บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาสาระสำคัญจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเรียบเรียงเสนอในส่วนที่สำคัญ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความโปร่งใสในการดำเนินงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลคำตากล้า
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน และหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับความโปร่งใส ดังต่อไปนี้

ความหมายของความโปร่งใสในการดำเนินงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่าความโปร่งใส หมายถึง คุณสมบัติที่แสงผ่านได้ และมองเห็นได้ตลอด

จารุวรรณ เมณฑกา (2546 หน้า 39–47) ได้กล่าวถึงความโปร่งใสในความหมายกว้างว่า หมายถึง การที่สาธารณชนมีโอกาสรับรู้นโยบายด้านต่างๆ ของรัฐบาล และมีความมั่นใจว่ารัฐบาลมีความตั้งใจจริงในการดำเนินการตามนโยบายนั้น วัตถุประสงค์หรือประโยชน์จากความโปร่งใส ได้แก่ การทุจริตประพฤติมิชอบจะทำได้ยากมากขึ้น การทำงานของหน่วยงานเป็นที่เชื่อถือศรัทธาต่อประชาชนได้รับบริการดีขึ้น และประเทศมีการพัฒนาแบบยั่งยืนและมีระบบภูมิคุ้มกันจากการประสบภาวะวิกฤตต่างๆ

คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (2547 หน้า 30–31) อธิบายว่าหลักความโปร่งใส หมายถึง การดำเนินงานและการตัดสินใจที่เปิดเผย เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในชาติ หลักความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการเปิดเผยข้อมูลทุกขั้นตอนในการปฏิบัติภารกิจเพื่อให้ประชาชนรู้และเข้าใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปธาน สุวรรณมงคล (2547, หน้า 146–147) ได้สรุปเรื่องของการสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี ดังนี้

1. ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎเกณฑ์และความคาดหวังของประชาชน โดยที่การปฏิบัติหน้าที่นั้นสามารถที่จะตรวจสอบได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปอย่างเปิดเผย สามารถให้ทุกฝ่ายตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนในระหว่างที่ดำรงตำแหน่งและหลังจากพ้นตำแหน่ง

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550 อ้างถึงใน ดาราวรรณ อภิวัฒนสิงหะ, 2551, หน้า 12) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักแนวคิดของนักรัฐศาสตร์ คือ ประชาชนต้องมีส่วนร่วม การทำงานต้องมีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลให้ราชการทำงานเหมือนปลาทองในตู้กระจก คือ เห็นการทำงานได้อย่างชัดเจน โปร่งใส มีการกระจายอำนาจ รวมทั้งทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชน ช่วยแก้ปัญหาและบรรเทาทุกข์ของประชาชน ส่วน “ที่ดี” ของนักกฎหมายมหาชนมองว่าต้องยึดหลักนิติรัฐ นิติธรรม ซึ่งต้องการให้ฝ่ายปกครองปฏิบัติตามหลักกฎหมาย เมื่อใดที่ฝ่ายปกครองใช้กฎหมายเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดก็จะกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน ไม่ต้องการให้มีการเลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรมเสมอภาคกัน

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2550 อ้างถึงใน ดาราวรรณ อภิวัฒนสิงหะ, 2551, หน้า 13) ความโปร่งใสมีความหมายตรงกันข้ามกับการทุจริตคอรัปชั่น โดยที่คอรัปชั่นมีความหมายในเชิงลบแสดงถึงพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใดๆ ในลักษณะซ่อนเร้นเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตน เช่น การผูกขาดอำนาจหน้าที่ และการใช้ดุลยพินิจมากโดยไม่มีหรือมีการตรวจสอบและมีความโปร่งใสน้อย ส่วนความโปร่งใสมีความหมายในเชิงบวก แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่รู้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจหน้าที่กระทำการใดๆ เพื่อประโยชน์สาธารณะ ความโปร่งใสพอเทียบได้ว่า มีความหมายตรงกันข้ามหรือเกือบตรงกันข้ามกับทุจริตคอรัปชั่น โดยที่การทุจริตคอรัปชั่นให้ความหมายเชิงลบ และมีความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่มุมในเชิงบวก และให้ความหมายในเชิงสงบสุข

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

บุญยิ่ง ประทุม (2551, หน้า 31) ความโปร่งใส มีความหมายตรงกันข้ามหรือเกือบตรงกันข้ามกับการทุจริตคอรัปชั่น โดยที่การทุจริตคอรัปชั่นให้ความหมายในเชิงลบ และมีความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในแง่มุมเชิงบวกและให้ความหมายในเชิงสงบสุข การทุจริตคอรัปชั่น คือพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใดๆ ในลักษณะซ่อนเร้นเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตัว ในทางตรงกันข้าม ความโปร่งใส หมายถึง พฤติกรรมที่รู้เห็นได้ชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใดๆ เพื่อประโยชน์สาธารณะ พฤติกรรมคอรัปชั่นปรากฏมากในหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่มีการผูกขาดอำนาจหน้าที่ (Monopoly of Authority) และการใช้ดุลยพินิจมาก (Discretion) แต่มีการตรวจสอบรู้เห็นได้ (Accountability) และมีความโปร่งใสน้อย(Transparency) สถาบันที่ศึกษาเกี่ยวกับการทุจริตคอรัปชั่นหรือการประพฤติมิชอบในวงราชการมักนำเอาความคิดเรื่องความโปร่งใสมาใช้บ่งชี้ความด้อยประสิทธิภาพของระบบราชการ และการทุจริตคอรัปชั่น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 7-8) ได้ให้ความหมายความโปร่งใสว่า กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม หรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของความโปร่งใสว่า หมายถึง การมองเห็นภาพโดยปราศจากประเด็นแอบแฝงซ่อนเร้น มีข้อมูลชัดเจนละเอียด ประกอบการประสานงาน การร่วมมือร่วมใจ และการตัดสินใจ โดยความหมายของคำว่าโปร่งใสในองค์กร (Corporate Transparency) ตามที่ระบุไว้ในวิกิพีเดีย จะเน้นการขจัดอุปสรรค และ หรือการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร กฎหมาย กฎระเบียบ และกระบวนการทำงานโดยสะดวก

จากคำจำกัดความดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า ความโปร่งใสที่ใช้ในการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี และสามารถตรวจสอบได้ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม กฎ/ระเบียบ ความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มาตรฐานการให้บริการ การให้และเปิดเผยข้อมูล ช่องทางการร้องเรียน การเข้าถึงข้อมูล และผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ

2. หลักการแห่งความโปร่งใส

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สถาบันวิจัยและพัฒนา (2551, หน้า 15–23) ได้อธิบายถึงว่า หลักการแห่งความโปร่งใส เป็นความชัดเจนของกระบวนการปฏิบัติงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร แนวนโยบาย ผลการปฏิบัติงาน และการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนร่วมเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตรวจสอบและการใช้กลไกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนั้นหลักการร่วมสำคัญ คือ หลักการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หลักการตรวจสอบได้ และหลักการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในความโปร่งใส รายละเอียดดังนี้

2.1 หลักการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นหลักสำคัญของความโปร่งใส เพราะเมื่อบุคคลและองค์กรหรือแม้แต่ภาครัฐได้ดำเนินการด้วยความเปิดเผยและพร้อมให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือภาคประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แนวนโยบาย ผลการปฏิบัติตามแนวนโยบาย รวมทั้งผลการรายงานผลการดำเนินการทั่วไปแล้ว กระบวนการดังกล่าวจะนำไปสู่การรับรู้และตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจะมีส่วนให้ความโปร่งใสขององค์กรปรากฏชัดแจ้งขึ้นในลักษณะของการสร้างกระบวนการให้มีความชัดเจน และมีระบบที่สะท้อนถึงความไม่ปกปิดซ่อนเร้น และการไม่แจ้งให้ทราบหรือไม่ได้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของรัฐจึงเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการเพิ่มความโปร่งใสของภาครัฐ เพราะฉะนั้น สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลจึงจำเป็นต้องได้รับการรับรองโดยกฎหมาย แต่ทว่า ภาวะทางการเมืองและทางระบบราชการมักทำให้นักการเมืองและข้าราชการมีเหตุผลจูงใจที่ต้องปิดบังข้อมูล ดังนั้น การมีมติเห็นชอบหรือออกกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารจึงสามารถควบคุมคอรัปชั่นได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น

2.2 หลักการตรวจสอบได้ การตรวจสอบได้มีความหมายและมีความสำคัญต่อการกำกับควบคุมการใช้อำนาจของรัฐ ผู้บริหาร โดยการตรวจสอบได้ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการรักษาธรรมาภิบาล สามารถกำกับดูแลและควบคุมพฤติกรรมคอรัปชั่นได้ด้วยการควบคุมนักการเมือง ข้าราชการ พนักงานของรัฐ และผู้บริหารไม่ให้ประพฤติเกินขอบเขตและแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ การตรวจสอบได้เป็นทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กรหรือสังคม โดยระดับปัจเจกบุคคล การตรวจสอบได้อาจเป็นเรื่องของความรับผิดชอบ ส่วนในระดับสังคมและในระดับสาธารณะ การตรวจสอบได้หมายถึง สถาบันหรือวิธีการที่จัดเป็นระบบแทนการตรวจสอบเพื่อตรวจทานและดุลยภาพในระบบการบริหารที่ตรวจสอบได้ทั้งภายนอกและภายใน การตรวจสอบได้มีนัยใน 2 ระดับ

คือ 1) การตรวจสอบได้ในระดับที่เน้นเพียงการควบคุมตามสายการบังคับบัญชา และมาตรฐานของกระบวนการทำงาน 2) ความสามารถในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมและประพฤติปฏิบัตินั้น ๆ ได้ และรวมถึงความรับผิดชอบในผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุหน้าที่ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยไม่ได้จำกัดความเพียงความถูกผิดทางกฎหมายของพฤติกรรมข้าราชการหรือหน่วยงาน หากให้ความสนใจในมิติอื่น ๆ เหล่านี้ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการตรวจสอบได้ การตรวจสอบได้มีบทบาทสำคัญในการบริหารรัฐกิจที่เกี่ยวข้องกับแนวทางหรือวิธีการที่ข้าราชการและหน่วยงานของรัฐจัดการกับความคาดหวังที่หลากหลายจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยมีประเภทของการตรวจสอบได้ 5 ประการ คือ 1) การตรวจสอบได้ทางกฎหมาย 2) การตรวจสอบได้ด้านวิชาชีพ 3) การตรวจสอบได้ด้านการเมือง 4) การตรวจสอบได้ด้านจริยธรรม 5) การตรวจสอบได้ด้านหน่วยงาน

3. ตัวชี้วัดความโปร่งใส

อานันท์ ปันยารชุน (2542 อ้างถึงใน บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลิ้, 2544, หน้า 43) ได้กล่าวถึงตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับความโปร่งใส ประกอบด้วย

1) การประกาศให้ประชาคมได้รับทราบเกี่ยวกับแผนปฏิบัติงาน กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย

2) การประชาสัมพันธ์การรับสมัครบุคลากรเข้าทำงานอย่างทั่วถึงไปสู่ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งต่างๆ

3) บุคลากรมีส่วนร่วมในการรับรู้สถานการณ์และปัญหาองค์กร

4) การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรชัดเจนให้ตรวจสอบได้ง่าย

5) ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารกันได้สองทาง

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2544 อ้างถึงใน สถาบันพระปกเกล้า, 2549, หน้า 59–60) ได้สรุปว่าตัวชี้วัดความโปร่งใสประกอบด้วย 4 ตัวแปรหลัก ดังนี้

ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ประกอบด้วย

1) มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เช่น มีคณะกรรมการการตรวจสอบ คณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น

2) โปร่งใส เห็นระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน

3) ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้การทำงาน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

4) มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรม มีความสามารถสูงมาอยู่

5) มีการแต่งตั้งกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่

ความโปร่งใสด้านการให้คุณ ประกอบด้วย

1) มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ

2) มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3) มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์

4) มีมาตรฐานด้านเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติการณ์ต่อไปนี้

1) มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

2) มีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้กระทำผิดอย่างยุติธรรม

3) มีการลงโทษอย่างจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด

4) มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ

5) หัวหน้างานลงโทษผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง

6) มีการปราบปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต

7) มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติการณ์ ต่อไปนี้

1) ประชาชนได้เข้ามารับรู้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ

2) ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

3) ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่าง ๆ มากขึ้น

4) มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอกเข้ามาร่วมตรวจสอบ

สถาบันพระปกเกล้า (2548, หน้า 6–7) ได้ศึกษาและจัดทำดัชนีชี้วัดสำหรับความโปร่งใสซึ่งเป็นหนึ่งในหลักธรรมาภิบาล โดยมีตัวชี้วัดความโปร่งใส 4 ด้าน คือ

1. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ได้แก่ มีระบบการตรวจสอบภายใน มีความสามารถมองเห็นระบบงานถ้วนทั่ว มีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีการใช้ระบบคุณธรรมกับบุคลากร มีการปรับปรุงกรรมการตรวจสอบให้เหมาะสมเสมอ มีระบบบัญชีที่เข้มแข็ง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้คุณ ได้แก่ มีค่าตอบแทนงานสำเร็จ มีค่าตอบแทนงานที่มีประสิทธิภาพ และมีค่าตอบแทนความซื่อสัตย์

3. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ ได้แก่ มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอ มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ มีวิธีการลงโทษที่ยุติธรรม มีการลงโทษอย่างจริงจังตามกฎ มีระบบการฟ้องร้องที่มีประสิทธิภาพ มีหัวหน้างานที่ลงโทษลูกน้องอย่างจริงจัง มีการปราบผู้ส่อเค้าทุจริต และมีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

4. หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล ได้แก่ ประชาชนได้รับรู้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ประชาชน สื่อ มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง สัมปทานประชาชน สื่อ องค์กรพัฒนาเอกชน มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริการ และมีกลุ่มวิชาชีพภายนอกร่วมตรวจสอบ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, หน้า 13–15) ได้จัดทำเครื่องมือเพื่อให้ส่วนราชการได้ใช้ประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงานองค์กร ประกอบด้วย 4 มิติหลัก 13 ตัวชี้วัดย่อย เพื่อให้ส่วนราชการนำไปเป็นแนวทางในการประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรของตนเอง ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร/ และความพยายาม/ริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส เป็นการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน เพราะผู้บริหารมีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งในระดับนโยบายว่าหน่วยงานจะเอาจริงเอาจังในการสร้างความโปร่งใสและแก้ไขปัญหาทุจริตคอรัปชั่น กำกับดูแลติดตาม ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

1. มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส
2. บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร
3. ความพยายาม/ริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

มิติที่ 2 ด้านความเปิดเผย การมีระบบการตรวจสอบภายในองค์กร การมีส่วนร่วมแสดงระดับความเปิดเผยของหน่วยงานด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ การเปิดช่องทางให้บุคคลภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานและตรวจสอบผลปฏิบัติราชการของหน่วยงานเพื่อกระตุ้นให้ระบบราชการมีความโปร่งใส และเปิดเผย รวมไปถึงเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
2. การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3. การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องบัญชี

4. การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ

5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 3 ด้านการใช้ดุลยพินิจ แสดงหลักการของหน่วยงานในการใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม มีแนวทางในการพิจารณาอย่างชัดเจน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

1. การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2. การใช้ดุลยพินิจในการบริหารงานบุคคล

3. การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส

มิติที่ 4 ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน แสดงระบบ/กลไกของหน่วยงานที่สร้างขึ้นเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหาและคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันและตอบสนองต่อความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรม หรือการทุจริตคอรัปชั่น ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

1. การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

2. การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

งบประมาณการเงินที่โปร่งใส คือ กุญแจสำคัญที่จะทำให้การปกครองแห่งรัฐมีประสิทธิภาพ ภาระรับผิดชอบที่กระจายอำนาจให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่นจากงบประมาณที่เพิ่มขึ้น รัฐและประชาชนต้องการความมั่นใจที่มากขึ้นในเรื่องความโปร่งใสของการใช้งบประมาณ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ขาดประสิทธิภาพและทุจริตถือเป็นอุปสรรคในการพัฒนาและกัดกร่อนความซื่อสัตย์สุจริต การพัฒนาชาติในระบอบประชาธิปไตย ประชาชนคาดหวังในการบริหารการเงินและงบประมาณที่จะได้มูลค่าและประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีการเน้นถึงความโปร่งใส มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขในลักษณะของการส่งเสริมความซื่อสัตย์ การบริหารการเงินและบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

ความโปร่งใสของงบประมาณในระดับเทศบาล จะมุ่งเน้นประเด็นการควบคุมงบประมาณมากที่สุด เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ เน้นความสุจริตการจัดเก็บภาษีและการใช้จ่าย โดยมีผู้เฝ้ามองทั้งภาครัฐและภาคประชาสังคม และผู้รับบริการด้านสาธารณะทุกระดับร่วมสร้างกฎเกณฑ์และทิศทางในเรื่องของข้อมูลงบประมาณมีการจำแนกรายละเอียดเพื่อความชัดเจนตามประเภทการใช้และการจัดเก็บ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนการบริหารงบประมาณดังกล่าว มีขั้นตอนการพิจารณา มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้งบประมาณ และการปฏิบัติงานด้านบริหารเงินต่อสาธารณะ ความขัดแย้งของระเบียบ ผลประโยชน์สาธารณะและประโยชน์แห่งตนควรมีกฎเกณฑ์ชัดเจน มีมาตรฐานและหลักการปฏิบัติงาน พร้อมเครื่องมือชี้วัดประสิทธิภาพ รายงานต่อสาธารณชนสม่ำเสมอ ตลอดจนการเฝ้าระวังที่จะช่วยสร้างความโปร่งใสให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสื่อสาธารณะเพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น (ICPS Newsletter, 2007)

แนวคิดความโปร่งใสของต่างประเทศได้อธิบายไว้ว่า พื้นฐานทางด้านความปลอดภัยของมนุษย์และความมั่นคงของสังคมขึ้นอยู่ที่บทบาทของกฎหมาย แต่ความยุติธรรมถูกสร้างมาจากความโลภ ความได้เปรียบทางการเมือง ถ้าพื้นฐานความยุติธรรมสามารถซื้อได้ หากการแทรกแซงถูกสอดแทรกเข้าไปในกระบวนการยุติธรรม การสำรวจความโปร่งใสของหน่วยงาน Transparency International (2003) ได้บอกเล่าถึงประสบการณ์ความเชื่อของการให้สินบนว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของศาลในสหรัฐอเมริกาถึง 70% จึงเป็นปรากฏการณ์ว่า หากจะสร้างความโปร่งใสต้องให้ปัจจัยด้านการมอบสวัสดิการที่เพียงพอแก่เจ้าหน้าที่ผู้ถืออำนาจและหน้าที่ การมีขั้นตอนในการตรวจสอบที่ชัดเจนระบุในกฎหมายบังคับ และประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้ (Labelle, 2007)

4. ดัชนีชี้วัดความโปร่งใส (Transparency Index)

ดัชนีชี้วัดความโปร่งใส หมายถึง กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญและจำเป็นในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (จากแบบประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment แบบประเมิน External Integrity & Transparency Assessment และแบบประเมิน Evidence Base Integrity & Transparency Assessment ของสำนักงาน ปปช., 2558) แบ่งออกได้ ดังนี้

4.1 การมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการ มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการ การดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการ การตรวจสอบ

ติดตามประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการ และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

4.2 กฎ/ระเบียบ หมายถึง การดำเนินงานให้บริการโดยปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบในการทำงานเป็นอย่างดี ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

4.3 ความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ หมายถึง การทำงานอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ การบริหารจัดการเพื่อให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ การแสดงขั้นตอนการให้บริการตามภารกิจหลัก และเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และการให้บริการตามภารกิจหลักโดยจัดลำดับก่อน – หลัง

4.4 มาตรฐานการให้บริการ หมายถึง การให้ข้อมูลขั้นตอน/มาตรฐานการให้บริการที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด แนวทางในการปฏิบัติตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และมีคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

4.5 การให้และเปิดเผยข้อมูล หมายถึง การให้ข้อมูลโครงสร้างของหน่วยงาน หน้าที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่างๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ เป็นอย่างดี การเปิดเผยขั้นตอนและมาตรฐานระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการต่างๆ อย่างเพียงพอ การประกาศเผยแพร่แผนจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ และการดำเนินงานเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างรายโครงการให้สาธารณชนทราบทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

4.6 ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความประพฤติของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม วิธีการร้องเรียนสามารถทำได้ง่าย มีการกำหนดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

4.7 การเข้าถึงข้อมูล หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลของประชาชนตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และผลการประเมินการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาคประชาชน

4.8 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลและการวัดประสิทธิผลขององค์การนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงความหมายและองค์ประกอบของประสิทธิผล และการวัดประสิทธิผลขององค์การ

1. ความหมายของประสิทธิผลการดำเนินงาน

Geogopoulas and Tanenbaum (1957 อ้างถึงใน อุไร ภาควิชัย, 2543, หน้า 20) ได้ให้สมมติฐานการศึกษาว่า องค์การทุกองค์การมุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยการใช้เครื่องมือทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตเพื่อผลิตผลงานกลุ่ม ดังนั้น การให้คำจำกัดความของประสิทธิผลจึงพิจารณา 2 ประเด็น คือ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ และหนทางหรือเครื่องมือ (Means) ซึ่งองค์การใช้ในการรักษาไว้ ซึ่งความเป็นองค์การและบรรลุเป้าหมายให้ได้ เป้าหมายสำคัญขององค์การทั่วไปมีดังนี้

1) ผลผลิตสูง ในแง่ที่ว่าสามารถบรรลุถึงจุดหมายสูงสุดที่องค์การได้ตั้งไว้ไม่ว่าจะโดยปริมาณหรือคุณภาพ

2) ความสามารถที่จะรับและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การโดยไม่สูญเสียความมั่นคง

3) รักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์

Parson (1960, หน้า 99, อ้างถึงใน พรชัย เชื้อชูชาติ, 2546, หน้า 33) ได้เสนอแนวความคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยพิจารณาจาก

1) การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation)

2) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment)

3) การบูรณาการ (Integration)

4) การคงไว้ซึ่งระบบค่านิยม (Latency)

Caplow (1964 อ้างถึงใน ภรณี มหานนท์, 2529, หน้า 59) เสนอว่าประสิทธิผลขององค์การควรวัดจากตัวแปร 4 ตัว คือ

1) ความมั่นคง หมายถึง ความสามารถในการรักษาโครงสร้างขององค์การไว้

2) ความผสมผสาน หมายถึง ความสามารถขององค์การในการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกในองค์การ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3) ความสมัครใจ หมายถึง ความสามารถในการจัดให้มีความพึงพอใจสำหรับสมาชิก

4) ความสำเร็จ หมายถึง ผลรวมสุทธิของกิจกรรมขององค์การ

Schein (1970 อ้างถึงใน ภรณี กีร์ติบุตร, 2529, หน้า 6-7) มีความเห็นว่า ประสิทธิผลองค์การ หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survival) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

Mott (1972, หน้า 96) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยพิจารณาจาก

1) ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต

2) ประสิทธิภาพ

3) ความสามารถในการปรับตัว

4) ความสามารถในการยืดหยุ่น

Steers (1980, p. 442) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง ความสามารถในการสรรหาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับ Hall (1991, หน้า 249) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นความสามารถของการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่าซึ่งจะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานขององค์กรให้ได้ผลตามเป้าหมาย

Arnold and Feldman (1986, p. 6) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness) หมายถึง ระดับของการปฏิบัติงานที่องค์การคาดหวังหรือวางแผนไว้ สามารถบรรลุหรือสำเร็จลุล่วงไปได้ นอกจากนั้นยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์การที่มีประสิทธิผล ได้แก่

1) การเจริญเติบโตขององค์การ (Growth) เช่น จำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่เพิ่มขึ้น

2) การได้มาซึ่งทรัพยากรทางการจัดการ (Resource acquisition) เป็นความสามารถขององค์การในการสรรหาปัจจัยนำเข้าตามกรอบการพิจารณาองค์การ ได้แก่ ทุน คน วัตถุดิบ และแนวความคิดใหม่ๆ เป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ขององค์การภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในส่วนของผู้รับบริการ คู่แข่งขัน พนักงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4) นวัตกรรม (Innovation) คือ ความสามารถขององค์การในการคิดสิ่งใหม่ๆ เช่น การให้บริการรูปแบบใหม่ การใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือระบบการจัดการที่ทันสมัย เป็นต้น

5) ผลิตภาพการให้บริการ (Productivity) คือ การจัดหาบริการที่มีคุณค่าในระดับสูง โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด หรือความมีประสิทธิภาพในการจัดการ

6) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer/Client satisfaction) และความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงาน หรือสมาชิกที่มีต่อองค์การ

Hoy, and Miskel (1991, หน้า 384) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลองค์การโดยพิจารณาจาก

1) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน

2) การบรรลุเป้าหมาย

3) ความพึงพอใจ

4) ความสนใจในชีวิต

อรุณ รักธรรม (2525) ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (Integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตขององค์การ (Productivity) สอดคล้องกับ ภรณี กีร์ติบุตร (2529) ให้ทัศนะว่า ประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (Extent) ของการที่องค์การในฐานะเป็นระบบทางสังคม สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหาย ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย เกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530) นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิผลโดยทั่วไปแล้ว การประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์การ หรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้นกิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการ และด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์การ และการตอบสนองความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม

มัฆวาฬ สุวรรณเรือง (อ้างถึงใน อดิศรา เกิดทอง, 2546) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผลว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การโดยส่วนรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

สำราญ พิมพบุตร (2549, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากร การบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน และองค์การโดยส่วนรวม สามารถปรับตัวรักษาสภาพและเติบโต จนสามารถทำหน้าที่และมีผลงานสำเร็จตามที่หวังไว้

วรัท พฤกษากุลนันท์ (2550, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

นิทัศน์ กับเป็ง (2551, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายที่เป็นได้มากที่สุด (Feasible Goals) ขององค์การ โดยที่

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ยังสามารถรักษาปัจจัยนำเข้าระบบการทำงานสมาชิกในองค์การ และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องให้ยังคงสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การต่อไปได้

อนันท์ งามสะอาด (2551, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

1) เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิตสุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง

2) เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นๆ

3) มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

สมพงษ์ เกษมสิน (2552 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536, หน้า 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังกล่าว หรือคาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผล อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานที่ให้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

พิทยา บวรวัฒนา (อ้างถึงในพูนรัตน์ กัปตัน, 2552, หน้า 26) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือองค์การต้องการให้เกิดขึ้น

วัชรินี ขวัญพะงุ้น (2553, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการ หรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

สรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตในการบริหารอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ประสบความสำเร็จของงานและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สมาชิกขององค์การโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ

Price (1972) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การว่ามีอยู่ 6 ประการ คือ

1) ผลิตภาพหรือความสามารถในการผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า การมีผลิตภาพสูงแสดงว่าผลผลิตได้มากโดยอาศัยปัจจัยนำเข้าน้อย ปัจจัยนำเข้าอาจเป็น งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ คน ประสบการณ์และทักษะของคนในองค์การ ส่วนผลผลิตอาจเป็นสินค้าและการให้บริการ

2) ขวัญ (Morale) หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคล ถ้าความพึงพอใจของแต่ละบุคคลในกลุ่มสูง ขวัญของกลุ่มก็จะสูงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้นสามารถดูได้จากการผสมผสานของเงินเดือน ความต้องการทางสังคมและความสำเร็จในการทำงาน

3) การทำตามกัน (Conformity) หมายถึง ความสอดคล้องของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การกับพฤติกรรมองค์การ โดยมีปทัสถานและกฎเกณฑ์ ได้แก่ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งสมาชิกองค์การต้องรับรู้และปฏิบัติตาม การทำตามกันจะเป็นเครื่องชี้ถึงการไม่เบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายขององค์การ

4) ความยืดหยุ่น (Adaptiveness) หมายถึง ระดับของความยืดหยุ่นขององค์การเพื่อสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ องค์การที่มีความยืดหยุ่นสูงจะสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และสามารถรับกับสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นสภาพที่จำเป็นได้

5) ความสามารถขององค์การในฐานะสถาบันและประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ ชุมชน และหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะมีส่วนช่วยเหลือเกื้อหนุนให้องค์การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรรายได้ข้อจำกัดของสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นอยู่

6) ความมั่นคงในการยึดถือองค์การ (Stability) หมายถึง ความผูกพันและความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อองค์การความมั่นคงที่จะยืนหยัดอยู่กับองค์การและเป็นสมาชิกที่ดีตลอดไป

Steers (1977) ได้เสนอแบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผล (A Process Model of Effectiveness) ซึ่งเน้นกระบวนการสำคัญที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงองค์การและของสภาพแวดล้อม รวมทั้งบทบาทสำคัญของการบริหารที่จะต้องสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

องค์การที่นำไปสู่การยกระดับความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมีปัจจัยหรือตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ (Organization Characteristics) เช่น ขนาดขององค์การช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจและการรวมอำนาจ ความรู้ความชำนาญเฉพาะ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) เช่น ความซับซ้อนขององค์การ ความมั่นคงขององค์การ บรรยากาศภายในองค์การ เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์การ (Employee Characteristics) เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ เป็นต้น

4) ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน (Managerial policy & Practices) เช่น กระบวนการติดต่อสื่อสาร การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ภาวะผู้นำ เป็นต้น

Vecchio (1991, หน้า 610–611) ระบุว่าโครงสร้างองค์การ หมายถึง ลักษณะการแบ่งส่วนต่างๆภายในองค์การที่คำนึงถึงความชำนาญเฉพาะสาขา ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจระดับซับซ้อน ขนาดขององค์การ เทคโนโลยี และองค์ประกอบ

Certo (1992, หน้า 192) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ คือ สภาพแวดล้อมขององค์การประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ เจ้าของกิจการ โครงสร้างองค์การ ระบบบริหารจัดการ ผู้ถือหุ้น ลูกจ้าง คณะกรรมการบริหาร วัฒนธรรมองค์การ รวมทั้งหน้าที่งานต่างๆ ขององค์การ

Nanus (1992, หน้า 11–15) กล่าวถึงผู้นำที่มีประสิทธิผลสำหรับยุคการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน จำเป็นต้องอาศัยการกระทำ 4 ประการ คือ

1) ต้องมีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในองค์การในการให้คำแนะนำ สนับสนุนและจูงใจลดความขัดแย้ง

2) ต้องมีความสามารถในการมุ่งมองในการใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบจากปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับองค์การ

ปัณณพัสวาย ลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

3) ต้องมีความสามารถในการเติมแต่ง ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การในด้านการพัฒนาสินค้าหรือการบริการ กระบวนการผลิต ระบบควบคุมคุณภาพ โครงสร้างองค์การ และระบบข้อมูลข่าวสาร

4) สามารถพยากรณ์หรือคาดการณ์อนาคต ประเมินสภาพการณ์และเตรียมการเพื่อพัฒนามุ่งสู่การเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการเตรียมรับวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

Maciariello and Kirby (1994) มีความเห็นว่า องค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่บรรลุเป้าหมายตามภารกิจซึ่งตอบสนองความต้องการของสังคมได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การมีประสิทธิผล หมายถึง การที่องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายต่อสังคม มีความสามารถในการปรับตัว และสามารถอยู่รอดได้ ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญคือ ระบบควบคุมทางการบริหาร ซึ่งได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน ระบบการให้รางวัล การประสานงาน และบูรณาการ กระบวนการควบคุม และแบบของการบริหารและวัฒนธรรมองค์การ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การมี 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ ปัจจัยด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะของบุคคลในองค์การ และปัจจัยด้านนโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน

3. การประเมินประสิทธิผลองค์การ

แนวคิดของ Robbins (1987, หน้า 22) ได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิผลขององค์การว่ามีแนวความคิดและเกณฑ์การวัดที่แตกต่างกัน และได้แนวทางในการศึกษาเพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การไว้เป็น 4 แนวทาง คือ

1) แนวทางที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (The goal–attainment approach) โดยวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ แนวทางนี้ยึดหลักว่า องค์การมีความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง โดยอาจมีเป้าหมายเดียวหรือหลายเป้าหมายก็ได้ แนวทางที่มุ่งการบรรลุเป้าหมาย คือ องค์การจะต้องมีความมั่นคง มีเหตุผลและแสวงหาเป้าหมายที่แท้จริง

2) แนวทางเชิงระบบ (The systems approach) วัดประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดเชิงระบบที่มีทรัพยากรนำเข้ากระบวนการแปรสภาพทำให้เกิดผลผลิต การศึกษาในแนวนี้นอกจากจะมุ่งเน้นเป้าหมายแล้ว ยังมุ่งเน้นวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

3) แนวทางเชิงกลยุทธ์เฉพาะส่วน (The strategic-constituencies approach) กล่าวถึงการที่องค์การต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา ได้แก่ ความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ แต่จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์การ คือ กลุ่มผลประโยชน์นั้นๆ มีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อองค์การ ดังนั้น ความอยู่รอดขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดหาและรักษาทรัพยากร จะแสดงถึงระดับความมีประสิทธิผลขององค์การ

4) แนวทางการแข่งขัน-คุณค่า (The Competing-Value) กล่าวถึงเป้าหมายที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ มาจากบุคคลที่กำหนดเป้าหมายที่มีค่านิยมต่างกัน ดังนั้น การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงขึ้นกับค่านิยม (Values) ความพึงพอใจ (Preference) และความสนใจ (Interests) ของผู้ประเมินหรือวัดประสิทธิผลขององค์การ

กล่าวโดยสรุปแล้ว ประสิทธิผลการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถขององค์การหรือหน่วยงานในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนการพัฒนา โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า พนักงานในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การโดยส่วนรวม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ คำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม

การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก มาตรา 67 (1)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.2 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร มาตรา 68(1)

1.3 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น มาตรา 68(2)

1.4 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ มาตรา 68(3)

1.5 การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ มาตรา 16(4)

1.6 การสาธารณูปการ มาตรา 16(5)

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ มาตรา 67(6)

2.2 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ มาตรา 67(3)

2.3 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ มาตรา 68(4)

2.4 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส มาตรา 16(10)

2.5 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย มาตรา 16(2)

2.6 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน มาตรา 16(5)

2.7 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล มาตรา 16(19)

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาตรา 67(4)

3.2 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน มาตรา 68(8)

3.3 การผังเมือง มาตรา 68(13)

3.4 จัดให้มีที่จอดรถ มาตรา 16(3)

3.5 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง มาตรา 16(17)

3.6 การควบคุมอาคาร มาตรา 16(28)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.1 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว มาตรา 68(6)

4.2 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ มาตรา 68(5)

4.3 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร มาตรา 68(7)

4.4 ให้มีตลาด มาตรา 68(10)

4.5 การท่องเที่ยว มาตรา 68(12)

4.6 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ มาตรา 68(11)

4.7 การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ มาตรา 16(6)

4.8 การพาณิชย์กรรมและการส่งเสริมการลงทุน มาตรา 16(7)

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

5.1 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 67(7)

5.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มาตรา 67(2)

5.3 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ มาตรา 17 (12)

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

6.1 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มาตรา 67(8)

6.2 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มาตรา 67(5)

6.3 การจัดการศึกษา มาตรา 16(9)

6.4 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น มาตรา 17(18)

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

7.1 สนับสนุนสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น มาตรา 45(3)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

7.2 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร มาตรา 67(9)

7.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน มาตรา 16(16)

7.4 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 17(3)

7.5 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มาตรา 17(16)

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจเทศบาลตำบล สามารถจะแก้ไขปัญหาของเทศบาลตำบลได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วย การดำเนินการของเทศบาลตำบลจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารของเทศบาลตำบลเป็นสำคัญ

การดำเนินงานของเทศบาลตำบลคำตากล้าตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันมีกระบวนการที่พัฒนามาจากนโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์จังหวัดและยุทธศาสตร์ระดับอำเภอ รวมถึงนโยบายผู้บริหารเทศบาลในแต่ละสมัย นำมาประยุกต์และปรับปรุงให้เข้ากับสภาพพื้นที่และการดำเนินชีวิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริการ ทางคณะผู้บริหารจึงเล็งเห็นความสำคัญของยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคำตากล้าในด้านต่างๆ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้าอย่างเป็นรูปธรรม (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลคำตากล้า พ.ศ.2555-2559)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางการพัฒนา

1.1 ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนนและทางเท้า ระบบระบายน้ำ ตลอดจนระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการวางผังเมืองรวม

1.2 การพัฒนาด้านการจราจร

ประเทศไทย สถาบันวิทยาลัยชุมชนวิทยาลัยชุมชนสงขลา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แนวทางการพัฒนา

2.1 การพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนด้านอาชีพให้แก่ประชาชน

2.2 การพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนด้านเกษตรกรรม

2.3 การพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนา

3.1 การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.2 การจัดการระบบระบายน้ำเสียและการบำบัด

3.3 การพัฒนาแหล่งน้ำ

3.4 การพัฒนาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

3.5 การพัฒนาด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม

แนวทางการพัฒนา

4.1 การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนด้านสุขภาพและอนามัย

4.2 การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนด้านสวัสดิการสังคม

4.3 การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนด้านการศึกษา

4.4 การพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการกีฬาและนันทนาการ

4.5 การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศาสนาและวัฒนธรรม

แนวทางการพัฒนา

5.1 อนุรักษ์ ส่งเสริม และสนับสนุนศาสนา จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนา

6.1 การพัฒนา ปรับปรุง เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อใช้ในกิจการของเทศบาล

6.2 การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนศักยภาพบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

6.3 การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

6.4 การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตย

6.5 การพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น

บริบทเทศบาลตำบลคำตากล้า

ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลคำตากล้า

พ.ศ. 2519 มีการแต่งตั้งยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอ มีเขตการปกครอง 4 ตำบล 61 หมู่บ้าน และยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อปี พ.ศ. 2523 ตามลำดับ ใน พ.ศ. 2534 มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นจากสภาตำบลเป็นสุขาภิบาล โดยมีเขตรับผิดชอบ 10 หมู่บ้าน จากนั้นได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลคำตากล้า เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

สภาพภูมิศาสตร์

เทศบาลตำบลคำตากล้าตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทางห่างจากจังหวัดสกลนคร ประมาณ 113 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 666 กิโลเมตร

พื้นที่

มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 8.65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,406 ไร่

อาณาเขต

ด้านทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านนาแต้ ด้านตะวันออกตรงจุดที่ห่างจากจุดศูนย์กลางถนนไปบ้านนาแต้ บรรจบกับตามแนวถนน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ไปบ้านนาแต้ไปทางทิศเหนือ ระยะทาง 700 เมตร จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านถนนไปบ้านวังเวิน ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัดสกลนครกับจังหวัดหนองคาย ตรงจุดที่อยู่แนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222 พังโคน – บึงกาฬ ระยะทาง 1,000 เมตร

ด้านทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เป็นแนวเส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัดสกลนครกับจังหวัดหนองคายไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222 พังโคน – บึงกาฬ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัดสกลนครกับจังหวัดหนองคาย หมายเลข 222 พังโคน – บึงกาฬ ระยะทาง 1,000 เมตร

ด้านทิศใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนทางหลวงชนบท หมายเลข สน 11016 บ้านคำตากล้า – บ้านท่าก้อน ด้านตะวันออกตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ถนนทางหลวงชนบท หมายเลข 11016 บ้านคำตากล้า–บ้านท่าก้อน บรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222 พังโคน – บึงกาฬ ตามแนวถนนทางหลวงชนบท หมายเลข สน 11016 บ้านคำตากล้า–บ้านท่าก้อน ไปทางทิศตะวันออกและทิศตะวันออกเฉียงใต้ ระยะทาง 1,500 เมตร

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนทางหลวงชนบท หมายเลข สน 11016 บ้านคำตากล้า – บ้านท่าก้อน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ผ่านถนนทางหลวงชนบท หมายเลข สน 11016 บ้านคำตากล้า – บ้านท่าก้อน ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ตรงเส้นแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าดงคำพลูและป่าดงคำกั้ง

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าดงคำพลูและป่าดงคำกั้ง ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือและทิศตะวันตก ผ่านทางหลวงแผ่นดินพังโคน – บึงกาฬ ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2324 แยกทางหลวงหมายเลข 222 คำตากล้า – บ้านม่วง และห้วยคำปลาขาว ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งอยู่ริมห้วยคำปลาขาวฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่ริมห้วยคำปลาขาวฝั่งตะวันตกตัดกับเส้นแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าดงคำพลูและป่าดงคำกั้ง

ด้านทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบริมห้วยคำปลาขาวฝั่งตะวันตก ไปทางทิศเหนือ ผ่านทางหลวงหมายเลข 2324 แยกทางหลวงหมายเลข 222 คำตากล้า – บ้านม่วง ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยคำปลาขาวฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2324 แยกทางหลวงหมายเลข

222 คำตากล้า – บ้านม่วง ระยะทาง 1,500 เมตร จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือไปบ้านนาแต้

เขตพื้นที่การปกครอง

เทศบาลตำบลคำตากล้าครอบคลุมพื้นที่บางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำตากล้า ประกอบด้วย จำนวน 10 หมู่บ้าน 11 ชุมชน

ลักษณะภูมิประเทศ

มีพื้นที่มีลักษณะเป็นลูกระนาดเป็นเนินสูงต่ำสลับกันไป ที่ราบสูงเหมาะสำหรับการทำการเกษตรในฤดูฝน แต่ไม่เหมาะที่จะทำการเกษตรในฤดูแล้งเพราะจะเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำในการทำการเกษตร

ลักษณะภูมิอากาศ

เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่ที่มีพายุดีเปรสชั่นพัดผ่านอยู่เสมอในฤดูฝน จึงทำให้ฝนตกชุก ในฤดูหนาวอากาศจะหนาวจัดและมีหมอกในตอนเช้า ส่วนในฤดูร้อนอากาศจะร้อนจัดและแห้งแล้งทั่วไป ลักษณะของอากาศจะเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ถึงสิ้นสุดพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ประมาณเดือนมิถุนายนถึงสิ้นสุดเดือนกันยายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ประมาณเดือนตุลาคมถึงสิ้นสุดเดือนมกราคม

โครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม/การขนส่ง

การคมนาคมการติดต่อระหว่างอำเภอและจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายในตำบล/หมู่บ้านมีถนนสายหลักดังนี้

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222

ถนนทางหลวงชนบท สายคำตากล้า – ท่าก้อน หมายเลข 3023

ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2096 คำตากล้า – บ้านม่วง

ถนนเชื่อมระหว่างชุมชน อีก 62 สาย มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรังภายในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า

การไฟฟ้า

เทศบาลตำบลคำตากล้า มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคำตากล้า จำนวน 1 แห่ง ซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า และมีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 10 หมู่บ้าน 11 ชุมชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การประปา

เทศบาลตำบลคำตากล้า มีน้ำประปาใช้ซึ่งเป็นระบบน้ำประปา ตามโครงการก่อสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ ตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

การจราจร

การจราจรในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า มีความสะดวกสบาย เนื่องจากยังเป็นชุมชนขนาดเล็กจึงไม่มีปัญหาการจราจรติดขัด ในเขตอำเภอคำตากล้า ถนนหมายเลข 222 จะมีลักษณะเป็นถนน 4 เลน มีไฟฟ้าริมทางตลอดสาย ตั้งแต่หน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอคำตากล้า ถึงหน้าสถานีฟาร์มเกษตรตัวอย่างในพระราชดำริสมเด็จพระบรมราชินีนาถ และมีสัญญาณไฟจราจรตลอดจนตามซอยในหมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และมีไฟฟ้าส่องแสงสว่าง

ลักษณะการใช้ที่ดิน

ลักษณะการใช้ที่ดินในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า แบ่งออกได้ ดังนี้

1. ที่ทำการเกษตร ประมาณ 2,500 ไร่ ร้อยละ 46.24
2. ที่พักอาศัย ประมาณ 700 ไร่ ร้อยละ 12.95
3. พื้นที่พาณิชยกรรม ประมาณ 630 ไร่ ร้อยละ 11.65
4. ที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ ประมาณ 131 ไร่ ร้อยละ 2.42
5. ที่ตั้งสถานการศึกษา/ศาสนา ประมาณ 170 ไร่ ร้อยละ 3.14
6. ที่สาธารณะ/นันทนาการ ประมาณ 542 ไร่ ร้อยละ 10.03
7. พื้นที่ว่าง ประมาณ 733 ไร่ ร้อยละ 13.56

ด้านเศรษฐกิจ

รายได้ประชากร

รายได้เฉลี่ยประชากรในพื้นที่ 25,213 บาท/คน/ปี

การประกอบอาชีพ

ด้านการเกษตรกรรม

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยทำนาข้าวเป็นหลัก รองลงมามีการทำไร่ ปลูกพืชผัก และอีกประมาณ 275 ครัวเรือนมีการประกอบอาชีพเสริม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การรับจ้างทั่วไป

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า ส่วนใหญ่จะอพยพไปทำนารับจ้างต่างถิ่น เช่น กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สินค้าผลิตภัณฑ์ตำบล สร้างอาชีพ สร้างรายได้

1. กระเช้าเถาวัลย์ ชุมชนศรีดอกแก้ว
2. ผลิตภัณฑ์จากผือ ชุมชนทุ่งดู่
3. ผ้าทอ ชุมชนคำตากล้า
4. อาหารแปรรูป ชุมชนหนองพอกน้อย

การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลคำตากล้า มีประเพณีท้องถิ่นที่จัดเป็นประจำทุกปี ซึ่งจัดเป็นการท่องเที่ยวด้านประเพณีและวัฒนธรรม คือ ประเพณีขึ้นปีใหม่ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีวันลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา

สถานภาพทางสังคม

จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า ทั้งสิ้น 7,222 คน แยกเป็น ชาย 3,564 คน หญิง 3,658 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ยต่อพื้นที่ประมาณ 850 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนราษฎร์เทศบาลตำบลคำตากล้า ณ วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2559)

การศึกษา

เขตเทศบาลตำบลคำตากล้า มีสถานศึกษาในสังกัด ดังนี้

โรงเรียนในสังกัด สพฐ. จำนวน 2 แห่ง

โรงเรียนเทศบาลคำตากล้า จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลคำตากล้า จำนวน 1 แห่ง

โรงเรียนสังกัดสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 1 แห่ง

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหาร

เทศบาลตำบลคำตากล้า ประกอบด้วย 2 องค์กร คือ สภาเทศบาลและคณะผู้บริหารท้องถิ่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่ราษฎรเลือกตั้ง จำนวน 12 คน คือ ประธานสภาเทศบาล รองประธานเทศบาล และสมาชิกสภาเทศบาล มีหน้าที่ตราเทศบัญญัติ อนุมัติงบประมาณ พิจารณาตามที่กฎหมายกำหนด และตรวจสอบควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง เป็นผู้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

1. ตราเทศบัญญัติของเทศบาล
2. ควบคุมการบริหารงานของฝ่ายบริหาร
3. ให้ความเห็นชอบในการอนุมัติงบประมาณ
4. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ
5. พิจารณาให้ความเห็นชอบเรื่องต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารเทศบาล

1. ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย
2. อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะผู้บริหาร
3. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น

การแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลคำตากล้า แบ่งออกเป็น 8 ส่วน คือ

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษา
6. กองวิชาการและแผนงาน
7. กองสวัสดิการสังคม
8. หน่วยตรวจสอบภายใน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ศักยภาพเทศบาลตำบลคำตากล้า

เทศบาลตำบลคำตากล้า ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน และคณะผู้บริหารท้องถิ่นในรูปแบบนายกเทศมนตรี ซึ่งมีรองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

ระดับการศึกษาของบุคลากร (พนักงานเทศบาล)

ประถมศึกษา	จำนวน 1 คน
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	จำนวน 4 คน
ปริญญาตรี	จำนวน 21 คน
ปริญญาโท	จำนวน 12 คน

รวม จำนวน 38 คน

ข้อมูล งานบริหารงานบุคคล เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

การคลังเทศบาลตำบลคำตากล้า

รายได้ของเทศบาลตำบลคำตากล้า

รายได้ของเทศบาลตำบลคำตากล้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 รวม 95,227,606.01.- บาท จำแนกได้ดังนี้

ประเภทของรายได้ เทศบาลตำบลคำตากล้า	รับจริง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (ล้านบาท)
รายได้ที่เทศบาลตำบลคำตากล้าจัดเก็บเอง	27,633,850.35
เงินอุดหนุนทั่วไป	25,403,728
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	42,190,027.66
รวมรายได้ ทั้งหมด	95,227,606.01

ที่มา : เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเทศบาลตำบลคำตากล้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขนาดกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีภารกิจหน้าที่ในการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ทางการพัฒนาของเทศบาลตำบลคำตากล้า โดยยึดหลักการบริหารที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาระดับจังหวัดและอำเภอ นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ดำเนินการพัฒนาตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้ามุ่งเน้นการพัฒนาท้องถิ่นโดยยึดสภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก มีการจัดทำประชาคมท้องถิ่น จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นจากประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล นำไปสู่การแก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชนและท้องถิ่นให้ได้รับการพัฒนาอย่างยั่งยืนทุกด้าน เพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลคำตากล้า

การบริหารราชการแผ่นดินในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการบริหารราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในปัจจุบัน ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการบริหารมีหลายประการ อาทิเช่น นโยบายของรัฐบาล อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แม้กระทั่งงบประมาณที่ได้รับ ทั้งจากการจัดสรรของรัฐบาลและการจัดเก็บเอง เช่น เงินภาษีต่างๆ แต่ปัจจัยเหล่านั้นเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยากหรือแทบจะควบคุมไม่ได้เลย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาปัจจัยด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐ และเป็นปัจจัยภายในขององค์กร ควบคู่ไปกับการประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา อันเป็นแผนแม่บทในการพัฒนาพื้นที่ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลคำตากล้าเป็นอย่างยิ่ง และในฐานะของข้าราชการเทศบาลตำบลคำตากล้า จึงสนใจศึกษาเรื่องความโปร่งใสในการดำเนินงานกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เพื่อนำไปเป็นสารสนเทศในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลคำตากล้าต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการดำเนินงานและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

รัฐพงษ์ มะนะโส (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความโปร่งใสในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหลักการใช้นิติธรรม คุณธรรม หลักการดำเนินการ พบว่า ในส่วนของปัจจัยบุคลากรด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความโปร่งใสในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในด้านการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้หลักนิติธรรม คุณธรรม หลักการดำเนินการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความโปร่งใสในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน และประชาชนส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงใต้มีความโปร่งใสในขณะที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายหรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายหรือการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

วิรุจน์ ตั้งมุทาสวัสดิ์ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองน่านในทัศนคติของประชาชนเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองน่านในทัศนคติของประชาชนเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในแบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราวัด 5 ระดับ และส่วนของข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลในทัศนคติของประชาชนเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ในทุกด้าน โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลเมืองน่านในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยความสัมพันธ์

ปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัย

ระหว่างชุมชนกับบุคลากรของเทศบาลมีระดับความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลในทัศนคติของประชาชนเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่านสูงที่สุด ซึ่งแสดงว่าเทศบาลเมืองน่านให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับบุคลากรเทศบาล โดยการส่งเสริมการดำเนินกิจการร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคี

เบญจ์ พรพลธรรม (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และยังศึกษาเพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นไปเพื่อเสนอแนะกลไกรูปแบบตัวชี้วัดการจัดการความโปร่งใส และการจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชนกับบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในการสำรวจข้อมูล การเก็บข้อมูลจากเอกสาร รวมถึงข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 110 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ เทศบาลนครจำนวน 12 แห่ง และชุมชนในเขตเทศบาลจำนวน 94 ชุมชน รวมทั้งสิ้นจำนวน 712 ชุด ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่หนึ่งเพื่อศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น พบว่า การจัดการความโปร่งใสภายในองค์กรและการมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น พบว่า การจัดการความโปร่งใสภายในองค์กรและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่สอง ได้ค้นพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่มีแนวปฏิบัติและทฤษฎีรองรับในปัจจัย 6 ประการ ดังนี้ 1) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมายการบริหารงานให้ชัดเจน 2) การจัดระเบียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดความคล่องตัวด้านข้อมูลข่าวสาร 3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 4) การส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใส และกำหนดกฎหมายที่มีบทลงโทษรุนแรง

5) การจัดการด้านการบริหารของผู้นำองค์กรที่มีความยุติธรรม โปร่งใส และเข้าถึงความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชน และ 6) การมีระบบบริหารจัดการความโปร่งใสที่เป็นรูปธรรมและมีกลไก ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่สาม พบว่า กลไกรูปแบบตัวชี้วัดการจัดการความโปร่งใส ประกอบด้วย ความโปร่งใสในนโยบายฝ่ายบริหาร 9 ตัวชี้วัด ความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 5 ตัวชี้วัด ความโปร่งใสในการสร้างจิตสำนึกคุณธรรม ศีลธรรม และจริยธรรม 5 ตัวชี้วัด ความโปร่งใสในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ 5 ตัวชี้วัด ความโปร่งใสในการตรวจสอบ 6 ตัวชี้วัด ความโปร่งใสในระบบการให้บริการและผู้รับบริการ 4 ตัวชี้วัด และความโปร่งใสในระบบโครงสร้าง 5 ตัวชี้วัด ในส่วนตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย มิติสังคม 6 ตัวชี้วัด มิติทางเศรษฐกิจหรือปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 6 ตัวชี้วัด และมิติทางการเมือง 2 ตัวชี้วัด

ศิรินทร์รัตน์ กาญจนกุญชร และคณะ (2553) ทำการวิจัยเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้แก่ 1) เพื่อแสวงหาความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างภูมิหลังและพัฒนาการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างการจัดทำโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารงานบุคคล และการออกใบอนุญาตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทย 2) เพื่อแสวงหาความรู้จากประสบการณ์ในต่างประเทศเกี่ยวกับมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การประยุกต์ ปรับใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทย 3) เพื่อแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสภาพปัญหาสาเหตุของการทุจริต ตลอดจนรูปแบบ ประเภท และความถี่ของการทุจริตที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทย และ 4) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาทำการวิเคราะห์เพื่อเสนอมาตรการในการป้องกันที่เหมาะสมและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยต้องดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารงานบุคคล และการออกใบอนุญาต ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหลายฉบับ ซึ่งมีลำดับชั้นที่แตกต่างกันไป โดยมีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายที่วางหลักการโดยภาพรวม จากนั้นมีการบัญญัติกำหนดรายละเอียดไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ที่ออกโดยกระทรวงมหาดไทยหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องซึ่งการ

ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ระบบการตรวจสอบซึ่งมีอยู่หลายช่องทาง ได้แก่ การตรวจสอบโดยกลไกทางการเมือง การตรวจสอบโดยองค์กรผู้มีอำนาจกำกับดูแล การตรวจสอบโดยองค์กรที่มีบทบาทในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การตรวจสอบโดยองค์กรตุลาการ และการตรวจสอบจากภาคประชาชนสำหรับสภาพข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยนั้น พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและถูกชี้มูลความผิดมากที่สุดขณะเดียวกันการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานเป็นกิจกรรมที่พบว่ามีการกระทำการทุจริตมากที่สุด อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อพิจารณาในเชิงพื้นที่จะพบว่าในบางพื้นที่ เช่น สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น เป็นพื้นที่ที่ไม่พบการถูกชี้มูลความผิดในกรณีการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลย หากพิจารณาสาเหตุของการทุจริต สามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก สาเหตุในภาพรวม ได้แก่ ระบบอุปถัมภ์ในสังคมไทย โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ ความด้อยประสิทธิภาพในการตรวจสอบการทุจริตของหน่วยงานตรวจสอบการถือปฏิบัติโดยยึดตามบรรทัดฐานจากส่วนกลาง และคุณภาพของคน ส่วนที่สอง สาเหตุเฉพาะประเภทการทุจริต ประกอบด้วย 1) การทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดทำโครงสร้างพื้นฐาน มีสาเหตุมาจากกฎเกณฑ์ทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างการกำหนดราคากลางที่สูงกว่าสภาพความเป็นจริง การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง ระหว่างผู้ประกอบการกับบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างนักการเมืองระดับชาติ องค์กรเจ้าหน้าที่จากราชการส่วนกลางกับผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งปัจจัยทางด้านการเมือง ตลอดจนปัจจัยจากการขาดความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และเงื่อนไขจากการขาดกลไกการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ 2) การทุจริตในเรื่องการบริหารงานบุคคลมีสาเหตุมาจากกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการบริหารงานบุคคลให้อำนาจในการบริหารงานบุคคลแก่ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากเกินไป รวมทั้งปัญหาในเชิงองค์กรบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากเกินไป อันนำมาซึ่งการทุจริตโดยการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามมา 3) การทุจริตในเรื่องการออกใบอนุญาตมีสาเหตุมาจากกฎหมายที่มีหลายฉบับซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการออกใบอนุญาตส่วนหนึ่งไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและมีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ขออนุญาต รวมทั้งระบบในการ

บริหารราชการภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งที่ไม่มีประสิทธิภาพ สำหรับมาตรการในการแก้ไขปัญหาการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น มีหลายประการ อย่างไรก็ตามมาตรการเหล่านี้มีพื้นฐานภายใต้หลักการเดียวกัน ได้แก่ หลักความโปร่งใสหรือหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน หลักความรับผิดชอบ หลักการห้ามบุคลากรเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับหน้าที่ของตน โดยนำเอาหลักการดังกล่าวมาเสริมสร้างกระบวนการในการดำเนินการของท้องถิ่นเพื่อเป็นการป้องกันหรือลดโอกาส แรงจูงใจ หรือความเสี่ยงในการทุจริต

อุบล จารัตน์ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง หลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความโปร่งใส และปัจจัยลักษณะพื้นฐานที่ทำให้มีค่าระดับความโปร่งใสแตกต่างกันในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ 4 ตำบล จำนวน 115 คน และประชาชนจำนวน 393 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างใช้แบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีความโปร่งใสมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตรำดม มีความโปร่งใสมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือองค์การบริหารส่วนตำบลระเปียงเตีย องค์การบริหารส่วนตำบลอู่โลก องค์การบริหารส่วนตำบลโชกเหนือ มีความโปร่งใสมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.64 และ 3.31 ตามลำดับ สำหรับหลักความโปร่งใสในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ในภาพรวมพบว่าในด้านการให้คุณมีความโปร่งใสมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนในด้านอื่นพบว่า มีความโปร่งใสมาก ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในด้านเพศ ตำแหน่งงาน และอายุงาน แสดงให้เห็นว่า เพศ ตำแหน่งงาน หรืออายุงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสที่สอดคล้องคล้ายคลึงกัน

นิตยา อุปชาคำ (2556) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจานในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (2556) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนะไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น

อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ควรปรับปรุงอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

พาฝัน ชัยมาลา (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครปฐม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดนครปฐมจำนวน 149 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายและผู้บริหาร ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านระบบรับร้องเรียน และ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และประชาชน สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนับสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนภูมิลำเนา และอายุการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครปฐม

ศิริประภา ศรีพันธุ์ (2557) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และกลุ่มตัวอย่างในการ

วิจัย คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t–test และ F–test ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 0.5) (2) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และหมู่บ้าน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดม อำเภอลำลูกกา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ .05 และ (3) ปัญหาและอุปสรรค การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดม คือ การขาดความร่วมมือจากประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดมควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประชากรตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครสงขลา รวมทั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญทั้งหมด 400 คน ใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมทุกด้าน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดำเนินการประเมินผลในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558 จัดทำแบบสำรวจขึ้น 3 แบบ คือ แบบสำรวจ Internal Integrity & Transparency Assessment แบบสำรวจ External Integrity & Transparency Assessment และแบบสำรวจ Evidence – Based Integrity & Transparency Assessment ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะโครงสร้างการบริหารงานและประเภทผู้รับบริการ รวมทั้งกำหนดให้มีการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะของประชากรเป้าหมาย ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคำตากล้าในด้านความโปร่งใส (Transparency) ได้คะแนนร้อยละ 78.06 ซึ่งเป็นระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก โดยดัชนีที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ ดัชนีชี้วัดด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้คะแนนร้อยละ 54.22 อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์กรอาจไม่ให้ข้อมูลมาตรฐานด้านการให้บริการแล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด

อรพิมพ์ อิ่มเอิบ (2559) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัย อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัย อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรขององค์การ และปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน่ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7126 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัย อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริหารงานองค์การ รองลงมา คือด้านการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้การบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความโปร่งใส

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Katz and Kahn (1966 อ้างถึงใน ฉัตรนภา วงค์ไชยา, 2557,หน้า 21–22) ได้ศึกษาเรื่อง The Social Psychology of Organizations และเสนอว่า องค์การที่มีประสิทธิผลโดยทั่วไปนั้นได้รับอิทธิพลหรือได้รับผลอันสืบเนื่องมาจากคน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในองค์การและการปฏิบัติงาน ประสิทธิผลจะมากหรือน้อยอยู่ที่ความเต็มใจ หรือการที่คนและองค์การสามารถทำความเข้าใจ ประสานสัมพันธ์ มีความโปร่งใสในการทำงาน และปฏิบัติงานสู่เป้าหมายโดยปราศจากข้อขัดแย้ง ตัวแปรที่ทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ คือ ความเจริญเติบโต (Growth) การเก็บรักษา (Storage) การอยู่รอด (Survival) การควบคุมเหนือสภาพแวดล้อม (Control Over Environment) และได้พยายามศึกษามุ่งเฉพาะการหาเกณฑ์หรือตัวแปรเดี่ยวๆ ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ

Bouman, James and Norman, David L, 1975, pp.113–121 (อ้างถึงใน เทพอาภรณ์ คำชมภู, 2556, หน้า 78–79) ได้ทำการสำรวจทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าการให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine หรือ day–today) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กร หรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรก คือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้ว ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้

Coulter (1979, Abstract อ้างถึงใน เทพอาภรณ์ คำชมภู, 2556, หน้า 78–79) ศึกษาวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การเทศบาล ซึ่งให้บริการสาธารณะด้านการป้องกันอัคคีภัย โดยทำการทดลองประสิทธิผลขององค์การในแง่ของพฤติกรรมและทัศนคติ ประสิทธิผลในแง่ของกระบวนการและประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย พบว่า ความสามารถในการผลิตผลงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัดประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้การที่องค์การจะมีความสามารถในการผลิตสูงได้ก็ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่เกี่ยวกับกระบวนการภายในและตัวแปร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ด้านผลกระทบที่มีต่อสังคม ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมขององค์การ สภาพแวดล้อมของชุมชน สมรรถนะทางด้านเทคโนโลยี และยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะขององค์การ และวิธีการให้บริการ ตลอดจนประเภทของบุคลากร

Homburger, Keefer and McGrath (2000, pp.177–207, อ้างถึงใน นิตยา อุปชาคำ, หน้า 47–48) ได้ศึกษาวิจัยโครงการการจัดการองค์การที่มีผลต่อชุมชนท้องถิ่น โดยสรุปว่าโครงสร้างพื้นฐานต้องตอบสนองความต้องการที่มีสูงของประชาชน ต้องมีการวางแผนให้สอดคล้อง ความปลอดภัย และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องต่างๆ สิ่งที่ต้องพิจารณาในเรื่องการให้บริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพตามนโยบาย โดยองค์การต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน การสนับสนุนด้านอื่นๆ เช่น สวัสดิการ และด้านองค์ความรู้ ลดขั้นตอนและค่าดำเนินการของนักลงทุน ช่วยสนับสนุนด้านต่างๆ

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น ผู้ศึกษาจะได้นำมาพิจารณาเป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์ การสร้างเครื่องมือ และการอภิปรายผลถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนครต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร