

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน

Public Service Effectiveness of Samphran Subdistrict Administrative Organization

ณัฐกิตติ์ ทองใบ¹ จุติมา โหล่ายอง²

Nattakit Thongbai¹ Thitima Holumyang²

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Master's degree student, Master of Public Administration Program

Lecturer, College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: Dazada14@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ 1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสามพราน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและ ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่ม ตัวอย่าง คือประชาชนในพื้นที่ จำนวน 374 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะโดยรวมและรายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก 2) สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (ก) ด้าน เจ้าหน้าที่การให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ข) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ 3) แนวทางในการ พัฒนาการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (ก) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่การให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวน ของประชาชนที่ เข้ามาขอรับบริการ (ข) องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดระบบขั้นตอนประชาชนที่มาขอรับ บริการให้ รวดเร็วยิ่งขึ้น (ค) ควรนำเทคโนโลยีและสารสนเทศในการสื่อสารใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน (ง) องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการต่อ ประชาชนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชน

คำสำคัญ: บริการสาธารณะ การให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research has three objectives; 1) to analyze the effectiveness of public service in the Samphran Subdistrict Administrative Organization in Nakhon Pathom Province. 2) to compare the effectiveness of public services of the Samphran Subdistrict Administrative Organization Classified by personal factors. 3) to examine the relationship between management and public service effectiveness of Samphran Subdistrict Administrative Organization. This quantitative research sample consisted of 374 people in the area conducting the research.

The results showed that 1) the level of effectiveness of public service in general and each aspect found that most of the people have a high level of overall opinion. 2) the problem of public services; such as (a) the service personnel are insufficient to provide the service. (b)

equipment and tools that do not facilitate the service. 3) guidelines for the development of public services; such as (a) there should increase the number of service personnel sufficient to meet the number of people who come to request services. (b) the subdistrict Administrative Organization should organize a system of procedures for people who come to request services more quickly. (c) there should apply new technology and information in communication in the operation and service of the people. (d) the subdistrict Administrative Organization should provide equipment and tools used to provide services to the people in response to the needs and problems of the people.

Keyword: Public Service, Providing Public Services, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมาย เท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบ ติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่ม ภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่องระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎร ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบบประชาธิปไตย และในปีพ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2543)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรือภายนอกสำนักงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชนและสังคมและ การรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมจารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

การบริการประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุด การประเมินประสิทธิผลของการบริการที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญเนื่องจากมีผลต่อการบริหาร การพัฒนา ในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานในจังหวัดนครปฐมได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงงานบริการที่มีผลต่อประชาชนในพื้นที่ และเพิ่มประสิทธิผลของการบริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

สมจิตร พิงพรรษา, 2552 (อ้างถึงใน ชานนท์ ชูหาญ, 2560) ประสิทธิภาพองค์การ (Organization effectiveness) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยประยุกต์ตามแนวความคิดของ Kaplan และ Norton ซึ่งประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

1) ประสิทธิภาพด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษา ในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด โปร่งใส สามารถบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งในการแสวงหางบประมาณและทรัพยากรในรูปแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับเป้าหมายทั้ง ในระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร

2) ประสิทธิภาพด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการของสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่สนับสนุน เช่น ความพึงพอใจของผู้ปกครองหรือผู้เข้ามาติดต่อกับสถานศึกษาในด้านการ ให้บริการทางวิชาการหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อกระบวนการ จัดการเรียนการสอนและบริการความพึงพอใจของชุมชน เป็นต้น

3) ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ความสามารถ ของสถานศึกษาในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการบริหารภายใน ตั้งแต่การวิเคราะห์ การกำหนดทรัพยากรที่ ต้องการในการบริหาร เช่น การบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียน การสอน การสร้างและปลูกฝังแนวคิด ด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้เรียน การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การสนับสนุนให้บุคลากรทำงาน ในชั้นเรียน การสนับสนุนสื่อและอุปกรณ์การเรียน การสอน การติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ ต่าง ๆ เป็นต้น

4) ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในระยะยาว ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรการส่งเสริมและ สนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ หน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างดี และสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับสถานศึกษาในอนาคต

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชาโรณี จันทรแสงศรี, 2540 (อ้างถึงใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมา จากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรโดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแก ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์
- 2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
- 3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากรและทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐาน ในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากร หลัก

และสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมือง นั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็น สิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ซาริณี จันทรแสงศรี, 2540 (อ้างถึงใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรโดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแกได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณ ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์
- 2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
- 3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Becker and Neuhauser (อ้างถึงใน โสฬส ปญจะวิสุทธิ์, 2550) ได้เสนอตัวแบบจำลอง เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพของ องค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรเกิดความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ องค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High - Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)
- 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
- 3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
- 4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

จากนักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2550) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพใน หนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการ มี ดังนี้คือ

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมลงทะเยอทะยาน ไว้เป็นหลักฐาน
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีภาระ
- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- 8) งานเสร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ทุกวันนี้หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ได้ใช้คำที่มีความหมายทำนองเดียวกับ คำว่า การบริหาร หลายคำ เช่น การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ ในบางครั้งเกิดการ ถกเถียงกันว่าควรจะใช้คำใด บางคนได้ให้ความหมายโดยใช้ "ความรู้สึกร" มากกว่าใช้เหตุผลหรือ "ความรู้ทาง วิชาการ" อีกทั้งความหมายที่แต่ละคนให้ย่อมแตกต่างกันไปตามพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ ตลอดจน สถานการณ์ ผู้เขียนขอมีส่วนร่วมในการให้ความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และ การบริหารจัดการสำหรับการบริหารภาครัฐ โดยนำมาศึกษาวิเคราะห์ในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งนำความรู้ทาง วิชาการมาปรับใช้ควบคู่กับข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และยังได้แสดงความคิดเห็นไว้ด้วยแน่นอน การให้ความหมายในเชิงเปรียบเทียบในที่นี้ ไม่อาจให้คำตอบที่เป็นข้อยุติจนเป็นที่ยอมรับของทุกคนได้ เพราะเป็นธรรมดาหรือเป็นธรรมชาติที่แม้กระทั่งทุกวันนี้ ยังไม่มีนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญคนใดที่สามารถให้ ความหมายคำว่า การบริหาร หรือคำที่มีความหมายทำนองเดียวกันได้อย่างเป็นสากลหรือเป็นที่ยอมรับของทุก ฝ่ายได้ แต่อย่างไรก็ดี เนื้อหาสาระในบทความนี้น่าจะเป็นประโยชน์ ลดความสับสน และมีส่วนในการพัฒนา ความรู้ด้านการบริหารภาครัฐในทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น (วิช วิวิชนิการวรรณ, 2555)

ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ (Management Administration) คือการนำไปใช้ได้ทั้งหน่วยงานและบุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการรัฐ (Public Management Administration) สำหรับความหมาย มีนักวิชาการให้ความหมายของการบริหารจัดการ ได้ดังนี้ต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไป ด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (วิช วิวิชนิการวรรณ, 2555)

วิช วิวิชนิการวรรณ (2555) มีความเห็นว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือ กระบวนการบริหารจัดการ เกิดขึ้นจากหลายแนวคิด เช่น POSDCORB เกิดจากแนวคิดของ Luther Gulick และ Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การ

รายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ Fayol, H. (1916) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า POCCC

ต่อมา ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ การบริหารการพัฒนา (Development administration) แม้กระทั่ง การบริหารการบริการ (Service administration) มีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ

1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating)

3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าอย่าง มั่นคง รวมทั้งทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลด ขั้นตอน และการลดพิธีการ ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนา นโยบาย แผน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ทินพันธุ์ นาคะตะ (2552) ได้สรุปหลักการปกครองท้องถิ่นที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1.การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม แต่ไม่กระทบกับอำนาจอธิปไตยของประเทศ โดยมีสิทธิตามกฎหมาย

2.เป็นหน่วยการปกครองต่าง ๆ จัดตั้งขึ้น และควบคุมโดยรัฐบาลกลาง

3. เป็นหน่วยการปกครองตนเองในท้องถิ่น ที่มีสภามีสภาท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญ

4.การปกครองท้องถิ่น เป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองจากรัฐบาลกลาง โดยไม่ขึ้นกับการบังคับจากรัฐบาลส่วนกลาง แต่มีอำนาจกำหนดนโยบาย ตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ของตนเอง

5.เป็นหน่วยการปกครองตนเอง ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้บริการต่าง ๆ ตาม ความต้องการของท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล ราษฎรเลือกตั้งเข้ามา และมีงบประมาณของตนเอง โดยเกิดขึ้น ตามหลักการการกระจายอำนาจภายใต้กรอบของกฎหมาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้บูรณาการแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร (POCCC) โดยบูรณาการมาจาก Fayol, H. (1916) ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การสั่งการ 4) การประสานงาน 5) การควบคุม และการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวความคิดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวทางเชิงปริมาณ มีขั้นตอนในการทำการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ประชากรได้แก่ประชาชนในพื้นที่ 5,694 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 374 คน โดยแจกแบบสอบถามจากผู้เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 374 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ให้ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตราวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Fayol, H.

ประกอบด้วย

1. การวางแผน
2. การจัดองค์การ
3. การสั่งการ
4. การประสานงาน
5. การควบคุม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตราวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน ประกอบด้วย

1. การผลิต
2. ประสิทธิภาพ
3. ความพึงพอใจ
4. การปรับเปลี่ยน
5. การพัฒนา

โดยจะเป็นแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ เป็นในเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เป็นในเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มี อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ กลุ่มที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 และกลุ่มที่มี อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.3 และ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

4. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 8.3 รองลงมา คือ กลุ่มอาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 40.1 กลุ่มเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.3 กลุ่มพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.24$, $S.D. = 0.38$) หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.86$, $S.D. = 0.39$) รองลงมาเป็นด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก ($X = 4.15$, $S.D. = 0.36$) ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($X = 4.10$, $S.D. = 0.37$) ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($X = 4.06$, $S.D. = 0.40$) และ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ($X = 4.03$, $S.D. = 0.42$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ($X = 4.03$, $S.D. = 0.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน เป็นไปตามเป้าหมายอย่างครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($X = 4.09$, $S.D. = 0.59$) รองลงมา การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($X = 4.01$, $S.D. = 0.52$) และ ให้บริการ สาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานครอบคลุมความจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($X = 4.00$, $S.D. = 0.63$)

2. ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($X = 4.09$, $S.D. = 0.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน ดำเนินการตามหลักการให้ประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมาก ($X = 4.10$, $S.D. = 0.59$) รองลงมา การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสามพราน ดำเนินการตามหลักความประหยัด อยู่ในระดับมาก ($X = 4.10$, $S.D. = 0.49$) และ การ ให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานดำเนินการตามหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($X = 4.06$, $S.D. = 0.56$) การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X = 4.07$, $S.D. = 0.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามพรานมีคุณภาพในระดับมาตรฐาน อยู่ในระดับ มาก ($X = 4.09$, $S.D. = 0.57$) รองลงมาการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานเป็นไป ตามกำหนดเวลาที่แจ้งให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก ($X = 4.08$, $S.D. \pm 0.55$) และ การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพรานมีบริการครบถ้วนทุกด้านตาม ความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($X = 4.03$, $S.D. = 0.53$)

4. ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก ($X=4.16$, $S.D. =0.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบริหารการดำเนินงานให้สามารถให้บริการสาธารณะได้ตามมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($X =4.17$, $S.D. =0.52$) รองลงมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปรับปรุงการให้บริการสาธารณะได้ตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($X=4.16$, $S.D.=0.56$) และเมื่อมีเหตุการณ์วิกฤตองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปรับปรุงสถานการณ์เพื่อให้บริการสาธารณะได้ตามปกติอยู่ในระดับมาก ($X =4.14$, $S.D.=0.44$)

5. ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($X=4.11$, $S.D.=0.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมีผลลัพธ์ในการปฏิบัติ งานที่ดีขึ้นคือสามารถให้บริการสาธารณะได้มากขึ้น ในคุณภาพที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ($X =4.14$, $S.D. =0.59$) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถใช้เวลาไปในแนวทางที่ดีขึ้นด้วยการลดเวลาในการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($X =4.10$, $S.D.=0.55$) และองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถใช้งบประมาณไปในแนวทางที่ดีขึ้นด้วยการเพิ่มคุณภาพ การให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($X=4.08$, $S.D.=0.43$)

ข้อเสนอแนะ

1.ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีนั้นยังขาดการนำเข้ามาร่วมในการบริการสาธารณะ ดังนั้นภาครัฐควรเร่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสนับสนุนให้มีการนำเข้ามาร่วมในการบริการสาธารณะและด้านอื่น ๆ

2. จากสาเหตุของการบริการสาธารณะ คือ งบประมาณในการจัดสรรก่อสร้างและการจ้างบุคลากรในเทศบาลไม่เพียงพอและมีจำกัด จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ ดังนั้นภาครัฐ ควรจัดสรรงบประมาณในการดูแลสาธารณูปโภคให้เพียงพอต่อองค์การปกครองเพื่อดำเนินการจัดการ ทำบริการสาธารณะให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถที่จะได้ทราบความต้องการและระดับ ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะที่เหมือนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกันในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามารับบริการในเขต พื้นที่เดียวกัน ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยและสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการสาธารณะให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). *แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและอบต.* กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

โกวิท พวงงาม. (2543). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ชานนท์ ชูหาญ. (2560). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน้ำ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ทินพันธุ์ นาคะตะ. (2552). *การปกครองท้องถิ่นกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินทราษ.

- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2555). *การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: โพรเพซ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- โสฬส ปญจะวิสุทธิ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่*. (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Fayol, H. (1916). *General and Industrial Management*. Paris: Institute of Electrical and Electronics Engineering.