

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
The Operational Effectiveness of Performance Based on
Good Governance Principles

นิธิวิชญ์ ใจบาล¹ วิจิตรา ศรีสอน² สันฐาน ชยมนนท์³
Nithiwich Jaibarn, Wijitra Srisorn, Sunthan Chayanon

บทคัดย่อ (Abstract)

ธรรมาภิบาล ถือได้ว่าเป็นมิติที่สำคัญของการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันได้มีการนำมา กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศทั้งภาครัฐภาคเอกชน เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดยมุ่งต่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญเพื่อให้บรรลุ ประสิทธิภาพขององค์กร คือความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยวัด ได้จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดขึ้นจริง แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายระดับ ปฏิบัติการที่กำหนดไว้ ซึ่งเป้าหมายเชิงปฏิบัติการนี้ถูกเชื่อมโยงจากเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้รับ การประกาศอย่างเป็นทางการ การประเมินประสิทธิผลการบรรลุเป้าหมายเป็นการวัดผลสำเร็จขั้น สุดท้ายของการปฏิบัติงาน ซึ่งเหมาะสมกับองค์กรที่มีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนเพียงพอใน การสร้างความเข้าใจและเห็นพ้องร่วมกันของฝ่ายต่างๆ อีกด้วย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่าง เรียบร้อยและเกิดประโยชน์สูงสุดตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และเป็นตัวขับเคลื่อนในการตัดสินใจขั้น สุดท้ายว่าการบริหารจัดการและองค์กรได้มีการประสบความสำเร็จ

คำสำคัญ(Keywords): ประสิทธิภาพ; การปฏิบัติงาน; หลักธรรมาภิบาล

Received: 2022-12-01 Revised: 2023-03-17 Accepted: 2023-03-24

¹ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Master of Political Science Program Department of Politics and Administration Suan Sunan
Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: local.innovation.soc@gmail.com

² หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Master of Political Science Program Department of Politics and Administration Suan Sunan
Rajabhat University.

³ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Master of Political Science Program Department of Politics and Administration Suan Sunan
Rajabhat University.

Abstract

Good governance it can be considered as an important dimension of public administration. which has now been brought Determined as a vision to be used to drive the country's development in both the public and private sectors. in order to truly be effective in operating by focusing on the interests of the people to achieve the effectiveness of the organization is the ability of the organization to achieve the goals as set This is measured by the actual performance of the personnel. and then compare it with the specified operational goals. These operational goals are linked to the official goals of the agency. Assessing the effectiveness of achieving goals is a measure of the final success of the performance. This is appropriate for an organization that has clearly defined goals, enough to create understanding and consensus among the parties as well. In order to manage the work smoothly and achieve maximum benefits according to the goals that have been set and is the driver of the final decision on whether the management and organization have been successful.

Keywords: Effectiveness; Performance Based; Good Governance Principles

บทนำ (Introduction)

ธรรมาภิบาล ถือได้ว่าเป็นมิติที่สำคัญของการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันได้มีการนำมา กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศทั้งภาครัฐภาคเอกชน เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง (สถาบันพระปกเกล้า, 2544) ทั้งนี้ต้องยึดถือปฏิบัติตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ว่าด้วย องค์ประกอบของธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใสหลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยมุ่งต่อประโยชน์ของ ประชาชนเป็นสำคัญ (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2562) เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยวัดได้จากผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่เกิดขึ้นจริง แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายระดับปฏิบัติการที่กำหนดไว้ (ณัฐวัชร จันทโรธรัณ, 2563) ซึ่งเป้าหมายเชิงปฏิบัติการนี้ถูกเชื่อมโยงจากเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้รับการ ประกาศอย่างเป็นทางการ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การประเมินประสิทธิภาพการบรรลุเป้าหมาย เป็นการ วัดผลสำเร็จขั้นสุดท้ายของการปฏิบัติงาน ซึ่งเหมาะสมกับองค์การที่มีการกำหนดเป้าหมายอย่าง ชัดเจนเพียงพอในการสร้างความเข้าใจและเห็น พ้องร่วมกันของฝ่ายต่างๆ อีกด้วย (ปรีชา เปล่งภู, 2560) เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย และเกิดประโยชน์สูงสุด และจะส่งผลโดยตรงต่อ ขวัญและกำลังใจของบุคลากร ทำให้บุคลากรใน องค์การทุ่มเทให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถ (มยุรี วรณสกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพนากุล, 2562)

จากปัญหาความบกพร่องในการบริหารจัดการ การกระทำผิดทุจริตและขาดจริยธรรมของบุคลากร ที่เกิดขึ้นในระดับชาติและระดับองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน ปัญหาภาครัฐขาดกลไกและกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่มีประสิทธิภาพและคล่องตัว กักับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมภายนอก ไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการในปัจจุบัน ส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวมยังไม่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าสูงสุดตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายตลอดจนการบริหารจัดการของภาครัฐยังมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์และยุติธรรมอย่างแท้จริง ไม่สามารถสนองตอบและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนได้อีกทั้งประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของภาครัฐได้ ซึ่งปัญหาการทุจริตและการประพฤติมิชอบในภาครัฐนี้ส่งผลให้ภาครัฐเกิดความสูญเสียทั้งภาพลักษณ์งบประมาณ รายได้และยังต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อใช้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างมาก ด้วย จากปัญหาที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น ประเทศไทยจึงมีการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐทุกภาคส่วนภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของประสิทธิผล

ประสิทธิผลนั้นมีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย และได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลคล้ายกันว่า หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ประสิทธิผลเป็นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด ทั้งนี้เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ซึ่งการปฏิบัติที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ คือ การปฏิบัติที่มีประสิทธิผล

อรุณ รักธรรม (2562) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิผลว่า ในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของทุกองค์กรนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือเป็นความสามารถที่ได้มาอีกทั้งมีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะกระทำได้ เพื่อการดำเนินการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือว่ามีค่าสำคัญเพราะว่า เป็นการก่อให้เกิดประสิทธิผล นั่นเอง

อาภรณ์ อ่อนคง (2561) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารและองค์กร ซึ่งนับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายในแง่ที่ว่า การบริหารองค์กรนั้นจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ องค์กรจะมีความมั่นคงอยู่รอดก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นประสิทธิผลจึงมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้

1. ช่วยในการตรวจสอบวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์กร ในการก่อตั้งองค์กรขึ้นมา นั้นย่อมกำหนดวัตถุประสงค์พร้อมทั้งเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความต้องการ

2. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานกับแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรมนั้นจะต้องเริ่มตั้งแต่มีการวางแผน กำหนดบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีการจัดสรร

ทรัพยากร และต้องใช้อำนาจหน้าที่การบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการ

3. ช่วยในการประเมินผลสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายกับวัตถุประสงค์ โดยเปรียบเทียบผลงานการปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้กับวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและความคาดหวังขององค์การแสดงว่า องค์การมีประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิผลจะสามารถพิจารณาเป็น 2 ระดับคือ

3.1 ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลซึ่งมีความสามารถที่จะปฏิบัติกิจกรรมและดำเนินงานต่าง ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ซึ่งก่อให้เกิดผลโดยตรงและสมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่ได้มีลักษณะที่มีคุณภาพ เช่น ความมีคุณค่า มีความถูกต้อง เกิดความเหมาะสมดีกับงาน อีกทั้งตรงกับความต้องการและความต้องการของกลุ่มและสังคม และสามารถที่จะให้ผู้อื่นนำผลที่ได้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ประสิทธิผลขององค์การ คือ เป็นการเน้นและระบุเจาะจงไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่ง Gibson ได้มีการอธิบายถึงเกณฑ์การมีประสิทธิผลขององค์การที่จะต้องประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ การพัฒนา (Development) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การผลิต (Production)

สุทธิ ชัตติยะ (2564) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลเป็นผลสำเร็จหรือผลที่ได้เกิดขึ้นซึ่งมีความแตกต่างจากประสิทธิภาพ เพราะประสิทธิภาพถือว่าเป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการดำเนินงาน ซึ่งความแตกต่างระหว่างสองคำนี้พอที่จะสรุปได้อย่างชัดเจนว่า ความสำคัญของประสิทธิผลนั้นเป็นความสามารถในการที่จะสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ซึ่งอาจจะไม่ได้มีการคำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการของการดำเนินงาน ส่วนความสำคัญของประสิทธิภาพ นั้นเป็นความสามารถในการที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่ได้วางไว้โดยมีการใช้ทรัพยากรต่ำสุดอีกทั้งมีการใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรการใช้ทรัพยากรที่มีความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือการบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่กำหนดไว้อย่างสูงสุดสำหรับองค์การไม่แสวงหาผลกำไร มักจะมองในเรื่องของการดำเนินงานที่ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับคำ 2 คำ คือวัตถุประสงค์ (Objectives) และผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results / Achievements) ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของงานจะรวมถึงผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ดังนั้นการประเมินประสิทธิผลขององค์การควรเปรียบเทียบกันระหว่างวัตถุประสงค์ที่บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้กับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ ในส่วนของประสิทธิภาพนั้น มักจะเน้นเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้ ถ้ามีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดผลผลิตสูงก็ถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ดังนั้น ในการบริหารจัดการผู้นาองค์การย่อมมีความต้องการเห็นประสิทธิผลของการดำเนินการจัดการมากกว่าสิ่งใด ๆ และการที่บุคลากรหรือผู้ดำเนินการจัดการได้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและใช้อย่างมีคุณภาพมากที่สุด จึงเป็นสิ่งที่ผู้นาองค์การต้องการที่จะเห็นใน

ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานด้วย ดังนั้นประสิทธิผลกับประสิทธิภาพควรมีความสัมพันธ์กัน เพราะถ้าหากมุ่งเน้นประสิทธิผลมากเกินไปก็ย่อมทำให้ประสิทธิภาพเกิดปัญหาในด้านการจัดสรรทรัพยากรขึ้นได้ในขณะเดียวกันถ้าหากมุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไป ก็อาจจะทำให้ประสิทธิผลของการดำเนินงานลดต่ำลงไป ประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการที่จะเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ว่าแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล คือ ตัวการที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารจัดการและองค์การได้มีการประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

การวัดประสิทธิผล

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2563) ได้อธิบายการวัดประสิทธิผลไว้ว่า การที่จะมีประสิทธิผลนั้นสามารถวัดได้ 2 แนวทาง คือ 1) การวัดประสิทธิผลที่มาจากกรอบของหน่วยงาน ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้นโดยไม่ได้ก้าวล่วงมองไปถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) การวัดประสิทธิผลในส่วนของการมีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการพิจารณาในด้านของคุณภาพปริมาณ ความรวดเร็ว มีสภาพคล่อง ตลอดจนการที่ผู้มาทำหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีการวัดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะสามารถที่จะสังเคราะห์และสรุปได้ 3 ประการ คือ

1. การวัดที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะมี 2 แนวทาง คือ แนวทางการวัดแบบวัตฤวิสัย ซึ่งแนวทางนี้จะเน้นการวัดที่ผู้ให้บริการ และแนวทางการวัดแบบอัตวิสัย จะเป็นการวัดในเรื่องของความพอใจของผู้รับบริการ

2. ในส่วนของการวัดแบบอัตวิสัย ที่เป็นการเน้นการใช้แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ สามารถที่จะวัดด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

- 1) ความก้าวหน้าของการให้บริการ
- 2) การให้บริการที่มีความตรงต่อเวลา
- 3) ความเสมอภาคเท่าเทียมกันของการให้บริการ
- 4) การให้บริการอย่างพอเพียงและทั่วถึง
- 5) มีความต่อเนื่องของการให้บริการ

6) ความสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการซึ่งเป็นข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอีกทั้งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและในการวัดแบบอัตวิสัยนั้น จะมีฐานคิดคือ ผู้ได้รับการบริการมีความสามารถที่จะรับรู้ในการบริการซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้และทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลได้นำออกมาใช้เพื่อประเมินผล

3. การวัดแบบวัตฤวิสัย คือ การวัดที่เน้นการให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ สามารถที่จะวัดด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) ประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และนำมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

2) ประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถวัดได้จากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และความสามารถดำเนินการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

กิบสัน และคณะ (Gibson et al., 1982, p. 812 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ซามูโต (Zamuto, 1982 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้และสามารถจะสรุปความหมายตามทฤษฎีองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal – based approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

2. ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System – based approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple – constituencies approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 22 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูงในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การนับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลองค์การจะล้มสลายไปในที่สุด ดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่

2. ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

3. ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่าองค์การมีประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งก็บัสัน และคณะ (Gibson & Other, 1982 อ้างถึงใน วิทยา ด้านচারঙ্গกุล, 2546) อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1. การผลิต (Production)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

การประเมินประสิทธิภาพ

แคปโลว์ (Caplow, 1964, p.21 อ้างถึงใน สิงขร สารพะพันธ์, 2544, หน้า 14) เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์กรสามารถวัดได้จากตัวแปรเหล่านี้คือ

1. ความมั่นคงในระยะยาว (Stability)
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration)
3. ความเต็มใจของคนในองค์กรในอันที่จะยังคงมีส่วนร่วมในองค์กรต่อไป (Voluntarism)
4. การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร (Achievement)

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์มากกว่าเพื่อจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน เพราะผลที่ได้จากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีคุณค่าต่อการพัฒนางาน และมีคุณค่าต่อการบริหารงานดังนี้

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานอย่างเป็นธรรม
2. สร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่มีผลงานได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน
3. รักษาความเป็นธรรมภายในทั้งในด้านการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และการบริหารงานบุคคล กล่าวคือสามารถพิจารณาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าให้ความสำคัญกับผลงานหรือให้ความสำคัญกับพฤติกรรม

4. ใช้เป็นเครื่องมือสอนงานและพัฒนาพนักงาน กล่าวคือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาพนักงาน
5. ใช้เป็นเครื่องมือให้พนักงานยึดถือระเบียบ ข้อบังคับร่วมกันอย่างเท่าเทียม
6. ให้พนักงานได้ทราบถึงความรู้ความสามารถของตนเองในสายตาของผู้บังคับบัญชา และ/หรือเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง
7. เป็นการทดสอบความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา หากไม่ยุติธรรมแล้ว คนที่มีความสามารถก็จะหนีจากผู้บังคับบัญชา ในที่สุดผู้บังคับบัญชาต้องทำงานนั้นด้วยตนเองและทำงานหนักมากขึ้น
8. ช่วยวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาในการกำหนดความต้องการ ฝึกอบรมความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skills) ของพนักงานและ ลักษณะการว่าจ้าง เป็นต้น
9. ใช้เป็นข้อมูลในการป้องกันปัญหาทางการบริหาร กล่าวคือ ฝ่ายบริหารงานบุคคล สามารถจะวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานว่ายุติธรรมหรือไม่

หลักธรรมาภิบาล

องค์ ประกอบหลัก ธรรมาภิบาล ของ การ บริหาร กิจการ บ้าน เมือง ที่ ดี (Good Governance) หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบด้วย 10 หลักการย่อย ดังนี้ (กรมชลประทาน, 2556)

1.1 ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีการกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

1.2 ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี ที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสม ให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุนแรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการ

1.3 ด้านการตอบสนอง หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

1.4 ด้านการระดมทุนหรือการระดมทุน หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงความสำคัญในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

1.5 ด้านความโปร่งใส หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม หรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

1.6 ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

1.7 ด้านการกระจายอำนาจ หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

1.8 ด้านนิติธรรม หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.9 ด้านความเสมอภาค หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพสถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่น ๆ

1.10 ด้านมุ่งเน้นฉันทามติ หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญโดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance: OG)

เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ รัฐบาลได้มีนโยบายให้ส่วนราชการ จังหวัด และองค์กรมหาชน จัดทำขั้วแนวทางการปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลในระดับองค์การ นอกเหนือจากประมวลจริยธรรมในระดับบุคคล โดยใช้ชื่อเรียกว่า “นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี” ดังนี้

นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี หมายถึง การประกาศเจตนารมณ์ขององค์การที่จะดำเนินการและกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยผู้บริหารของแต่ละองค์การจะต้องวางนโยบายเกี่ยวกับรัฐ สังคมและ

สิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กร และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการหรือโครงการ เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายขององค์กร หลักการคิดในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีมีองค์ประกอบ 3 เรื่องที่ควรนำมาพิจารณาในกระบวนการคิด ได้แก่

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ เป็นภาพอนาคตที่ทั้งองค์กรและทุกคนในองค์กรต้องการจะไปให้ถึง ดังนั้นเมื่อใดก็ตามหากองค์กรสามารถทำให้วิสัยทัศน์มีความชัดเจน มีจินตนาการและมีความเป็นไปได้ ก็จะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้

พันธกิจ หมายถึง หน้าที่โดยรวมและจุดมุ่งหมายขององค์กร ทั้งวิสัยทัศน์และพันธกิจมีขึ้นเพื่อเน้นไปที่ปัจจัยภายนอก เช่น ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าค่านิยมจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจลงสู่การปฏิบัติ

2. ค่านิยมหลักขององค์กร องค์กรประกอบด้วยกลุ่มคนที่มีค่านิยมความเชื่อที่แตกต่างกัน หล่อหลอมเป็นวัฒนธรรม องค์กร มาร์กาเรต มีด (Margaret Mead) ได้กำหนดความหมายของวัฒนธรรมว่าเป็นแนวทางหรือวิธีการที่ กลุ่มคนหรือสังคมนิยมยึดถือปฏิบัติ หรือแนวปฏิบัติที่เหมือนกันในกลุ่มหรือในสังคมนั้นๆ ซึ่งแนวปฏิบัตินั้นๆ สะท้อนความเชื่อของกลุ่มคนว่าเป็นสิ่งที่มีค่าสำคัญและควรรักษาไว้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดความหมายของค่านิยมหลักขององค์กร หมายถึง ความคิดหรือความเชื่อร่วมกันขององค์กรซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วว่า มีคุณค่า มีประโยชน์ถูกต้อง เหมาะสม ดีงาม สมควรประกาศไว้ให้บุคลากรในองค์กรยึดถือและประพฤติปฏิบัติตาม การสร้าง ความเชื่อถือ ศรัทธา และความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร ตลอดจนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมโดยรวมได้จริงนั้น องค์กรจะต้องค้นหาค่านิยมหลักขององค์กรมาเป็นแนวปฏิบัติ ทำให้อ่านค่านิยม หลักขององค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร

แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices)

ในการบริหารองค์กรที่เน้นค่านิยมหลัก ดังนี้

1) องค์กรต้องจัดทำค่านิยมหลักและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานประจำวัน

2) พนักงานทุกระดับในองค์กรต้องเข้าใจ ซินชม แสดงความมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติตามค่านิยมหลักที่กำหนด

3) ค่านิยมหลักและแนวปฏิบัติต่างๆ ต้องเป็นพื้นฐานสำหรับปฏิบัติงานทั่วไปในแต่ละวัน และเป็นแนวทางในการดำเนินการขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายระยะยาว

4) ค่านิยมที่สะท้อนหลักธรรมาภิบาลจะเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานในองค์กร โดยสร้างความเชื่อใจกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พนักงาน และสังคม

ดังนั้น ในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีควรนำค่านิยมหลักขององค์การมาประกอบในการพิจารณา กำหนดนโยบายด้วย

และเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม หลังจากที่หน่วยงานได้ประกาศนโยบายการกำกับ ดูแลองค์กรที่ดีแล้ว จำเป็นที่จะต้องนำแนวทางปฏิบัติไปดำเนินการในรูปมาตรการหรือโครงการ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคือ

- 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยที่ทำให้การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน

เพื่อให้องค์กรของรัฐ เอกชน และทุกๆ ส่วนนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ให้กว้างขวางและยั่งยืน จำเป็นต้องมีปัจจัยสำคัญหลายๆ ปัจจัย ที่นอกเหนือจากความตระหนักของบุคลากรในหน่วยงานและผู้บริหารแล้ว คือ ความต่อเนื่องหรือความยั่งยืนของการเป็นประชาธิปไตยและความมั่นคงของประเทศ (sustainability of democracy and national security) เพราะประชาธิปไตยค่อนข้างเป็นพลวัต เพราะมีการเปลี่ยนแปลง ไปตามกาลเวลา และตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม และยังมีกรอบอภิปรายกันถึงความหมายที่แท้จริงอยู่อย่าง กว้างขวาง แต่มิติที่สำคัญของประชาธิปไตยก็คือการแข่งขัน การมีส่วนร่วม และเสรีภาพในทางการเมือง การ เป็นประชาธิปไตยและความยั่งยืนของประชาธิปไตย จึงเป็นสิ่งที่จะช่วยทำให้การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาลคงอยู่ได้ เนื่องจากทราบได้ที่ไม่เป็นเผด็จการ ประชาชนย่อมมีโอกาสแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบาย มีการตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ทำให้เกิดความโปร่งใส ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเอกชนตลอดจนหน่วยงานต่างๆ มีสำนึกรับผิดชอบ ประชาธิปไตยจึงมีข้อดี คือ เป็นวิธีส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของบุคคลกลุ่มต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขความขัดแย้งแทนการใช้ความรุนแรง กระบวนการเป็นประชาธิปไตย นำมาสู่การส่งเสริมสันติวิธีในชาติ และระหว่างชาติได้ (Boutros-Ghali, 2000 : 106) ประชาธิปไตยเปิด โอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ มีการลงคะแนนเสียงโดยเท่าเทียมกัน มีการสร้างความเข้าใจ ร่วมกัน มีการควบคุมทางนโยบาย ประชาธิปไตยนำมาสู่การหลีกเลี่ยงทรราช การมีสิทธิเสรีภาพ มีการแสดง ความคิดของตนเอง มีความอิสระทางความคิด มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปกป้องความสนใจส่วนบุคคล มี ความเท่าเทียมกันทางการเมืองและประชาธิปไตยแนวใหม่นำมาสู่การแสวงหาเสรีภาพและความเจริญ (Robert Dahl, 2000: 38-44.) และที่สำคัญกระบวนการประชาธิปไตยนำมาสู่การพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์เป็นการ สร้างการเจริญเติบโตในด้านการสร้างความรับผิดชอบและสร้างปัญญา ขณะเดียวกัน ก็นำมาซึ่งแนวทางที่สำคัญ ที่สุดสำหรับประชาชนในการปกป้องและนำเสนอความสนใจของพวกเขา

ประชาธิปไตยเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งของการมีธรรมาภิบาล อันที่จริงแล้วธรรมาภิบาลและ ประชาธิปไตยเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกันอยู่ ประเทศใดที่มีได้เป็นประชาธิปไตย การมีธรรมาภิบาลคงเกิดขึ้นได้ยาก เพราะไม่มีปัจจัยสำคัญของการเป็นธรรมาภิบาล หรือไม่สามารที่จะเกิดขึ้นหรือทำให้เกิดขึ้นได้ อาทิเช่น หลักของนิติธรรม นิติรัฐ ผู้มีอำนาจจะใช้กฎหมายเพื่อประโยชน์ของตนเองและพวกพ้องมากกว่าเพื่อประชาชนโดยรวม ทั้งนี้เพื่อให้คงความมีอำนาจของตนและพวกต่อไป กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆจึงเป็นไปเพื่อกำจัดฝ่าย ตรงข้ามเสียมากกว่า จึงทำให้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนเกิดขึ้นได้ยากมาก

อนึ่ง ธรรมาภิบาลจะยั่งยืนต้องมีประชาธิปไตยที่ยั่งยืน และความยั่งยืนของประชาธิปไตยจะเกิดได้ ต้อง มีประชาชนมีจิตสำนึกและพฤติกรรมในการเป็นประชาธิปไตย มีความเชื่อมั่นสถาบัน ประชาธิปไตย มีประสิทธิภาพทางการเมืองของประเทศ มีทุนทางสังคมสูง มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองสูง มีวัฒนธรรมทาง การเมืองแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

บทสรุป

ธรรมาภิบาล ถือได้ว่าเป็นมิติที่สำคัญของการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันได้มีการนำมา กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศทั้งภาครัฐภาคเอกชน เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ทั้งนี้ต้องยึดถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ว่าด้วย องค์ประกอบของ ธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใสหลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า โดยมุ่งต่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญเพื่อให้บรรลุ ประสิทธิภาพขององค์การ คือความสามารถขององค์การในการ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดย วัดได้จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดขึ้นจริง แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายระดับ ปฏิบัติการที่กำหนดไว้ ซึ่งเป้าหมายเชิงปฏิบัติการนี้ถูกเชื่อมโยงจากเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้รับ การประกาศอย่างเป็นทางการ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การประเมินประสิทธิผลการบรรลุเป้าหมาย เป็น การวัดผลสำเร็จขั้นสุดท้ายของการปฏิบัติงาน ซึ่งเหมาะสมกับองค์การที่มีการกำหนดเป้าหมายอย่าง ชัดเจนเพียงพอในการสร้างความเข้าใจและเห็น พ้องร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ อีกด้วย เพื่อให้การ บริหารงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย และเกิดประโยชน์สูงสุด และจะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจ ของบุคลากร ทำให้บุคลากรในองค์การทุ่มเทให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการ ดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผลและเป็นความสามารถในการที่จะสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ซึ่งอาจจะไม่ได้มีการคำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการของ การดำเนินงานนั้นเป็นความสามารถในการที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และเป็น ตัวขับเคลื่อนในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารจัดการและองค์การได้มีการประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมชลประทาน. (2556). ธรรมนูญบาลกับการบริหารจัดการน้ำชลประทานในมุมมองของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. กลุ่มงานวิเคราะห์นโยบาย กองแผนงาน กรมชลประทาน. หน้า ก.
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2562). นโยบายสาธารณะ: แนวคิดการวิเคราะห์และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวัชร จันทโรธธรรม. (2563). ประสิทธิภาพขององค์การ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 9(2), 1-9.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, หน้า 22.
- ปรีชา เปล่งภู. (2560). การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 7(2), 82-93.
- มยุรี วรรณสกุลเจริญ และ ชาญณรงค์ รัตนพนากุล. (2562). ประสิทธิภาพขององค์การ. วารสารศิลปการจัดการ, 4(1), 193-204.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น .
- สถาบันพระปกเกล้า. (2544). ตัวชี้วัดธรรมาธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ: ครูสภา ลาตพรวัว.
- สิงขร สารพันธ์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน: ศึกษากรณี พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- สุทธิ ชัดดียะ. (2564). “วัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข,” หน้า 40.
- อรุณ รักธรรม. (2532). การพัฒนาองค์การ: แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย. กรุงเทพฯ: หจก.สหทัยบล็อกและการพิมพ์ หน้า 166.
- อาภรณ์ อ่อนคง, “ประสิทธิผล,” สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2561,
http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html.
- Boutros-Ghali. (2000). “An agenda for Democratization,” in Global Democracy, Barry Holden(ed), New York: Routledge p.106.
- Robret A, Dahl. (2000). On Democracy. New Haven and London Yale University p.38-44.