

แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

อรุณี อินสมตัว^{1*} และ กรรณิการ์ สุวรรณศรี²

¹สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม

²สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม

*ผู้รับผิดชอบบทความ: Email: drjoykannika@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี รวมไปถึงเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานของ พนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

รูปแบบวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยเทคนิค การพรรณนาวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งหมด 5 คน ประกอบด้วย เพศหญิงจำนวน 5 คน ที่มี อายุระหว่าง 28 – 58 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 1 คน ปริญญาตรี จำนวน 4 คน แนวทางการพัฒนากระบวนการ บริหารงาน ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การบริหารงานภายในกลุ่มมีคำสั่งแบ่งงานอย่างชัดเจน และมีความสัมพันธ์กับงานทุกฝ่าย ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงาน ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การทำงานต้องมีการ วางแผนการทำงาน การจัดองค์กร การสั่งการ ประสานงาน และการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, กระบวนการบริหารงาน, หลัก POCCC

Guidelines for the development of the POCCC administrative processes of the administrative staff of the administrative division at Song Phi Nong District Suphanburi.

Arunee Insomtua^{1*} and Kannika Suwansri²

¹Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon pathom Rajabhat University

²Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon pathom Rajabhat University

*corresponding author: email drjoykannika@gmail.com

Abstract

This article aims to Study the management process with POCCC principles of administrative department staff. Song Phi Nong District Office Song Phi Nong District Suphanburi As well as suggesting guidelines for the development of administrative processes of the administrative department staff Song Phi Nong District Office Song Phi Nong District Suphanburi.

The research model was qualitative research. The interview questionnaire was used to collect data and analyze the data using descriptive analysis techniques.

The results of the study showed that Interview respondents from the total number of informants 5 people consisted of 5 female persons aged between 28 - 58 years old, 1 master's degree level, 4 bachelor degree persons. The management of the work within the group has a clearly divided order and have a relationship with all parties Suggestions and opinions on guidelines for the development of the management process. Work requires regular planning, organization, order, coordination and control. To make work for effectiveness and efficiency.

Keywords: Guidelines for the development, administrative processes, POCCC Principles

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย โดยมีหน่วยงานรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ มีหน้าที่สำคัญคือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ งานราชการมีขนาดการบริหารที่ใหญ่และยังต้องแข่งขันกับนานาประเทศ ซึ่งมีการขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นปัญหาของระบบราชการไทยจึงสั่งสมเป็นเวลามาอย่างยาวนาน ซึ่งปัญหาเรื่องขนาดของระบบราชการไทยที่มีโครงสร้างของส่วนราชการที่มีขนาดใหญ่ ซับซ้อนมีอัตราค่าจ้างข้าราชการเป็นจำนวนมาก ทำให้ระบบราชการมีระบบการบริหารงานที่ไม่คล่องตัว อีกทั้งยังประสบกับปัญหาด้านค่าใช้จ่ายของบุคลากรที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปีก่อให้เกิดภาวะด้านงบประมาณอย่างไม่สิ้นสุดและมีผลกระทบต่อปริมาณในการพัฒนาประเทศด้านอื่น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ในการบริหารราชการแผ่นดินของไทยถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่เสมอเมื่อเทียบกับการบริหารงานในภาคเอกชน การบริหารงานราชการที่ผ่านมาส่วนใหญ่ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่างานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดขาดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของส่วนราชการได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ยังรวมถึงโครงสร้างส่วนราชการที่ไม่คล่องตัวซึ่งโครงสร้างการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันมีลักษณะที่ไม่ยืดหยุ่น ขาดความคล่องตัว การบริหารยังคงยึดติดกับกรอบตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดเป็นหลักทำให้การบริหารไม่สอดคล้องกับ กระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างทันการณ์

ดังนั้นกระบวนการการบริหารงานของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครองของที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จึงเป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมี การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม เพื่อให้กระบวนการการบริหารงานของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครองให้มีการพัฒนาของการทำงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับกระบวนการการบริหารงานขององค์กร เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง จำนวน 5 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานภายในองค์กรต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย ทั้งหมด 5 คน ประกอบด้วย

1. นางสาว ก ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ)
2. นางสาว ข ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (ระดับชำนาญการ)
3. นางสาว ค ตำแหน่ง ปลัดอำเภอฝ่ายบริหารงานปกครอง
4. นางสาว ง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่กองอาสาสมัครฯ
5. นางสาว จ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครอง (สย.)

4. เครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยสร้างจากแนวทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แบบสัมภาษณ์ครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบไปด้วย การพัฒนากระบวนการบริหารงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผน 2. การจัดองค์การ 3. การบัญชาการหรือการสั่งการ 4. การประสานงาน และ 5. การควบคุม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

5. การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ตรวจสอบการใช้ภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหาของแบบของแบบสัมภาษณ์ โดยการปรับปรุงคำถามของแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีความเหมาะสมของคำถามจึงนำคำถามไปสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสาร ตำรา และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการบริหารงานและศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ ตลอดระยะเวลาการทำงานผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 ถึงวันที่ 12 มีนาคม 2564

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Description Analytical) โดยการนำข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

8. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จากการสัมภาษณ์สถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จากผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งหมด 5 คน ประกอบด้วย เพศหญิงจำนวน 5 คน มีอายุระหว่าง 28 – 58 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 1 คน ปริญญาตรี จำนวน 4 คน ตำแหน่ง

ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ) จำนวน 1 คน ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (ระดับชำนาญการ) จำนวน 1 คน
ตำแหน่ง ปลัดอำเภอฝ่ายบริหารงานปกครอง จำนวน 1 คน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่กองอาสารักษาดินแดน จำนวน 1 คน ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ปกครอง (สย.) จำนวน 1 คน

**ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่าย
บริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี**

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

2.1 ภายในกลุ่มงานของท่านมีการวางแผนกระบวนการในการบริหารงานอย่างไร

ภายในกลุ่มงานมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย, ตามจุดมุ่งหมายหรือภารกิจ, มีนโยบายชัดเจน, มีการวางแผน
กลยุทธ์ที่มีต่อกระบวนการ, ขั้นตอนหรือกระบวนการปฏิบัติงาน/วิธีการทำงาน/การทบทวน, และมีมาตรฐานในการทำงาน
มีการมอบหมายให้งานต่าง ๆ และงานในหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามที่ มีคำสั่งมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามระบบ ใช้หลักการปฏิบัติงานให้ถูกหน้าที่ ตรงตามความถนัด เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานเป็น
อย่างดี การบริหารงานภายในกลุ่มมีคำสั่งแบ่งงานความรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างชัดเจน

2.2 ภายในกลุ่มงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานอย่างไร เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

ภายในกลุ่มงานการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และเป็นสัดส่วนความรับผิดชอบ แต่จะต้องมีงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชา
มอบหมาย ซึ่งหมายความว่า งานที่ไม่ได้มีคำสั่งชัดเจนเมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายก็ต้องทำได้และมีประสิทธิภาพด้วย มีการแบ่ง
งานให้แต่ละเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ มีการวางระบบการลงรับหนังสือและส่งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบทำให้ทันภายในกำหนด แบ่งงาน
ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามสมรรถนะและความเหมาะสม รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพ
มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน

2.3 ภายในกลุ่มงานของท่านมีการมอบหมายงานอย่างไร

ภายในกลุ่มงานมีคำสั่งแบ่งงานชัดเจนและการทำงานแต่ละเรื่องต้องอ้างอิงระเบียบ ข้อกฎหมาย ให้ชัดเจน ภายใน
กลุ่มงานมีเจ้าหน้าที่ 5 ท่าน และมีคำสั่งมอบหมายงานให้ดำเนินการตามคำสั่งที่มอบหมาย มอบหมายและแบ่งงานกันอย่างชัดเจน
เพื่องานที่ออกมาอย่างสมบูรณ์

**2.4 กลุ่มงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกับกลุ่มงานอื่น ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกองค์กร
อย่างไรเพื่อให้กระบวนการการบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่น**

ภายในกลุ่มงานการติดต่อประสานงานต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่จะดำเนินการอย่างเต็มที่ มีการลงรับหนังสือ
จากส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆแล้วก็แจกจ่ายให้กลุ่มงานต่างๆ มีติดต่อประสานงานด้วยคำพูดที่สุภาพ อธิบายรายละเอียดได้
อย่างชัดเจน เข้าใจกับงานที่ติดต่อเป็นอย่างดี และมีการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันทุกฝ่ายโดยอาศัยความเข้าใจและ
ความตกลงร่วมกัน

**2.5 ภายในกลุ่มงานของท่านมีการควบคุมกระบวนการบริหารงานอย่างไร เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้มี
การกำหนดไว้**

ภายในกลุ่มงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์(เป้าหมาย), มีการลงมือปฏิบัติงาน, มีการกำกับดูแลเป็นไปตาม
วัตถุประสงค์ที่กำหนด, มีการป้องกันการแก้ไขปัญหา, มุ่งสู่การบรรลุผลเป้าหมายที่กำหนด มีการควบคุมกระบวนการบริหารงาน
ตามคำสั่งมอบหมายงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้ มีการบริหารงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และ
มีการดำเนินงานของทางราชการจะต้องเป็นไปตามระเบียบกฎหมายของทางราชการ มีการอ้างอิงทุกเรื่องเพื่อเป็นหลักคิดในการ
ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครองด้วยหลัก POCCC ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์

3.1 ด้านการวางแผน

แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานควรมีการทำงานต้องมีการวางแผน ซึ่งต้นปีงบประมาณของทุกปีควรวางแผนการทำงาน และปลายปี มีคำสั่งมอบหมายงานแต่ละกลุ่มงานให้ข้าราชการและพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งมอบหมายงาน มีการแบ่งงานในที่ว่าอำเภอสองพี่น้อง โดยมีคำสั่งมอบหมายงานให้แต่ละกลุ่ม มีกำหนดเป้าหมายขององค์กรและกระบวนการปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ให้บรรลุผลและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและต้องมีการวางแผนขั้นตอนและลงมือปฏิบัติมีการตรวจสอบความรู้อยู่เสมอมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

3.2 ด้านการจัดองค์กร

แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานควรมีการจัดองค์กรในสำนักงานควรต้องดำเนินการแต่ละกลุ่มงานตามที่ว่าการอำเภอตั้งเป้าหมายไว้ การจัดการองค์การของการปกครองอำเภอ เป็นการจัดการองค์การในการทำงานให้เป็นระบบตามคำสั่ง

3.3 ด้านการบัญชาการหรือการสั่งการ

แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานควรมีการบัญชาการ การสั่งการมีการบังคับบัญชาตามสายงานของแต่ละกลุ่มงานและผู้บังคับบัญชาสูงสุด ด้านการบังคับบัญชามีคำสั่งมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ ที่อยู่ในฝ่ายบริหารทั่วไป การบัญชาการหรือการสั่งการให้เป็นไปตามขั้นตอนคือ หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแลและสั่งการ และควรมีการแบ่งอำนาจหรือระบบการทำงานอย่างชัดเจน

3.4 ด้านการประสานงาน

แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานควรมีการประสานงานภายใน ภายนอก ควรจะต้องเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ การประสานในกลุ่มงานภายในองค์กรภายใต้คำสั่งมอบหมายงาน มีการมอบหมายงานในแต่ละกลุ่มงานเพื่อความชัดเจนทำให้การประสานงานเกิดการดำเนินงาน ติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดีและมีการประสานงานที่ดี

3.5 ด้านการควบคุม

แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานควรมีการควบคุมในการปฏิบัติงานจะต้องมีสายงานบังคับบัญชาชัดเจนกันไปตามกลุ่มงานนั้น ๆ การควบคุมระบบการทำงานจะต้องมีการออกคำสั่งมอบหมายงานให้ข้าราชการ มีคำสั่งมอบหมายงานให้เป็น ฝ่าย/กอง เพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็วทันตามกำหนดระยะเวลา ให้คำแนะนำช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรเดียวกัน และควรมีการปฏิบัติไปตามเป้าหมายและการทำงานตามที่มอบหมายให้ได้เสร็จตามเวลา

9. สรุปผลการวิจัย

9.1 กระบวนการบริหารงานของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการวางแผนกระบวนการในการบริหารงาน ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การบริหารงานภายในกลุ่มมีคำสั่งแบ่งงาน ความรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการมอบหมายให้งานต่าง ๆ และงานในหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามหน้าที่และดำเนินการตามระยะเวลาที่หนังสือสั่งการกำหนด การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และเป็นสัดส่วนความรับผิดชอบตามสมรรถนะและความเหมาะสม มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน แต่จะต้องมีงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ด้านการมอบหมายงาน ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า มีคำสั่งมอบหมายแบ่งงานชัดเจนและการทำงานแต่ละเรื่องต้องอ้างอิงระเบียบ ข้อกฎหมาย ให้ชัดเจน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิภาพชีวิตผลได้ ด้านการติดต่อประสานงานกับกลุ่มงานอื่น ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกองค์กร ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า มีการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันทุกฝ่ายโดยอาศัยความเข้าใจและความตกลงร่วมกัน ในการติดต่อประสานงานกับกลุ่มงานอื่นภายในองค์กร จะต้องทำบันทึกให้ชัดเจน ด้านการควบคุมกระบวนการบริหารงาน ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การดำเนินงานของทางราชการจะต้องเป็นไปตามระเบียบกฎหมายของทางราชการ มีการควบคุมกระบวนการบริหารงานตามคำสั่งมอบหมายงาน มีการอ้างอิงทุกเรื่องเพื่อเป็นหลักคิดในการปฏิบัติงาน

9.2 ข้อเสนอแนะทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการวางแผน ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าการทำงานต้องมีการวางแผนการทำงาน มีคำสั่งมอบหมายงานแต่ละกลุ่มงานให้ข้าราชการและพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งมอบหมายงานเพื่อความชัดเจนในขอบเขตของแต่ละงาน ด้านการจัดองค์กรผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การจัดองค์กรในสำนักงานควรต้องดำเนินการแต่ละกลุ่มงานตามที่ที่ว่าการอำเภอตั้งเป้าหมายไว้ เป็นการจัดองค์กรในการทำงานให้เป็นระบบตามคำสั่งมอบหมายงาน ด้านการบัญชาการหรือการสั่งการผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การบัญชาการ การสั่งการมีการบังคับบัญชาตามสายงานของแต่ละกลุ่มงานและผู้บังคับบัญชาสูงสุด 1 คน เพื่อตัดสินใจให้เป็นไปตามขั้นตอน ด้านการประสานงาน ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การประสานงานภายใน ภายนอกองค์กร ควรจะต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอยู่ภายใต้คำสั่งมอบหมายงานด้วยความชัดเจน เพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ด้านการควบคุมผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การควบคุมในการปฏิบัติงานจะต้องมีการออกคำสั่งมอบหมายงานให้ข้าราชการ ลูกจ้างทุกท่านตามสายงาน ให้มีการปฏิบัติไปตามเป้าหมายและการทำงานตามที่มอบหมายให้ได้เสร็จตามเวลาและมีการแก้ไขข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานด้วยดี

10. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

10.1 การศึกษากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภายในกลุ่มงานมีการวางแผนกระบวนการในการบริหารงานอย่างไร ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การบริหารงานภายในกลุ่มมีคำสั่งแบ่งงานความรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการมอบหมายให้งานต่าง ๆ และงานในหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามที่และดำเนินการตามระยะเวลาที่หนังสือสั่งการกำหนด ภายในกลุ่มงานมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานอย่างไร เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และเป็นสัดส่วนความรับผิดชอบตามสมรรถนะและความเหมาะสม มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน แต่จะต้องมีงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ซึ่งหมายความว่า งานที่ไม่ได้มีคำสั่งชัดเจนเมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายก็ต้องทำได้และมีประสิทธิภาพด้วย อีกทั้งยังมีการวางระบบการลงรับหนังสือและส่งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบทำให้ทันภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดและเสนอต่อหัวหน้างาน ภายในกลุ่มงานมีการมอบหมายงานอย่างไร ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า มีคำสั่งมอบหมายแบ่งงานชัดเจนและการทำงานแต่ละเรื่องต้องอ้างอิงระเบียบ กฎหมาย ให้ชัดเจน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพชีวิตผลได้ ภายในกลุ่มงานมีการติดต่อประสานงานกับกลุ่มงานอื่น ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกองค์กรอย่างไร เพื่อให้กระบวนการการบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า มีการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันทุกฝ่ายโดยอาศัยความเข้าใจและความตกลงร่วมกัน ในการติดต่อประสานงานกับกลุ่มงานอื่นภายในองค์กร จะต้องทำบันทึกให้ชัดเจน (หนังสือภายใน) เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ และสำหรับกับหน่วยงานภายนอกจะต้องทำเป็นหนังสือทางราชการ (หนังสือภายนอก) เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้องและเป็นระบบ

ภายในกลุ่มงานมีการควบคุมกระบวนการบริหารงานอย่างไร เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การดำเนินงานของทางราชการจะต้องเป็นไปตามระเบียบกฎหมายของทางราชการ มีการควบคุมกระบวนการบริหารงานตามคำสั่งมอบหมาย

สอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิภารัตน์ กอพยัคฆินทร์ (2547) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด โดยการศึกษาคุณลักษณะการปฏิบัติงานความสามารถด้านความรู้ความคิด ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ คุณลักษณะทางจิตเจตจำนงความเป็นผู้นำ ด้านการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะ จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะในการทำงาน ความสามารถ ด้านความรู้ความคิด ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ คุณลักษณะทางจิตเจตจำนงความเป็นผู้นำตามความคิดเห็นของผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและตามความคิดเห็นของเจ้าคณะจังหวัด ประธานสภาวัฒนธรรมจังหวัดนักวิชาการวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของนักวิชาการวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของนักวิชาการวัฒนธรรม หัวหน้าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด พบว่า เป็นปัญหาอุปสรรคลำดับแรกคือ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การจัดบุคลากร อำนาจหน้าที่ การจัดองค์การ การสั่งการ

จากการศึกษากระบวนการบริหารงาน ตามหลัก POCCC ที่ใช้ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยปัญหาอุปสรรคอันดับแรกคือ ในด้านของ การสั่งการ และการจัดองค์การ เพราะฉะนั้นจึงต้องมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และเป็นสัดส่วนความรับผิดชอบตามสมรรถนะและความเหมาะสม มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน แต่จะต้องมีงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

10.2 การเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารงานของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ ด้านการวางแผน ผู้ให้ข้อมูล มีความเห็นว่า การทำงาน ต้องมีการวางแผนการทำงาน งานที่ได้วางแผนไว้ประสบผลสำเร็จอย่างไร มีคำสั่งมอบหมายงานแต่ละกลุ่มงานให้ข้าราชการและพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งมอบหมายงานเพื่อความชัดเจนในขอบเขตของแต่ละงาน ด้านการจัดองค์การ การจัดองค์การในสำนักงานควรต้องดำเนินการแต่ละกลุ่มงานตามที่ว่าการอำเภอตั้งเป้าหมายไว้ เป็นการจัดองค์การในการทำงานให้เป็นระบบตามคำสั่งมอบหมายงาน ด้านการบัญชาการหรือการสั่งการ การบัญชาการ การสั่งการมีการบังคับบัญชาตามสายงานของแต่ละกลุ่มงานและผู้บังคับบัญชาสูงสุด 1 คนเพื่อตัดสินใจให้เป็นไปตามขั้นตอน ด้านการประสานงาน การประสานงานภายใน ภายนอก องค์กร ควรจะต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอยู่ภายใต้คำสั่งมอบหมายงานด้วยความชัดเจน เพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ด้านการควบคุม การควบคุมในการปฏิบัติงานจะต้องมีการออกคำสั่งมอบหมายงานให้ข้าราชการ ลูกจ้างทุกท่านสายงาน ให้มีการปฏิบัติไปตามเป้าหมายและการทำงานตามที่มอบหมายให้ได้เสร็จตามเวลาและมีการแก้ไขข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานด้วยดี

สอดคล้องกับงานวิจัย ของ เอมรินทร์ จันทร์บุญนาค (2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคลสู่ความเป็นเลิศของ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคลสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา และตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบุคคลสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จากการศึกษาพบว่า การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาบางแห่งตัดสินใจโดยผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ และสถานศึกษาบางแห่งขาดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากร วิธีการบริหารงานบุคคลสู่

ความเป็นเลิศ คือ การวิเคราะห์องค์การ การวางแผน การสื่อสารความเข้าใจการปฏิบัติการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการนำไปใช้ คือการนำรูปแบบไปใช้ ผลที่ได้รับจากการนำรูปแบบไปใช้ในการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา การตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบุคคลสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม ความถูกต้อง มีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารในสถานศึกษา

จากการศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารงาน POCCC ที่ใช้ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ การวางแผน และการประสานงานมากที่สุด โดยต้องมีการวางแผนการทำงาน งานที่ได้วางแผนไว้ประสบผลสำเร็จอย่างไร มีคำสั่งมอบหมายงานแต่ละกลุ่มงานให้ข้าราชการและพนักงานจ้าง ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งมอบหมายงานเพื่อความชัดเจนในขอบเขตของแต่ละงาน และการติดต่อประสานงาน การประสานงานภายใน ภายนอกองค์กร ควรจะต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอยู่ภายใต้คำสั่งมอบหมายงานด้วยความชัดเจน เพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความถูกต้องต่อไป

11. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารงานด้วยหลัก POCCC ของพนักงานฝ่ายบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญ และให้เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารองค์กรโดยยึดหลักการกระบวนการบริหารงานตามหลัก POCCC ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน
2. องค์กรควรเล็งเห็นถึงการจัดโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น
3. การประสานงานและการดำเนินงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในองค์กร เพราะฉะนั้นในองค์กรควรมีการจัด outing เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). บทบาท ภารกิจกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ ฯ :

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

วิภารัตน์ กอพยัคฆินทร์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด.

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอมรินทร์ จันทร์บุญนาค. (2561). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคลสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา. คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Fisher, Cynthia D. and Others. *Human Resource Management*. 2nd, ed. Boston.

Toronto : Houghton Mifflin Company, 1993.

Flippo, Edwin B. *Personal Management*. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.

Henri Fayol. (1841). *Management function*. เข้าถึงเมื่อ 13 มกราคม 2564. เข้าถึงได้จาก

<https://th.hmote.asia/orgdevelopment>

Mintzberg, Henry. "The Manager's Job Folklor and Fact" *Harvaed Business Review*.

52, No.4 (July-August 1975) 49-61.