศึกษาค้นคว้าองค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวทางยุทธศาสตร์สามปี ที่เหมือนกันดังนี้ คือ 1. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 3. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

4. ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมและจัดการทรัพยากรธรรมชาติ 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและสังคม 6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร และในส่วนของแผนปฏิบัติการหลักของทุกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน และทุกองค์การบริหารส่วนตำบลมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในแต่ละโครงการ และในภาพรวมการทำงาน

ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

จากการศึกษา พบว่า ทุกองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับประชาชน โดยการวางแผนยุทธศาสตร์ด้วยการจัดประชุมหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอความคิดเห็นของตนโดยตรงได้ และมีการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งต่อไป รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงาน ทั้งในส่วนของโครงการและการใช้งบประมาณ

ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

จากการศึกษา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ตมาใช้ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้นจะเน้นในส่วนของหอกระจายข่าวซึ่งจะสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากกว่าสื่อในรูปแบบอื่น อาจเนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตยังไม่มีคามนิยมอย่างแพร่หลายในพื้นที่อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง จึงเลือกสื่อที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากกว่า หากในส่วนของการทำงานการเลือกใช้สารสนเทศและเทคโนโลยี จากความทันสมัย ความสะดวกเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล และการเลือกข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อองค์กร และเป็นผู้ประสานงานในการติดต่อขององค์กรกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

จากการศึกษา พบว่า มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน คือ การจัดฝึกอบรม และการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท หากความแตกต่างในการพัฒนาดังกล่าวคือ ในบางองค์การ

บริหารส่วนตำบลไม่สามารถสนับสนุนบุคลากรได้ในทุกระดับ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวตง องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง และองค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปรางเหนือ เนื่องจากเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก มีงบประมาณน้อย ต่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า และองค์การบริหารส่วนตำบลเขวียเศษ ซึ่งสามารถสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาในสายงานและความก้าวหน้าได้ในบุคลากรทุกประเภท ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีลักษณะที่แตกต่างกัน คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขวียเศษ จะมีผู้บริหารเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวตง จะให้หัวหน้างานแต่ละฝ่ายเป็นผู้ประเมิน ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปรางเหนือ นั้นจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการพิเศษเพื่อประเมินการปฏิบัติงานดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปรางนั้น จะให้หัวหน้างานแต่ละฝ่ายเป็นผู้ประเมินแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลจะเปิดโอกาสให้บุคลากรประเมินตนเอง โดยเกณฑ์ในการประเมินจะเป็นในเรื่องของผลงานที่บุคลากรแต่ละท่านได้ปฏิบัติไปในแต่ละช่วงการประเมิน และในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า จะมีความแตกต่างไป คือ คัดแปลงเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานมาจากหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้มีความสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยการแจ้งผลการปฏิบัติงานมีเพียงองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า และองค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง ซึ่งแจ้งผลการดำเนินงานเป็นรายบุคคล ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลเขวียเศษ องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปรางเหนือ และองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวตง เป็นการรายงานผลโดยภาพรวมของการทำงาน และทุกองค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน คือ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน โบนัส และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านการจัดกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก คือ มีหน่วยงานในส่วนของกรดำเนินงานภายในองค์กร คือ สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง และส่วนโยธา เพื่อวางแผนงานในการดำเนินงาน รวมทั้งการปฏิบัติงาน และสรุปผลการปฏิบัติงาน ส่วนของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งจะเป็นผู้ประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชนในพื้นที่

2. ผลการศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง โดยพิจารณาจากจำนวนโครงการในปี พ.ศ. 2549 มีผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนโครงการผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประเด็นยุทธศาสตร์	อบต. เขวียเศษ	อบต. วังมะปราง	อบต. ท่าสะบ้า	อบต. วังมะปราง	อบต. อ่าวตง
	จำนวนโครงการ	จำนวนโครงการ	จำนวนโครงการ	จำนวนโครงการ	จำนวนโครงการ
1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	57	79	43	15	22
2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	25	21	11	3	3
3. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	38	19	29	11	11
4. การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	18	5	11	1	1
5. การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและสังคม	50	11	43	12	12
6. การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร	44	13	30	13	13
รวม	238	149	174	55	62

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง มีผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ประเด็นยุทธศาสตร์	อบต. เขาวีเศษ	อบต. วังมะปราง เหนือ	อบต. ท่าสะพาน	อบต. วังมะปราง	อบต. อำวงศ์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.94	3.07	3.28	3.03	3.00
2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	2.06	2.89	3.13	2.82	2.93
3. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	3.43	3.17	3.46	3.02	3.01
4. การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	2.16	3.30	3.22	3.04	2.81
5. การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และสังคม	2.49	3.14	3.52	2.97	2.94
6. การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร	2.87	3.26	3.56	3.06	3.05
ค่าเฉลี่ยรวม	2.65	3.11	3.36	2.98	2.96

4. ผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง มีผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ประเด็นการบริหารจัดการ	อบต. เขาวีเศษ	อบต. วังมะปราง เหนือ	อบต. ท่าสะพาน	อบต. วังมะปราง	อบต. อำวงศ์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการนำองค์กร	4.02	4.04	3.71	3.57	3.43
2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.67	3.78	3.56	3.32	3.21
3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	4.16	4.32	3.73	3.89	3.41
4. ด้านการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้	3.53	3.55	3.42	3.28	3.00
5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.59	3.50	3.44	3.30	2.97
6. ด้านการจัดการ กระบวนการ	3.37	3.13	3.21	3.41	2.88
7. ผลลัพธ์การดำเนินงาน	4.03	4.09	3.65	3.81	3.19
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	3.85	3.55	3.48	3.18

5. การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง เกี่ยวกับการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง มีผลการวิจัยดังนี้

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง นั้นพบว่า ปศุสัตว์อำเภอพัฒนาชุมชนอำเภอ และสาธารณสุขอำเภอ ให้ความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ นโยบายของผู้บริหารในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล งบประมาณที่แต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากร และความทันสมัยของเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความแตกต่างของการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ในส่วนของเกษตรอำเภอมีความคิดเห็นที่แตกต่างไปคือ เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นมีการบริหารจัดการที่ไม่แตกต่างกัน คือ มุ่งเน้นการวางนโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลัก ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการของประชาชนในทุกพื้นที่

ด้านผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรังพบว่า ปศุสัตว์อำเภอ พัฒนาชุมชนอำเภอ และสาธารณสุขอำเภอ โดยแต่ละท่านจะมีความเกี่ยวข้องกับแต่ละยุทธศาสตร์แตกต่างกันออกไป ให้ความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีผลการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าความแตกต่างของผลการดำเนินงานของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะเป็นในส่วนของ การให้ความสำคัญต่อความต้องการและปัญหาของประชาชน การตระหนักต่อปัญหาที่เกิดขึ้น การลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการ ตลอดจนความรวดเร็วในการแก้ไขและการดำเนินงานของแต่ละอบต. ในอำเภอวังวิเศษ ในส่วนของเกษตรอำเภอนั้นมีความคิดเห็นที่แตกต่างไป คือ เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งในอำเภอวังวิเศษมีผลการดำเนินงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด หากเทียบเป็นสัดส่วนจากงบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับ คือให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นลำดับแรก

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาสถานภาพการบริหารจัดการองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยพบว่าสถานภาพการบริหารจัดการในทุกด้าน ยกเว้นด้านการนำองค์กรนั้นในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันมากนัก หากในส่วนของ การนำองค์กรมีความแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร ทั้งแนวทางการบริหารงาน และวิสัยทัศน์ รวมทั้งความแตกต่างขององค์กร และบุคลากร จึงส่งผลให้ผู้บริหารมีแนวทางในการบริหารจัดการด้านการนำองค์กรแตกต่างกัน ในส่วนของการบริหารจัดการด้านอื่น คือ ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ รวมถึงการจัดกระบวนการ โดยภาพรวมจากการสัมภาษณ์ไม่มีความแตกต่างมากนัก มีเพียงในส่วนของรายละเอียดซึ่งแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากงบประมาณ ความพร้อมของบุคลากร ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานตามแนวทางที่วางไว้ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน

2. การศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 5 แห่ง มีผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างมากที่สุด เนื่องจากอำเภอวังวิเศษเป็นอำเภอที่ห่างจากตัวเมืองมาก การพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานจึงยังไม่มีมีการกระจายมาถึงพื้นที่นี้มากนัก ในช่วงเวลาที่ผ่านมาซึ่งยังไม่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในทุกด้านเพื่อสร้างความเจริญให้แก่ประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งรองรับการพัฒนาด้านอื่น ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีความจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือทางด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลัก ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งมีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 4 แห่ง ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า มีจำนวนผลการดำเนินงานน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากพื้นที่ในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง นั้นส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ป่า

ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์ จะมีการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ คือ การสร้างพื้นที่เพื่อการเกษตรกรรม เนื่องจากประชาชนในพื้นที่อำเภอส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่พบปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่ต้องแก้ไข แนวทางส่วนใหญ่จึงมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างจิตสำนึกเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต

3. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานรวมทุกด้าน ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังวิเศษนั้น เพิ่งมีระยะเวลาไม่นานนัก ประกอบกับความพร้อมทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยีต่าง ๆ มีไม่มากนัก ในส่วนของประชาชนและความเจริญในเขตพื้นที่มีน้อยมาก การพัฒนาต่าง ๆ จึงต้องเน้นในส่วนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านอื่น ๆ คือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลัก ประชาชนจึงยังมีความต้องการในระดับที่สูงกว่าความสามารถในการดำเนินงานและงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในภาพรวมทุกด้านของบุคลากร ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชาววิเศษ องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปรางเหนือ บุคลากรส่วนใหญ่มีความผูกพันกับองค์กรของตนเอง และเคยชินกับรูปแบบการบริหารจัดการในองค์กรของตนจึงมีความคิดเห็นตรงกับข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการในด้านที่ดีอยู่ในระดับมาก

5. การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการจากสำนักงานอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การ และผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการจากสำนักงานอำเภอส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ นโยบายของผู้บริหารในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล งบประมาณที่แต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากร และความทันสมัยของเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความแตกต่างของการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง และเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีผลการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าความแตกต่างของผลการดำเนินงานของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะเป็นในส่วนของ การให้ความสำคัญต่อความต้องการและปัญหาของประชาชน การตระหนักต่อปัญหาที่เกิดขึ้น การลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการ ตลอดจนความรวดเร็วในการแก้ไขและการดำเนินงาน ของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังวิเศษ

6. การศึกษาเงื่อนไขความสำเร็จและแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่เป็นเงื่อนไขของความสำเร็จ คือ การบริหารจัดการของแต่ละองค์กร ได้แก่ การพิจารณาและให้ความสำคัญต่อลักษณะของปัญหาของในแต่ละพื้นที่ ความต้องการของประชาชน การลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการแตกต่างกัน แนวทางการบริหารของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ การวางแผนงาน ตลอดจนการถ่ายทอดแนวทางเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงาน งบประมาณในการพัฒนา กระบวนการในการทำงานขององค์กร ความพร้อมของบุคลากร เทคโนโลยีต่าง ๆ ตลอดจนความร่วมมือและความใกล้ชิดระหว่างชุมชนและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะ

1. การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการได้นั้น จะต้องเริ่มต้นที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการทำงานและพร้อมที่จะปรับตัวพัฒนาเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย

2. ฝ่ายบริหารและหัวหน้าส่วนงานควรนำรูปแบบการสื่อสารสองทางและการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมาใช้เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนอความคิดเห็นหรือแนวความคิดใหม่ๆ และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายอันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ควรจัดระบบติดตามและประเมินผล เพื่อวัดผลการดำเนินงานทั้งของบุคลากร และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อช่วยชี้จุดอ่อนในการบริหารงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาความสามารถต่อไป

4. ในการจัดประชาคมหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีกลุ่มประชาชนที่มีความหลากหลาย เช่น ความหลากหลายในช่วงอายุ ความหลากหลายด้านอาชีพ เป็นต้น เพื่อได้รับข้อมูลความต้องการและปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาพื้นที่ และผลการดำเนินงานยิ่งขึ้น

5. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการสร้างเครือข่ายพัฒนาร่วมกันระหว่างตำบลเนื่องจากในหลายพื้นที่ประสบปัญหาใกล้เคียงกันเพื่อสามารถศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ประสบความสำเร็จ มาปรับใช้กับพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประสบปัญหาดคล้ายคลึงกัน

บรรณานุกรม

เอกสารภายในประเทศ
กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. 2545. คู่มือการปฏิบัติงานของวิทยาการระดับอำเภอตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง
ธงชัย สันติวงษ์. 2533. หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
ปธาน สุวรรณมงคล. 2535. การบริหารและการพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2541. การประเมินผลในระบบเปิด : ในโครงการเอกสารและตำราสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิต้า. กรุงเทพฯ : สหાયบลิคและการพิมพ์.

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย และคณะ. 2548. เอกสารรายงานการวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของกระทรวงยุติธรรม. นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

ศิริอร ชันธรัตน์. 2536. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ทิพยพิสุทธิ์

สุภัทรมาศ จริยเวชชวัฒนา. 2547. การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

สุรชาติ ฒ. หนองคาย. 2529. พฤติกรรมการเลือกตั้งक्रमัธยมในจังหวัดหนองคาย รายงานการวิจัยชมรมक्रमัธยม. หนองคาย: หมวดีวิชาสังคมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สมยศ นาวิการ. 2536. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า

Barzelay, M. 2001. The New Public Management: Improving Research and Policy Dialogue. California: University of California Press.

Certo, S.C. 1985. Management :of organizations and human resources. Dubuque: Wm.C. Brown Company.

Dale, E. 1973. Management :Theory and practices. New York: McGraw-Hall.

- Frederick et al. 1959. The Motivation to Work. New York: McGraw-hill Book Company.
- Griffin, R.W. 1996. Management. 5th ed. Boston:Houghton Mifflin Company.
- Gulick, L, and Urwick,L. 1937. Papers on the science of administation. New York: Institule of Public Administation.
- Haimann, T. 1977. Supervision management for health care institutions. 4th ed. .St.Louis: The Catholic Hospital Association.
- Montana, P.J, and Charnov, B.H. 1993. Management. 2nd ed. New York : Barron’s Educational Series.
- Schwartz,D. 1980. Introduction of management : principles, practices,and processes. New York : Harcourt Brace Jovannovich.
- Simon, H.A.,Smithburg, D.W.,,and Thomson, V.A. 1956. Public administration. New York: Alfred A Knope.
- Terry, G.R. 1964. Principles of management. 4th ed . Homewood: Richard D. Irwin.
- Weihrich, H., and Koontz, H. 1993. Management: A global perspective. 10 th ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Willborn, W. and Cheng, T. C. E. 1994. Global management of quality assurance systems. New York: McGraw-Hill.