

Chapter

16

การออกแบบการวัดผลปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่

Performance Measurement Design of Donkaew Subdistrict Administrative Organization

วิชาดา อ่อนนาง (Suwichada Oonnang)*

พจนา พิชิตปัจจา (Pojjana Pichitpajja)**

อุบล ยะไวยัณณะวิชัย (Ubon Yawainawichai)***

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Master of Public Administration Program School of Public Administration at
Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Mai University

** ผศ.ดร., อาจารย์สำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Asst. Prof. Dr., School of Public Administration at Faculty of Political Science
and Public Administration, Chiang Mai University

*** ดร., ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่อริม จังหวัดเชียงใหม่

Ph.D., Donkaew Subdistrict Administrative Organization Mae Rim District, Chiang
Mai Province

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบการวัดผลปฏิบัติงานที่เหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว มีกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จำนวน 20 คน และผู้นำชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จำนวน 20 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

ผลการศึกษาพบว่า จากวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว สามารถนำมาสร้างกรอบในการกำหนดตัวชี้วัดได้ 4 ด้าน คือ 1) สุขภาวะทางกาย ประกอบด้วย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และการจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาวะของชุมชน 2) สุขภาวะทางจิต ประกอบด้วย การขัดเกลาทางสังคมให้ประชาชนมีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินชีวิต 3) สุขภาวะทางสังคม ประกอบด้วย การดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง การส่งเสริมความเป็นชุมชนเข้มแข็ง การส่งเสริมวัฒนธรรมจิตอาสา และชุมชนธรรมาภิบาล และ 4) สุขภาวะทางปัญญา ประกอบด้วย การส่งเสริมการศึกษา การถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งเมื่อนำตัวชี้วัดทั้ง 4 ด้านมาจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์แล้วจะสามารถออกแบบการวัดผลปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วในรูปแบบตารางตัวชี้วัดผลปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์/ แผนที่ยุทธศาสตร์/ การออกแบบการวัดผลปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study is to design the specific performance measurement for Donkaew Subdistrict Administrative Organization. The secondary data were from the related documents and the primary data were derived by interviewing executives and head of Policy and Planning division of Donkaew Subdistrict Administrative Organization, including focus groups with 20 staff of Donkaew Subdistrict Administrative Organization and 20 communities' leader who live in Donkaew Subdistrict. Moreover, data collection included a non-structured observation on surrounding activities related to Donkaew Subdistrict Administrative Organization's strategies.

The result of this study found that the vision of Donkaew Subdistrict Administrative Organization can divide to 4 indicators; 1) Physical health which consists of healthy life, asset safety and environmental management to support community health. 2) Spiritual health which promote the socialization of moral and ethics of people's living. 3) Social health which consists of sufficiency life, supportive of the strengthen community, to promote public mind and community good governance. 4) Wisdom health which consists of promoting education and knowledge exchange. These 4 indicators are used for conducting strategic map and this can design a performance measurement for Donkaew Subdistrict Administrative Organization as performance measurement grid.

Keywords: Vision/ Performance Measurement/ Key Performance Indicator

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานโดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ เมื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เสร็จสิ้นจึงนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติและติดตามประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น, 2552, หน้า 13-20) ซึ่งติดตามและประเมินผลในปัจจุบันจะมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในแผนหรือไม่ ซึ่งไม่ได้วัดระดับผลสำเร็จของการบรรลุวิสัยทัศน์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้น อีกทั้งการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันยังมุ่งเน้นถึงการวัดผลปฏิบัติงานในเกณฑ์ทางด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านจริยธรรม และด้านความท้าทายในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดสำหรับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (แบบประเมินเกณฑ์ชี้วัดสำหรับการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558, 2558, หน้า 4-19) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการวัดผลปฏิบัติงานในเกณฑ์ต่าง ๆ ตามที่กล่าวในข้างต้นนี้ด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ตำบลดอนแก้ว อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 11 ปี

ติดต่อกันนับตั้งแต่ พ.ศ. 2547 - 2558 ซึ่งมีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2557 - 2561 ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “ตอนแก้วตำบลแห่งสุขภาวะ” และมีการจัดทำแผนพัฒนาสามปี แผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมถึงการวัดผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจากข้อมูลของรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2557 (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2557, 2557, หน้า 28 - 69) พบว่า การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้วมีการดำเนินการตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งประกอบด้วยรายงานการประเมินผลแผนพัฒนาสามปี รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2557 โดยวัดจากจำนวนโครงการที่มีการปฏิบัติแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และการวัดผลความพึงพอใจของประชาชนในตำบลตอนแก้วต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้ว ทั้งในภาพรวมและในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือ

การวัดผลปฏิบัติงานเช่นนี้ทำให้ไม่สามารถสะท้อนถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรและวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากยังไม่แสดงถึงผลที่ประชาชนจะได้รับต่อจากผลผลิต รวมทั้งการวัดผลปฏิบัติงานในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนภายในตำบลตอนแก้วได้รับจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้วอย่างแท้จริง และไม่ครอบคลุมถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานในภาพรวมได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะออกแบบการวัดผลปฏิบัติงานที่เหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้ว ซึ่งมุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้ว ผ่านการวัดผลในระดับปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์

(Outcome) สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการวัดผลปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจนก่อให้เกิดประสพผลสำเร็จในภาพรวมยิ่งขึ้น

คำถามงานวิจัย

1. การวัดผลปฏิบัติงานที่เหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลจนก่อให้เกิดเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อออกแบบการวัดผลปฏิบัติงานที่เหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลจนก่อให้เกิด

2. เพื่อให้ผลการศึกษสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาการวัดผลปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจนก่อให้เกิดและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ตัวชี้วัดผลปฏิบัติงานที่เหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลจนก่อให้เกิด

2. ได้แนวทางในการพัฒนาการวัดผลปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจนก่อให้เกิดและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบการวัดผลปฏิบัติงานขององค์กรการบริหารส่วนตำบลตอนแก้ว มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดเกี่ยวกับ การวัดผลปฏิบัติงาน (Performance Measurement)

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลปฏิบัติงาน (Performance Measurement)

Tony L. Doherty, Terry Horne and Simon Wootton (2014, p. 485) ให้ความหมายของการวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ไว้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงานโดยเป็นการวัด ในส่วนของผลผลิตมากกว่าผลลัพธ์ เนื่องจากผลประโยชน์ของการบริการ สาธารณะมิใช่ในเชิงปริมาณ

Daniel Bromberg (2009, p. 214) ให้ความหมายของการวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ไว้ว่า เป็นเครื่องมือที่จะเพิ่ม คุณุพินิจในการบริหารจัดการ และเป็น การแสดงถึงความรับผิดชอบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารการดำเนินงาน มีความเป็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยเป็นมาตรการหนึ่งของการดำเนินงานภายในองค์กร

เครื่องมือการวัดผลการปฏิบัติงาน

การวัดผลการปฏิบัติงานมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานแบบองค์รวม คือ มุ่งเน้นการบรรลุผลการปฏิบัติงานที่ตั้งเป้าหมายไว้โดยที่ต้องรักษา ความสมดุลระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรให้มีความเท่าเทียมกัน อีกทั้งยังมีความเชื่อมโยงกับโครงสร้างขององค์กรและพันธกิจขององค์กร

โดยเครื่องมอการวัดผลการปฏิบัติงานที่นำมาประกยค้ใช้ในภาครฐที่สำคญ มีดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบผังดุลดัชนี (Balanced Scorecard)

ตัวแบบผังดุลดัชนี (Balanced Scorecard) เป็นการแปลงวชยทัศน์ และยุทธศาสตร์ไปสู่วัตถุประสงค์และการวัดที่เป็นรูปธรรม ยังเชื่อมโยงโดยตรงกับยุทธศาสตร์ขององค์กรที่จะทำให้องค์กรสามารถเชื่อมยุทธศาสตร์ระยะยาวกับเป้าหมายและการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้เป็นแนวเดียวกัน (สาโรจน โอฟัทภษชวิน, 2548, หน้า 213 อ้างถึงใน นฎฐิมา ศิริชาญ, 2551, หน้า 22) ซึ่งองค์ประกบของตัวแบบผังดุลดัชนี (Balanced Scorecard) Robert S. Kaplan and David P. Norton (1996, pp. 25-28) แบ่งองค์ประกบของตัวแบบผังดุลดัชนีไว้ 4 มิติ ดังนี้

1. มิติทางด้านการเงิน มุ่งเน้นเป้าหมายและมาตรวัดของมิติดัชนีตัวชี้วัดทั้งหมดของตัวแบบผังดุลดัชนี โดยการกำหนดมิติทางด้านการเงินจะขึ้นอยู่กบยุทธศาสตร์ที่ต้องการจะบรรลุผลสำเร็จขององค์กร และเป้าหมายระยะยาวขององค์กร ทุกมาตรวัดจะมีความเชื่อมโยงอย่างเป็นเหตุเป็นผลเพื่อมุ่งให้มิติทางด้านการเงินบรรลุผล
2. มิติทางด้านลูกค้า มุ่งเน้นถึงวัดผลลัพธ์ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรให้เกิดความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และรักษากลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กร โดยการสร้างสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. มิติทางด้านกระบวนการ มุ่งเน้นกระบวนการดำเนินงานภายในขององค์กรที่จะทำให้เกิดการตอบสนองลูกค้าและเพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุ
4. มิติทางด้านการเรียนรู้ และการเติบโตมิติทางด้านการเรียนรู้ และการเติบโตเป็นการวัดศักยภาพขององค์กร ทั้งความรู้ ทักษะ เทคโนโลยี และที่สำคัญ ศักยภาพของพนักงาน ซึ่งถือเป็นฐานของการสร้างการเติบโต และการพัฒนาระยะยาวขององค์กร

การวัดผลปฏิบัติงานในการบริการสาธารณะ (Performance Measurement in Public Service)

การบริการสาธารณะ หลักการวัดผลปฏิบัติงานโดยปกติ คือ หลัก 3E ประกอบด้วย Economy Efficiency and Effectiveness หรือหลักทางด้านเศรษฐศาสตร์ หลักทางด้านประสิทธิภาพ และหลักทางด้านประสิทธิผล ตามลำดับ ในที่นี้ Tony L. Doherty, Terry Horne and Simon Wootton (2014, p. 485) จะเพิ่ม E ตัวที่ 4 คือ Ethic หรือหลักทางด้านจริยธรรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวชี้วัดเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economy) ตัวชี้วัดเศรษฐศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรและทรัพยากร และทำให้แน่ใจว่าทรัพยากรและทรัพยากรเหล่านั้นจะถูกจัดหามาโดยต้นทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

2. ตัวชี้วัดเชิงประสิทธิภาพ (Efficiency) การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดในรูปแบบอัตราส่วนของผลการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นผลผลิตที่ประสบความสำเร็จเทียบกับจำนวนปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

3. ตัวชี้วัดเชิงประสิทธิผล (Effectiveness) การวัดประสิทธิผลให้ความสำคัญกับการดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นถึงผลการดำเนินงานขององค์กร โดยเป็นการดำเนินงานให้บรรลุผลของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ก่อนหน้า

4. ตัวชี้วัดเชิงจริยธรรม (Ethics) จริยธรรมจะให้ความสำคัญกับทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ทั้งพนักงานและลูกค้าองค์กรว่าได้รับการดูแลที่มีความยุติธรรมและเพียงพอหรือไม่ และสภาพแวดล้อมภายนอกว่าการปฏิบัติขององค์กรจะส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างไร ระบบนิเวศจะได้รับการกระทบหรือไม่ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการเข้าถึงการบริการที่เท่าเทียมของบุคคล

ความท้าทายภายในองค์กรปกครองท้องถิ่น

ความท้าทายทางตรงและความท้าทายทางอ้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้ความสามารถของท้องถิ่นอย่างมาก ทั้งความสามารถส่วนบุคคล งบประมาณการบริหารจัดการ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน บรรลุผลสำเร็จภายในงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรและงบประมาณที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ได้แก่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว และหัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน การสนทนากลุ่มจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้อำนวยการกองและเจ้าหน้าที่ในแต่ละกองขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จำนวน 20 คน และกลุ่มผู้นำชุมชนทั้ง 10 หมู่บ้าน จำนวน 20 คน และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมตามรายงานยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) และการเขียนบรรยาย (Description) ตามการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา พ.ศ. 2557 - 2561, แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2559 - 2561, ข้อบัญญัติงบประมาณประจำปีงบประมาณ 2559 และเอกสารโครงการ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยนำข้อมูลมาแจกแจงและทำการศึกษา การปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ตัวชี้วัดประเภทผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ประกอบการออกแบบเครื่องมือการวัดผล ปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) ที่ได้รับการสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการออกแบบเครื่องมือการวัดผลปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์เป้าหมายวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนแก้ว

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว คือ “ดอนแก้วตำบล แห่งสุขภาวะ ซึ่งประกอบด้วยสุขภาวะที่ดี 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางจิต สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางปัญญา ซึ่งการกำหนด เป้าหมายที่ชัดเจนของวิสัยทัศน์ได้ ต้องทำการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว สันทนา กลุ่มและสัมภาษณ์บุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว และสนทนากลุ่มผู้นำชุมชนภายในตำบล ดอนแก้ว โดยนำเสนอผ่านสุขภาวะทั้ง 4 มิติ ผลปรากฏดังนี้

สุขภาพทางกาย

สุขภาพทางกายของตำบลดอนแก้วแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

ประเด็นที่หนึ่ง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีโดยการที่ตำบลดอนแก้ว มีการจัดโครงสร้างพื้นฐานทั้งถนน ระบบน้ำประปา ไฟฟ้าสาธารณะ ที่ได้มาตรฐานและครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งสร้างความปลอดภัยภายในชุมชน อีกทั้งประชาชนได้รับความรู้และได้รับการบริการด้านการป้องกันและบรรเทา าสารณภัย หน่วยแพทย์ฉุกเฉินที่มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง

ประเด็นที่สอง สุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ประชาชนภายในตำบล ดอนแก้วได้รับการบริการทางด้านสุขภาพที่มุ่งเน้นการรักษา ส่งเสริม ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพโดยการให้บริการเชิงรับ คือ การสร้างโรงพยาบาลชุมชน ตำบลดอนแก้วให้บริการประชาชนและบริการเชิงรุก คือ การสร้างแกนนำ สุขภาพให้สามารถดูแลได้ทั่วถึงครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

ประเด็นที่สาม การจัดการสภาพแวดล้อมภายในตำบลชุมชนดอนแก้ว ได้รับการส่งเสริมให้เกิดการลดบายนุภายในชุมชน ทั้งสุรา บุหรี่ และการพนัน โดยมีแบบแผนของสังคมที่ยอมรับภายในชุมชน คือ ธรรมณญูสุขภาพ ตำบลดอนแก้วและการบริหารจัดการขยะในครัวเรือน โดยการคัดแยกขยะ รวมถึงการสร้างความมั่นคงทางอาหารโดยการปลูกผักสวนครัวปลอดสารพิษ ทั้ง 3 ประเด็นสามารถสรุปในแต่ละมุมมองตาม 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ คณะผู้บริหาร บุคลากร และประชาชน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลที่สัมพันธ์กัน 3 กลุ่มเป้าหมายในสุขภาวะทางกาย

| ประเด็นสุขภาวะ ทางกาย | กลุ่มเป้าหมาย | | |
|---|---|---|--|
| | คณะผู้บริหาร | บุคลากร | ประชาชน |
| ความปลอดภัย ในชีวิต และทรัพย์สิน | ✓ (โครงสร้างพื้นฐาน) | ✓ (โครงสร้างพื้นฐาน, ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย, แพทย์ฉุกเฉิน) | ✓ (โครงสร้างพื้นฐาน, ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย, แพทย์ฉุกเฉิน) |
| สุขภาพร่างกาย ที่แข็งแรง ของประชาชน | ✓ (โรงพยาบาลคือบ้าน บ้านคือโรงพยาบาล) | ✓ (การให้บริการใน เชิงรับ และเชิงรุก) | ✓ (โรงพยาบาล ใกล้บ้านใกล้ใจ, จิตอาสา) |
| สิ่งแวดล้อมที่เอื้อ ต่อสุขภาพ | ✓ (พื้นที่ออกกำลังกาย ลานกิจกรรม และ สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการและ ผู้สูงอายุ สภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัย ยาเสพติด สุรา ความมั่นคงทาง อาหาร) | ✓ (การประเมินผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อม ยอมรับและนำใช้ กฎระเบียบของสังคม ซึ่งก็คือ ธรรมนูญ สุขภาพตำบล ตอนแก้ว การบริหาร จัดการขยะใน ครัวเรือน การปลูก ผักสวนครัว ปลอดสารพิษ) | ✓ (ตำบลตอนแก้ว มีธรรมนูญสุขภาพ ชุมชนปลอดสุรา บุหรี่ และการพ่น การบริหารจัดการ ขยะในครัวเรือน การปลูกผักสวนครัว ปลอดสารพิษ) |

สุขภาวะทางจิต

สุขภาวะทางจิตของตำบลดอนแก้ว สามารถสรุปได้ว่า เป็นชุมชน เอื้ออาทร คือ ประชาชนภายในชุมชนมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิต จากการได้รับการขัดเกลาทางสังคม ทั้งกฎกติกาภายในชุมชน การปลูกฝัง ศีลธรรมจรรยาทางศาสนา และวัฒนธรรมทำให้ประชาชนมีจิตใจที่เห็นแก่ ประโยชน์สาธารณะ ซึ่งส่งผลดีทั้งต่อประชาชนและชุมชนภายในตำบลดอนแก้ว ซึ่งมีเพียงประเด็นเดียว คือ ประชาชนภายในตำบลดอนแก้วได้รับการขัดเกลา ทางสังคมให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินชีวิต โดยสามารถสรุป ในแต่ละมุมมองตาม 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ คณะผู้บริหาร บุคลากร และ ประชาชน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลที่สัมพันธ์กัน 3 กลุ่มเป้าหมายในสุขภาวะทางจิต

| ประเด็นสุขภาวะ ทางจิต | กลุ่มเป้าหมาย | | |
|--------------------------|--|---|---|
| | คณะผู้บริหาร | บุคลากร | ประชาชน |
| การขัดเกลา คุณธรรม | ✓ (กฎ กติกาของชุมชน มีศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีเป็นแบบแผน ในการปฏิบัติ) | ✓ (การขัดเกลาทางสังคม โดยการส่งเสริม ทางด้านวัฒนธรรม ประเพณี การจัด กิจกรรม) | ✓ (พุทธศาสนาวัน อาทิตย์สำหรับเด็ก และเยาวชน จัดกิจกรรมทาง วัฒนธรรมประเพณี) |

สุขภาพทางสังคม

สุขภาพทางสังคมของตำบลดอนแก้ว สามารถสรุปได้ว่า เป็นชุมชนที่สามารถพึ่งพาตนเองได้บนฐานของความไว้วางใจกันภายในชุมชน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในชุมชนโดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น

ประเด็นที่หนึ่ง ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ในทางเศรษฐกิจ คือ ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคง มีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต โดยประชาชนภายในชุมชนได้รับการส่งเสริมอาชีพ ให้สามารถหารายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายในชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานและสร้างคุณค่าให้ทรัพยากรภายในชุมชน

ประเด็นที่สอง การเสริมสร้างความเข้มแข็งภายในชุมชนโดยการสร้างภูมิคุ้มกันให้ชุมชน เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือและพัฒนาชุมชนทั้งในระดับตำบลและระดับหมู่บ้าน เช่น ศูนย์พัฒนาครอบครัว ซึ่งมีการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้ครอบครัวมีความอบอุ่น ลดความรุนแรงในสังคม ศูนย์ไกลเกลี่ย และระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาภายในชุมชน เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานของศูนย์ต่าง ๆ เหล่านี้ ภาคประชาชนจะเป็นแกนนำหลักเพื่อให้เกิดการจัดการตนเองภายในชุมชน

ประเด็นที่สาม ชุมชนมีวัฒนธรรมจิตอาสาเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างประชาชนภายในชุมชน ซึ่งจิตอาสาจะได้รับการอบรมความรู้ในการดูแลช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาทางสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างทั่วถึง บนฐานข้อมูลความต้องการของผู้ประสบปัญหาทางสังคม และข้อมูลสุขภาพตำบลดอนแก้ว นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานเชิงรุกทางด้านสุขภาพกับแกนนำภายในหมู่บ้าน

ประเต็นสุดท้าย ชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพัฒนาท้องถิ่น และสามารถเข้ามาตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตอนแก้วได้จากการดำเนินงานบนฐานตอนแก้วภิบาลหรือระบบธรรมาภิบาล ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้ว ทั้ง 4 ประเต็นจากสามารถ สรุปลงในแต่ละมุมมองตาม 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ คณะผู้บริหาร บุคลากร และประชาชน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงข้อมูลที่สัมพันธ์กัน 3 กลุ่มเป้าหมายในสุขภาวะ ทางสังคม

| ประเต็นสุขภาวะ ทางสังคม | กลุ่มเป้าหมาย | | |
|--|---|---|---|
| | คณะผู้บริหาร | บุคลากร | ประชาชน |
| ประชาชนสามารถ พึ่งพาตนเองได้ใน ทางเศรษฐกิจ | ✓ (การส่งเสริมอาชีพ ภายในครัวเรือน การประยุกต์ใช้ ทรัพยากรในชุมชน) | ✓ (การส่งเสริมอาชีพ การประยุกต์ใช้ ทรัพยากรในชุมชน) | ✓ (การส่งเสริมกลุ่ม อาชีพ ทัศนกรรม กลุ่มโอทอป คลังอาหาร ไม้ไผ่ด แก้สชี้ห่ม) |
| การเสริมสร้าง ความเข้มแข็ง ภายในชุมชน | ✓ (ศูนย์พัฒนา ครอบครัว) | ✓ (ศูนย์พัฒนาครอบครัว Hotline ศูนย์ไก่อ่เกลี่ย ศูนย์ดำรงค์ธรรม ระบบเผ้าระวัง ผู้ประสบปัญหา ทางสังคม) | ✓ (ศูนย์พัฒนาครอบครัว ศูนย์ไก่อ่เกลี่ย ข้อพิพาท ระบบที่ปรึกษา ช่วยเหลือผู้ถูกระทำ) |

| ประเด็นสุขภาวะ ทางสังคม | กลุ่มเป้าหมาย | | |
|----------------------------|--|--|--|
| | คณะผู้บริหาร | บุคลากร | ประชาชน |
| จิตอาสา | ✓ (การช่วยเหลือกัน ภายในชุมชน การดูแลสุขภาพ) | ✓ (การช่วยเหลือกัน ภายในชุมชน การดูแลสุขภาพ) | ✓ (การช่วยเหลือกัน ภายในชุมชน การดูแลสุขภาพ) |
| ชุมชน ธรรมาภิบาล | ✓ (การมีส่วนร่วม ความโปร่งใสสามารถ ตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบ) | ✓ (การมีส่วนร่วม ความโปร่งใสสามารถ ตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบ) | ✓ (ชุมชนมีส่วนร่วม อบต. มีความโปร่งใส การให้บริการ อย่างเสมอภาค) |

สุขภาวะทางปัญญา

สุขภาวะทางปัญญาของตำบลดอนแก้ว สามารถสรุปได้ว่าเป็นสภาวะการณ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชนภายในตำบลดอนแก้ว หรือเป็นสภาวะการณ์ที่เอื้อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่หนึ่ง ด้านการศึกษาชุมชนตำบลดอนแก้วได้รับการส่งเสริมด้านการศึกษาทั้งในระบบสำหรับเด็กและเยาวชนที่ได้มาตรฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมีการให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพ ความรู้ที่สามารถใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ความรู้ด้านสาธารณสุข ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ประเด็นที่สอง การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ภายในตำบล ผ่านช่วงก่ากิดหรือลานความคิดภายในตำบล ซึ่งก่อให้เกิดกิจกรรมสร้างสรรค์หลายกิจกรรมและเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับเครือข่ายภายในและภายนอกตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

และการถ่ายถอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างตำบลจากที่ตำบลดอนแก้ว เป็นแม่ข่ายตำบลสุขภาวะ จึงมีการศึกษาดูงานจากตำบลอื่น ๆ ทั่วประเทศ อย่างต่อเนื่องทั้งปี และการถ่ายถอดและแลกเปลี่ยนในมหาวิทยาลัยดอนแก้ว สร้างสุขที่ทำให้ชุมชนภายในตำบลดอนแก้วเป็นทั้งผู้ถ่ายทอดผ่านแหล่ง การเรียนรู้ที่กระจายตัวทั่วทั้ง 10 หมู่บ้านภายในตำบลดอนแก้ว และมีการ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างตำบล ก่อให้เกิดความรู้หรือความคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้ง 2 ประเด็น สามารถสรุปในแต่ละมุมมองตาม 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ คณะผู้บริหาร บุคลากร และประชาชน ดังตารางที่ 4

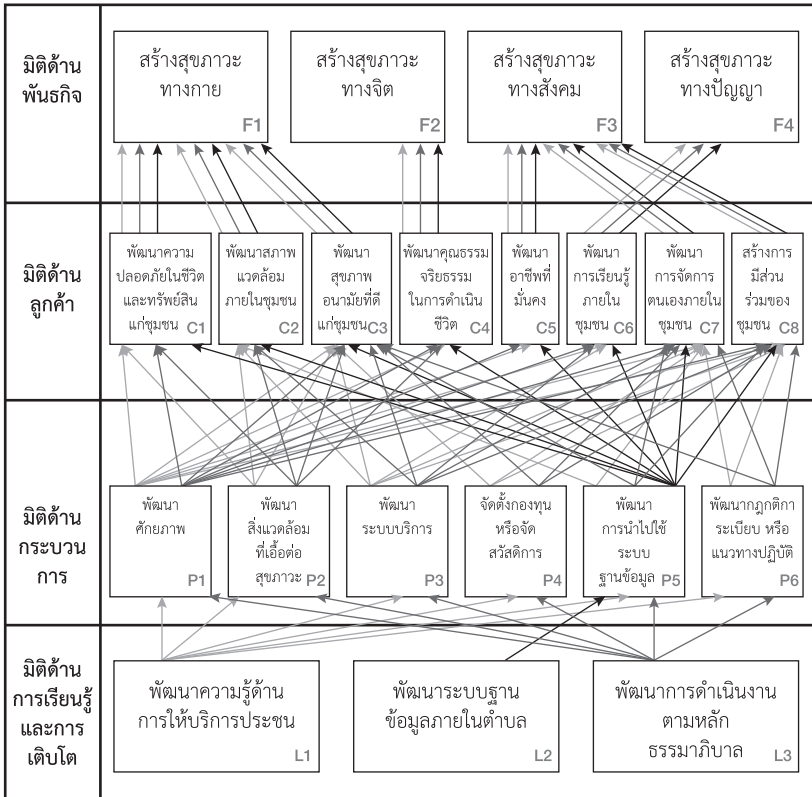
ตารางที่ 4 ตารางแสดงข้อมูลที่สัมพันธ์กัน 3 กลุ่มเป้าหมายในสุขภาวะ ทางปัญญา

| ประเด็นสุขภาวะ ทางปัญญา | กลุ่มเป้าหมาย | | |
|---|--|--|--|
| | คณะผู้บริหาร | บุคลากร | ประชาชน |
| ชุมชนอุดมปัญญา | ✓ (การศึกษาที่ได้ มาตรฐาน การเรียนรู้ ของผู้สูงอายุ) | ✓ (การศึกษาที่ได้ มาตรฐาน การเรียนรู้ ของผู้สูงอายุ) | ✓ (การศึกษาที่ได้ มาตรฐาน การเรียนรู้ ของผู้สูงอายุ) |
| - การถ่ายถอดและ แลกเปลี่ยนความรู้ ภายในตำบล | ✓ (ช่วงก้ำกืด เครือข่าย การถ่ายถอด ภูมิปัญญา) | ✓ (ช่วงก้ำกืด เครือข่าย การถ่ายถอด ภูมิปัญญา) | ✓ (ช่วงก้ำกืด เครือข่าย การถ่ายถอด ภูมิปัญญา) |
| - การถ่ายถอดและ แลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างตำบล | ✓ (เครือข่ายตำบล สุขภาวะ มหาวิทยาลัย ดอนแก้วสร้างสุข) | ✓ (เครือข่ายตำบล สุขภาวะ มหาวิทยาลัย ดอนแก้วสร้างสุข) | ✓ (เครือข่ายตำบล สุขภาวะ มหาวิทยาลัย ดอนแก้วสร้างสุข) |

จากข้อมูลข้างต้นสามารถนำมาจัดทำเป็นแผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วตามวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว คือ ดอนแก้วตำบลแห่งสุขภาวะวิเคราะห์ตามทั้ง 4 มิติ คือ มิติทางด้านพันธกิจ มิติทางด้านลูกค้า มิติทางด้านกระบวนการ และมิติทางการเรียนรู้และการเติบโต ได้ตั้งแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 แผนภาพแผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

วัตถุประสงค์ระยะยาว: ดอนแก้วตำบลแห่งสุขภาวะ



จากแผนภาพที่ 1 แผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว และจากการศึกษาเป้าหมายวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว และประชาชนภายในตำบลดอนแก้ว ทั้งจากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วในปีงบประมาณ 2559 ร่วมกับการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องคือแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2557 - 2561 แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2559 - 2561 และเอกสารโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2559 สามารถนำมาจัดทำเป็นตารางตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ซึ่งสอดคล้องกับแผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วตามแผนภาพที่ 1 โดยตารางตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วเป็นการผนวกแนวคิดการวัดผลปฏิบัติงาน 2 แนวคิด คือ ตัวแบบผังดุลดัชนี (Balanced Scorecard) ของ Robert S. Kaplan and David P. Norton (1996) ประกอบด้วยมิติทางด้านพันธกิจ มิติทางด้านลูกค้า มิติทางด้านกระบวนการ และมิติการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งเป็นเกณฑ์การกำหนดตัวชี้วัดในแนวนอน และวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดการวัดผลปฏิบัติงานในการบริการสาธารณะ (Performance Measurement in Public Service) ของ Blundell and Murdock (2001) ประกอบด้วยเกณฑ์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ เกณฑ์ทางด้านประสิทธิภาพ เกณฑ์ทางด้านประสิทธิผล เกณฑ์ทางด้านจริยธรรม และเกณฑ์ทางด้านความท้าทาย ซึ่งเป็นเกณฑ์การกำหนดตัวชี้วัดในแนวตั้ง โดยตารางตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วสามารถวัดได้ทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ซึ่งมีตัวชี้วัดทั้งหมดจำนวน 74 ตัวชี้วัด โดยแบ่งเป็น

ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input) จำนวน 13 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process) จำนวน 20 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดผลผลิต (Output) จำนวน 25 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) จำนวน 16 ตัวชี้วัด ดังที่แสดงในตารางที่ 5 ตารางตัวชี้วัดผลปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

ตารางที่ 5 ตารางตัวชี้วัดผลปฏิบัติงานขององคการบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

| Challenge | มิติตำหนัทนถถถ | มิติตำหนัถุคค้ำ | มิติตำหนักระบวนกร | มิติตำหนักรเรียนรู้และการเติบโต |
|---|---|---|---|---------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนนวัตกรรมที่รับการยอมรับในระดับประเทศ (F1, F2, F3, F4) - จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล (F1, F2, F3, F4) - จำนวนนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยภายในชุมชน (F1) - จำนวนนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนภายในตำบลดอนแก้ว (F1) - จำนวนนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตสาธารณะของประชาชนภายในตำบลดอนแก้ว (F2, F3) - จำนวนนวัตกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ภายในชุมชน (F4) | <ul style="list-style-type: none"> - มูลค่าความเสียหายจากการบุดิตเหตุทางถนนอาชญากรรม สาธารณภัยภายในตำบลดอนแก้วลดลงเทียบับปีงบประมาณที่ผ่านมา (C1) - ระดับมาตรฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (อากาศ/ น้ำ) (เกณฑ์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) (C2) - จำนวนโรคระบาดภายในตำบลดอนแก้วลดลงเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา (C3) - จำนวนคดีอาชญากรรมภายในตำบลดอนแก้วที่ถูกลบทะเบียนผู้ต้องหาภายในศาลไม่น้อยกว่า 90 วัน ลดลงเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา (C4) - ค่าเฉลี่ยรายได้ต่อหัวของประชาชนภายในตำบลดอนแก้วโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา (C5) - จำนวนแหล่งเรียนรู้ที่สภามณฑลสร้างรายได้แก่ชุมชนในรอนบึงปีงบประมาณ (C5, C6) - จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่ อบ.ดอนแก้วได้มอบหมายให้ประชาชนในตำบลดอนแก้วเป็นผู้ดำเนินการแทนเพื่อแก้ไขปัญหาภายในชุมชนหรือเพื่อการจัดการสาธารณะภายในตำบล (C7, C8) | <ul style="list-style-type: none"> - ะดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระหว่างประชาชน อบต.ดอนแก้ว และภาคีเครือข่าย (P) - จำนวนระบบการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนในการแจ้งขอรับบริการต่าง ๆ จากอบต.ดอนแก้ว เช่น ระบบออนไลน์ ระบบโทรทัศน์เป็นต้น (P) | <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านวิจัยและพัฒนา (Research and Development – R&D) ในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน (L1) - จำนวนประเภทของฐานข้อมูลที่ได้รับปรับปรุงให้ทันสมัยปีงบประมาณปัจจุบันพร้อมใช้ในการบริการประชาชน (เช่น Tcnap Recap จปฐ ข้อมูลจากกรประชุมเป็นต้น) (L2) - ระดับการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนแก้ว (L3) | |

| Effectiveness | มิติด้านพันธกิจ | มิติด้านลูกค้า | มิติด้านกระบวนการ | มิติด้านการเรียนรู้และการเติบโต |
|--|---|--|---|---------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนภายในตำบลตอนแก้ว (F1, F2, F3, F4) - ระดับสุขภาพของประชาชนภายในตำบลตอนแก้ว (F1) - ระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนภายในตำบลตอนแก้ว (F1) - ระดับการพึ่งพาตนเองของชุมชนภายในตำบลตอนแก้ว (F3) - จำนวนชุมชนที่เป็นต้นแบบการเรียนรู้ภายในตำบลตอนแก้ว (F4) | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดขึ้นภายในตำบลตอนแก้วลดลงเทียบกับปีงบประมาณ (C1) - จำนวนครัวเรือนที่ได้รับความสะดวกเทียบกับปีงบประมาณ (C1) - จำนวนผู้ป่วยภายในตำบลตอนแก้วที่เจ็บป่วยโดยมีต้นเหตุจากปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมภายในตำบลตอนแก้ว (C2) - จำนวนครัวเรือนที่ประสบปัญหาสิ่งแวดล้อมเทียบกับปีงบประมาณ (C2) - จำนวนครัวเรือนที่มีสมาชิกมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพลดลงเทียบกับปีงบประมาณ (C3) - จำนวนครัวเรือนที่มีสมาชิกป่วยหรือพิการและมีผู้ที่มีความรู้ให้การดูแลอย่างถูกต้องเทียบกับปีงบประมาณ (C3) - จำนวนประชาชนที่ประสบคดีความในชั้นต้นและการประพัตตนอยู่ในศาลธรรมในรอบปีงบประมาณ (C4) - จำนวนประชาชนอายุตั้งแต่ 15-60 ปีที่ไม่มีการประกอบอาชีพและมีรายได้เพิ่มมากขึ้นเทียบกับปีงบประมาณ (C5) - จำนวนแหล่งเรียนรู้ที่ถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรของมหาวิทยาลัยตอนแก้ว (หน่วยภายใน) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 แห่ง (C6) | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนครั้งมีการนำกระบวนการเรียนรู้มาใช้ในการจัดการงานหรือกิจกรรมที่ดำเนินการในตำบลตอนแก้ว (กระบวนการเรียนรู้ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหา การเรียนรู้และการจัดการเปลี่ยนแปลง) (P1) - จำนวนผู้สูงอายุที่มีความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมเรียนรู้ภายในโรงเรียนอนุบาลฯ เพิ่มขึ้นเทียบกับปีงบประมาณ (P1) - จำนวนเจ้าหน้าที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในตำบลตอนแก้ว (จำนวนเจ้าหน้าที่การแลกเปลี่ยน หรือเวทีประชาคม หรือช่างทำดี (ลานความคิดภายในตำบล) (P1, P6) - ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนในภายในโรงพยาบาลสุขภาพชุมชนตำบลตอนแก้วลดลง (P2, P3) - จำนวนครั้งเกิดการตรวจสอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีงบประมาณ (P2, P6) - จำนวนครั้งที่นำข้อมูลความต้องการผู้ต้องการความช่วยเหลือมาออกแบบและจัดทำภาพต่อมให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับที่ต้องการ (การออกแบบและจัดทำภาพต่อม ทั้งนี้ การจัดทำสื่อช่วยความเสถียรภาพของภาพวาด ถังน้ำ รวากิจบ หรือรถรถที่รับคนพิการเป็นต้น) (P2) | <ul style="list-style-type: none"> - สัดส่วนของบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนแก้วที่ได้ รับการอบรมพัฒนาตามสายงานที่รับผิดชอบในรอบปีงบประมาณ (L1) - จำนวนองค์ความรู้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีการจัดทำเป็นรูปธรรม และมีการเผยแพร่ภายในองค์กรเพิ่มขึ้น (L1) - จำนวนของบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนแก้วที่มี ความเชี่ยวชาญในการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลในรอบปีงบประมาณ (L2) - จำนวนฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างกองงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (L2) - สัดส่วนของบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนแก้วที่ได้ รับการอบรมพัฒนาตามสายงานในการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ (L3) | |

ตารางที่ 5 ตารางตัวชี้วัดผลปฏิบัติงานขององคการบรหการสวณตําบลตอนแกว (ตอ)

| Effectiveness | มทธดําพันถก | มทธดําลูกคํา | มทธดํากระบวนการ | มทธดําการเรยนรูและการเดบด |
|--|--|---|--|--|
| <p>Effectivity</p> <ul style="list-style-type: none"> - อตราสวณการเปลยนเปลงพถกกรมภายในชุมชนในดําการดูแลรกษาสุขภาพ (F1) - อตราสวณการเปลยนเปลงพถกกรมภายในชุมชนในดําการช้จรงคหสาวัฒนธรรมและประเพณีอองถน (F2) - อตราสวณการเปลยนเปลงพถกกรมในดําการอกรณพพทภายในชุมชน (F2, F3) | <ul style="list-style-type: none"> - อตราสวณจําหนนเบญทาลลวงเดลลอมภายในตำบลตอนแกวเดลลองเพยกับบงประมณที่ผานมา (C2) - อตราสวณครวรโธนที่เดรบการดูแลสุขภาพจาก Care Giver (นกรบรสชุมชน) เพิ่มมากขึ้น (C3) - อตราสวณครวรโธนที่มการประกอบทอชพทลลและอชพทเรมเพยกับบงประมณที่ผานมา (C5) - อตราสวณประชานภายในตำบลตอนแกวที่บจจธอสาเพยกับบงประมณที่ผานมา (C7, C8) - อตราสวณโครงการทออบสนอต่อความองการของประชชนต่อจําหนนโครงการทงหมด (C1-C8) | <ul style="list-style-type: none"> - จําหนนเบญทาลลวงเดลลอมมวรวมในการแกบญททเพิ่มมากขึ้น (C7, C8) - จําหนนครวรโธนที่เดรบการชวยเหลือจากจธอสาทงมมากขึ้นเพยกับบงประมณที่ผานมา (C7, C8) | <ul style="list-style-type: none"> - จําหนนชองทางการประชชนสมทถคองการทงมวรวมของคการบรหการสวณตําบลตอนแกวในรอบบงประมณ (P3) - จําหนนครวรโธนชวยเหลือประชชนจากเบญทาลลวงเดลลอมภายในตำบลตอนแกวในรอบบงประมณ (P4) - ร้อยละของจําหนนอสมุสสุขภาพตำบลตอนแกวในรอบบงประมณมากมการประกอบการจธกบโครงการเพยการเพยการเพิ่มสมททถคองการจธกบโครงการ (P5) - จําหนนครวรโธนชวยเหลือจากฐานข้อมูลไปรกบใชในการดําเนินงานในโครงการทอกรจธกรมในรอบบงประมณ (P5) | <ul style="list-style-type: none"> - จําหนนชองทางการเผยแพรความรูกายบองคการทงมวรวมช้นเพยกับบงประมณที่ผานมา (L1, L3) |
| <p>Efficiency</p> | | | <ul style="list-style-type: none"> - อตราสวณจําหนนโครงการที่ดําเนินงานแลวเรจตามระยะเวลาที่กําหนนต่อจําหนนโครงการทงหมด (P3) - อตราสวณการศกษาผลกระทบเล็งเดลลอมภายในตำบลตอนแกวในการดําโครงการเพิ่มมากขึ้นเพยกับบงประมณที่ผานมา (P2) - อตราสวณจําหนนครวรโธนของจําหนนการออบมวรวมบงการดําเนินการจธกรบรหการสวณและเพิ่มมากขึ้นเพยกับบงประมณที่ผานมา (P3) - อตราสวณจําหนนเบญทาลลวงเดลลอมของประชชนจากโครงการประชชนทงมวรวมที่ถกเครษท | <ul style="list-style-type: none"> - อตราสวณประเภทพอมุสชชทที่เรฐานที่มีการรวมทอเดลลอมใหเบบจธจูนในบองเบยประมณทงมวรวมช้นเพยกับบงประมณที่ผานมา (ประเภทอสมุส เช่น เครษชชทจธลลองเดลลอมสุขภาพเบบตน) (L2) - อตราสวณจําหนนโครงการที่บรหการจธกบเบบเพยตามทกทกหนนในชองคการของบรหการจธกบจําหนน |

| | มิติด้านพันธกิจ | มิติด้านลูกค้า | มิติด้านกระบวนการ | มิติด้านการเรียนรู้และการเติบโต |
|---------|---|---|--|--|
| | | | <p>เพื่อจัดทำเป็นโครงการเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับปีงบประมาณที่ผ่านมา (P3, P5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - อัตราส่วนการนำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของประชาชนในชุมชนมาจัดทำทำกิจกรรมพัฒนาอาชีพภายในตำบล ดอนแก้วเพิ่มขึ้นเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา (P3,P5) | <p>บุคลากรทั้งหมด (L1, L3)</p> |
| Ethic | <ul style="list-style-type: none"> - ระดับผลกระทบทางสังคมของประชาชนภายในตำบลดอนแก้ว (F1, F2, F3, F4) | <ul style="list-style-type: none"> - ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว (C) | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนวันโดยเฉลี่ยที่อบต.ดอนแก้ว สามารถแจ้งเคลดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนได้รับทราบ (P) - ร้อยละของข้อเสนอแนะจากกลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการดำเนินการในรอบปีงบประมาณ (P) | <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ที่เข้าการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงาน (L1, L3) |
| Economy | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนทุนทางสังคมที่มีส่วนในการแก้ไขปัญหาภายในชุมชน (F1, F2, F3, F4) | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนโครงการที่มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานก่อนจัดทำโครงการในรอบปีงบประมาณ (C) | <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของโครงการที่มีการใช้จ่ายตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร (P) | <ul style="list-style-type: none"> - สัดส่วนของงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาศึกษาของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วเทียบกับการใช้งบประมาณในส่วนอื่น (L1, L2, L3) |

อภพรายผลผลการวชช

การอภพรายผลผลการศึกษาการออกแบบการวัดผลปฏิบัติงานขององคการบรหการส่วนต่าบลดอนแก้ว ต่าบลดอนแก้ว อำเภอแม่มรช จ้งหวัดเชยงใหม่สามารถแบงออกเป้น 3 ประเด้น ซึ่งมรรายละเอยดตั้งต่าไปนั้

1. ความเช่อมโยงของตัวชั้วัดผลผลการปฏิบัติงาน

จากผลผลการศึกษาจะเห็นได้ว้า ตัวชั้วัดภายในตารางตัวชั้วัดผลผลการปฏิบัติงานขององคการบรหการส่วนต่าบลดอนแก้ว (Performance Indicator Grid) มรความเช่อมโยงกับวสยทศนขององคการบรหการส่วนต่าบลดอนแก้วตามท่ Robert S. Kaplan and David P. Norton (2001) ได้กล่าวถ้งการวัดผลปฏิบัติงานว้าต่ามมรความสอดคล้องกับกลยุทธ์และวสยทศนขององคกรเพ่อให้การวัดผลปฏิบัติงานสอดคล้องกับทศทางการด่าเนินงานขององคกรซึ่งตรงกบท่ Anthony Wall and Gary Martin (2003) และ John Doyle (2010) กล่าวตรงกนว้า การกำหนดตัวชั้วัดผลผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครฐต่ามมรความเช่อมโยงกับเป้าหมายของวสยทศน พนธกจ และยุทธศาสตร์จากผลผลการศึกษาตัวชั้วัดผ่านการจ้ดท่าแผนท่ยุทธศาสตร์ขององคการบรหการส่วนต่าบลดอนแก้ว พบว้า ตัวชั้วัดผลผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันขององคการบรหการส่วนต่าบลดอนแก้ว สามารถแบงประเด้นการนำเสนออกเป้น 2 ประเด้น ค่อ

1.1 ตัวชั้วัดผลผลการปฏิบัติงานท่สะท้อนถ้งผลลัพธในการบรรลลวสยทศนขององคการบรหการส่วนต่าบลดอนแก้ว “ดอนแก้วต่าบลแห่งสขภาวะ” ได้อย่างเป้นรูปธรรม เช่น ตัวชั้วัดทางด้านสาธาณสุข ท่มการชั้วัดระดับพัฒนาการของผู้ป่วยท่ได้รับการดูแลโดยนกบรชบาลชุมชนภายในต่าบลดอนแก้ว (Care Giver) ตัวชั้วัดจ่านวนผู้ป่วยช้เลื่อตออกลดลงเทยบกับป้งบประมาณท่ผ่านมา ซ่งเป้นตัวชั้วัดในระดับโครงการภายในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธาณสุข เป้นต้น ซ่งตัวชั้วัดในลักษณะนั้เป้นการชั้วัดถ้ง

ผลลัพธ์จากการให้บริการทางด้านสุขภาพภายในตำบลตอนแก้วที่สะท้อนถึงการแก้ไขปัญหาทางด้านสุขภาพและพัฒนาให้ประชาชนภายในตำบลมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง โดยส่งผลต่อการบรรลุสุขภาพทางกายของตำบลตอนแก้ว รวมถึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสะท้อนความเป็นตำบลแห่งสุขภาพ

1.2 ตัวชี้วัดที่สะท้อนเพียงเงื่อนงำในการเกิดผลลัพธ์ในการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้ว “ตอนแก้วตำบลแห่งสุขภาพ” แต่ยังไม่สื่อถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในตำบลตอนแก้ว จากการศึกษาพบว่า มีตัวชี้วัดผลผลิตจากการดำเนินงาน เช่น ความยาวของถนนที่ได้รับ การก่อสร้าง เป็นต้น ตัวชี้วัดเหล่านี้ถือเป็นเงื่อนงำที่ก่อให้เกิดการลุดอุบัติเหตุภายในตำบล ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชุมชนได้รับจากการดำเนินงาน คือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในชุมชน โดยส่วนมากตัวชี้วัดในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้วอยู่ในประเด็นที่สอง คือ มีการวัดผลการปฏิบัติงานในทุกภารกิจการให้บริการประชาชนตามยุทธศาสตร์การพัฒนา แต่ส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตจากการดำเนินงาน ซึ่งเป็นเงื่อนงำในการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้วเท่านั้น

2. ความต่อเนื่องและความครอบคลุมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

ตามแนวคิดเชิงระบบ (System approach) Bertalanffy, L. V. (1969) ได้ทำการเปรียบเทียบองค์กรว่าอยู่ในระบบเปิดคล้ายกับสิ่งมีชีวิต โดยมีการนำเข้า มีกระบวนการการส่งออก การเปลี่ยนแปลงขององค์ประกอบจะส่งผลซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถูกพัฒนามาเป็นฐานการวัดผลปฏิบัติงานเพื่อให้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ตามที่ Paul Rouse (2003) พัฒนารอบการวัดผลปฏิบัติงานแบบบูรณาการ (Integrated Performance measurement framework)

ซึ่งเป็นกรอบในการขยายความสามารถในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในลักษณะระบบเปิดที่มีการไหลเวียนของการดำเนินงานระหว่างองค์กร และช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยเป็นการประเมินในลักษณะ องค์กรรวม โดยแบ่งออกเป็นโครงสร้าง ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และศักยภาพอื่น ๆ ความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดในลักษณะนี้ตรงกับ การจัดทำเกณฑ์ชี้วัดประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2559 (2559) ที่พัฒนาการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดมาจาก แนวคิดเชิงระบบ ทำให้เกณฑ์ชี้วัดการประเมินมีความเป็นรูปธรรมและมี ขั้นตอนการวัดผลที่ชัดเจนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และ ปัจจัยย้อนกลับ

ในขณะเดียวกัน จากผลการศึกษาพบว่า การวัดผลปฏิบัติงานในปัจจุบัน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วเป็นไปตามตามระเบียบกระทรวง มหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 (ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548, 2548) ซึ่งทำให้การวัดผลปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งเน้นที่ยังมิได้สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงผลสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างชัดเจน โดยองค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนแก้วเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามระเบียบที่กำหนดไว้ ทำให้ยังมีได้กำหนดตัวชี้วัด บางประเภทในการวัดผลปฏิบัติงาน แต่พบว่ามี การนำใช้ข้อมูลในขั้นตอน ของการวางแผนการปฏิบัติภายในตำบลดอนแก้ว เช่น การคืนข้อมูลด้านสุขภาพ ภายในตำบลแก่ประชาชนในการประชุมชมหมู่บ้าน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ จัดทำแผนพัฒนา เช่น ร้อยละปัญหาสุขภาพ และโรคที่พบบ่อยภายในตำบล ดอนแก้ว จำนวนประชาชนที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพในแต่ละ หมู่บ้าน รวมทั้งการนำปัญหาและความต้องการของประชาชนมาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำเป็นแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งหากนำมาใช้ในส่วนของการวัดผล

ปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความต่อเนื่องในการวัดผลสำเร็จในระดับการพัฒนาในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแคว้มากยิ่งขึ้น ทั้งในระดับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ยกตัวอย่างตัวชี้วัดสัดส่วนของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแคว้ที่มีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในรอบปีงบประมาณ ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการดำเนินงานโดยชี้วัดร้อยละของการนำข้อมูลสุขภาพตำบลตอนแคว้ในรอบปีงบประมาณมาประกอบการจัดทำเป็นโครงการให้บริการด้านสุขภาพเพิ่มขึ้นเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ก่อให้เกิดผลผลิตโดยกำหนดตัวชี้วัดที่จำนวนครัวเรือนที่มีสมาชิกเจ็บป่วยเรื้อรังหรือพิการ และมีผู้ที่มีความรู้ให้การดูแลอย่างถูกต้องเพิ่มมากขึ้นเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา และทำให้ประชาชนภายในตำบลได้รับผลลัพธ์ ซึ่งชี้วัดถึงระดับสุขภาพของประชาชนภายในตำบลตอนแคว้ ซึ่งเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ศักยภาพขององค์กร กระบวนการดำเนินงานจนถึงผลผลิตที่ประชาชนได้รับการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่สะท้อนในภาพรวมของตำบล เป็นต้น จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตอนแคว้มีศักยภาพในการวัดผลปฏิบัติงานในทุกระดับ ซึ่งหากมีการเพิ่มเติมตัวชี้วัดผลบางประเภทจะทำให้การวัดผลปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. ความเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตอนแคว้มีการจัดการข้อมูลภายในตำบลตามภารกิจบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนแคว้ ผ่านการนำใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลของตำบลตอนแคว้ เช่น ข้อมูลจากระบบข้อมูลตำบล TCNAP (Thailand Community Network Appraisal Program) และข้อมูลจากการประชาคมหมู่บ้าน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้รับจากประชาชน เป็นต้น จากผลการศึกษาพบประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานจำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

3.1 การแปลงข้อมูลภายในพื้นที่เป็นสารสนเทศ โดยจากการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้ข้อมูลในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว โดยส่วนมากเป็นลักษณะการนำใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนาเฉพาะด้าน ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาด้านสุขภาพจะมีการนำใช้ข้อมูลในด้านสุขภาพ จากฐานข้อมูลด้านสุขภาพต่าง ๆ ทั้งโปรแกรม JHCIS ฐานข้อมูลระบบข้อมูล TCNAP ข้อมูลจากการประชาคมหมู่บ้าน ฯลฯ เป็นต้น โดยการพัฒนาและนำใช้ข้อมูลยังมีความจำกัดอยู่ที่การนำใช้เพื่อพัฒนาเฉพาะด้าน ด้วยข้อมูลภายในตำบลดอนแก้วจากแหล่งฐานข้อมูลต่าง ๆ มีครบถ้วนและสมบูรณ์ในด้านเนื้อหาและความครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้เกิดการประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อการพัฒนาและนำใช้ข้อมูลที่ส่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น ซึ่ง Russell Ackoff (1989) กล่าวว่า สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูล (Data) ที่ได้รับการให้ความหมายและประมวลผล โดยการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ของข้อมูล จะทำให้ข้อมูลที่รวบรวมและจัดเก็บนั้น เป็นสารสนเทศเพื่อนำใช้ประโยชน์ได้ต่อไป ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาด้านความมั่นคงทางอาหาร ที่หากมีการนำข้อมูลด้านพื้นที่เพาะปลูกภายในชุมชน ข้อมูลด้านการเติบโตของจำนวนประชากร และข้อมูลด้านการพัฒนาเกษตรภายในตำบลมาประมวลผลรวมกัน จะก่อให้เกิดข้อมูลในการพัฒนาด้านความมั่นคงทางอาหาร เช่น การประมวลผลระหว่างข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกภายในชุมชนรวมกับการเติบโตของจำนวนประชากรภายในตำบล และข้อมูลด้านการพัฒนาเกษตรภายในตำบลทำให้เกิดข้อมูลการเปรียบเทียบปริมาณผลผลิตทางด้านเกษตรที่ได้รับจากพื้นที่เพาะปลูกภายในตำบลกับอัตราการเติบโตของจำนวนประชากรภายในตำบล ซึ่งสะท้อนถึงความเพียงพอของอาหารภายในตำบลต่อจำนวนประชากรในพื้นที่ ซึ่งหากไม่เพียงพออาจมีการพัฒนาในด้านการส่งเสริมการจัดสรรพื้นที่เพาะปลูกในรูปแบบใหม่เพิ่มผลผลิตทางการเกษตรภายในตำบล เป็นต้น

3.2 การบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อสร้างระบบการวัดผลปฏิบัติงาน โดยตำบลดอนแก้วมีการรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุมในทุกภาคการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว แต่ส่วนใหญ่เป็นการนำใช้ข้อมูลเพื่อการจัดทำโครงการ หรือกิจกรรมภายในตำบลเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาภายในตำบล ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานจะเป็นในลักษณะของการวัดผลในแต่ละด้านภายในโครงการภายในยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว เช่น ตัวชี้วัดร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพได้ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดผลปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจภายในชุมชน เป็นต้น ดังจะเห็นได้ว่า การบูรณาการและประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อการวัดผลความสำเร็จจากการดำเนินงานยังคงค่อนข้างน้อย และยังไม่เต็มศักยภาพของข้อมูลที่มีอยู่ หากมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งฐานข้อมูลต่าง ๆ ประยุกต์ใช้ในการจัดทำการวัดผลปฏิบัติงานจะทำให้การวัดผลปฏิบัติงานสะท้อนถึงผลสำเร็จได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กล่าวถึงการวัดผลการดำเนินงานในองค์กรว่า องค์กรต้องมีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงเพื่อใช้ในการวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งทำให้การวัดผลปฏิบัติมีความเป็นไปได้ในการวัดผลและสามารถแสดงถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานภายในตารางตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว (Performance Indicator Grid) ที่มีการประยุกต์ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลภายในตำบลดอนแก้วมาจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดในมิติด้านพันธกิจผนวกกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ ได้แก่ ตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนภายในตำบลดอนแก้ว ซึ่งเป็นการบูรณาการและประยุกต์ใช้ข้อมูลจากหลายฐานข้อมูล เช่น ข้อมูลด้านสุขภาพทางกายภาพ จากฐานข้อมูลด้านสาธารณสุขภายในตำบลทั้งข้อมูลจากโปรแกรม JHCIS และข้อมูลจากระบบข้อมูลตำบล TCNAP ข้อมูลด้านสภาพ

แวดล่อมภายในพื้นที่จากฐานข้อมูลระบบข้อมูลตำบล TCNAP ข้อมูลด้านเศรษฐกิจจากฐานข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) และระบบข้อมูลตำบล TCNAP เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. ควรระบุตัวชี้วัดในระดับวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมในการวัดผลสำเร็จของการบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้น
2. ควรเพิ่มการบูรณาการตัวชี้วัดทั้งในระดับปัจเจกนำเข้า กระบวนการ ปัจเจกนำออก และผลลัพธ์ให้มีความต่อเนื่องและครอบคลุมเพื่อให้เกิดระบบวัดผลการปฏิบัติงานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มการบูรณาการและประยุกต์ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลภายในพื้นที่ประกอบกับการวัดผลปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยด้านการออกแบบการวัดผลปฏิบัติงานครั้งต่อไป อาจประยุกต์ใช้เกณฑ์การกำหนดตัวชี้วัดรูปแบบอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับบริบทกรณีศึกษา มาประกอบการออกแบบการวัดผลปฏิบัติงาน อาจทำให้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยด้านการวัดผลปฏิบัติงานครั้งต่อไป อาจเปลี่ยนแปลงกรณีศึกษาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐส่วนอื่น ๆ เช่น หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนงานราชการส่วนภูมิภาค เป็นต้น เนื่องจากหน่วยงานในระดับต่าง ๆ มีบริบทและจุดยืนที่แตกต่างกัน อาจได้แนวทางในการพัฒนาระบบการวัดผลปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในอนาคตได้

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2552). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- นัฏฐิมา ศิริชาญ. (2551). *ผลการประยุกต์ใช้ผังอุตสาหกรรมที่วัดการปฏิบัติงานของกองจัดการงานก่อสร้างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2559). *คู่มือประกอบการสมัครเพื่อรับการประเมินรางวัลการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับรางวัลประเภทโดดเด่น และประเภททั่วไป*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- สมพงษ์ บุญด้วยลาน. (2549). *การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). *แบบประเมินเกณฑ์ชี้วัดสำหรับการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

- Ackoff, R. L. (1989). From Data to Wisdom. *Journal of Applied Systems Analysis*, 16, 3-9.
- Bertalanffy, L. V. (1950). The Theory of Open Systems in Physics and Biology, *Science New Series*, 111(2872), 23-29.
- Bromberg, D. (2009). Performance Measurement A System with a Purpose or a Purposeless System?. *Public Performance & Management Review*, 33(2), 214-221.
- Doherty, T. L., Horne, T. & Wootton, S. (2014). *Managing Public Services - Implementing Change*. New York: Routledge.
- Doyle, J. (2010). *Guide to developing relevant key performance indicator for public sector reporting*. British Columbia: Library and Archives Canada Cataloguing.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1996). *The Balanced scorecard: translating strategy into action*. Boston: Harvard College.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2001). *The strategy-focused organization : how Balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston: Harvard Business School Press.
- Rouse, P. (2003). An integral framework for performance measurement, *Management Decision*, 41(8), 791-805.

Wall, A. & Martin, G. (2003). The disclosure of key performance indicator in the public sector. *Public Management Review*, 5(4), 491-509.
