

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยนั้น ได้ยึดหลักการบริหารอันได้แก่การรวมอำนาจ หมายถึงการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม การแบ่งอำนาจ หมายถึงการแบ่งมอบอำนาจวินิจฉัยสั่งการบางเรื่องให้เขตการปกครอง เช่น จังหวัด อำเภอ โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากส่วนกลางเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การควบคุมบังคับบัญชาจากส่วนกลาง และหลักการสุดท้ายคือ หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางมอบหมายอำนาจหน้าที่บางส่วนให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่มีผู้บริหารที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ให้สามารถปกครองตนเองได้ตามที่กฎหมายกำหนด โดยนับตั้งแต่เปลี่ยนแปลงการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เมื่อ พ.ศ. 2475 รัฐบาลได้เลือกที่จะนำหลักการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินทั้งสามหลักการนี้มาผสมผสานกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในประเทศชาติมากที่สุด ได้มีการแบ่งราชการแผ่นดินออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งแต่ละส่วนมีความจำเป็นและมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนตามขอบเขตอำนาจที่มีอยู่และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการปรับปรุงการบริหารราชการแผ่นดินให้เหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง (สวาท ศิริโกมุท, 2547, น. 1)

จากบริบททางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองไทยในปัจจุบันนี้ ได้มีความเปลี่ยนแปลงที่ โดยเฉพาะเรื่องความขัดแย้งด้านแนวคิดทางการเมืองของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมระหว่างคนรวย-คนจน หรือคนในเมือง-ชนบท ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรที่ตกต่ำ ปัญหาเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมซับซ้อนและรุนแรงผู้ประกอบการที่เป็นนายทุนขนาดใหญ่ผูกขาดในธุรกิจบางประเภท ได้ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อเรียกร้องความช่วยเหลือจากรัฐบาลของผู้ที่เดือดร้อนจากปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่พบบ่อยครั้ง กลุ่มผู้ชุมนุมเรียกร้องมักจะยึดสถานที่สาธารณะเพื่อเรียกร้องความสนใจจากรัฐบาลเป็นระยะเวลายาวนาน และพบเห็นได้เสมอในทุกยุคการบริหารประเทศของรัฐบาลทุกยุคสมัย ข้อเรียกร้องที่เป็นเรื่องเดิม เช่นปัญหาราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ ปัญหาที่ดินทำกิน เป็นต้น และถ้าหากปัญหาเหล่านั้นถูกเพิกเฉย หรือปัญหาเหล่านั้นได้รับการแก้ไขไม่เหมาะสม ความเดือดร้อนทั้งหลาย

ก็จะทวีความรุนแรงขึ้น และเปลี่ยนการชุมนุมโดยสงบให้กลายเป็นชุมนุมที่มีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ จนกระทั่งเกิดการประท้วงกันของกลุ่ม ผู้เรียกร้องและเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลที่มาควบคุมสถานการณ์นำมาซึ่งความสูญเสียที่ทุกฝ่ายไม่ต้องการให้เกิดขึ้น (สวาท สิริโกมุท, 2547, น. 11 - 15)

โดยในปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทย ได้รับอิทธิพลทางด้านแนวคิดของภาคเอกชนที่นำระบบ TQM และระบบมาตรฐานการบริการจัดการงานคุณภาพ (ISO 9000) ขององค์กร ISO ซึ่งต่อมาภาคเอกชน และภาคราชการได้นำระบบ ISO 9000

ไปประยุกต์ดำเนินการให้เกิดระบบบริหารงานคุณภาพขึ้นในองค์กร โดยในปี พ.ศ. 2541 คณะรัฐมนตรีได้มีมติในการประชุม เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2547 เห็นชอบให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes (Thailand International P.S.O.) เพื่อให้ภาคราชการมีระบบบริหาร จัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชน และสังคมส่วนรวม โดยมุ่งเน้นในผลสัมฤทธิ์รวมของภาครัฐทั้งระบบ และเน้นให้ทุกหน่วยราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ คือมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ที่บั่นปลาย โดยเฉพาะความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพของหน่วยราชการ ความประหยัด ความถูกต้อง การรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม ในฐานะการเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ โดยกำหนดเกณฑ์ และมาตรฐานตัวชี้วัดของการปฏิบัติราชการ

ในปี พ.ศ. 2545 ประเทศไทยได้ปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่ โดยวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างชัดเจน ในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กล่าวคือ “ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน “ซึ่งหลังจากมีการปฏิรูประบบราชการ และออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่ง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าวมาให้ โดยได้มีการจัดทำอย่างเป็นรูปธรรมมีการจัดทำแผนที่นำทาง (Roadmap) ในรูปแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการ ให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผล การปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับทั่ว

กัน จึงได้นำเครื่องมือสมัยใหม่จำนวนมากมาใช้ปรับปรุงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ และพัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐ รวมทั้งปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ โดยมีกลยุทธ์การปฏิบัติและมีการควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Control) แต่ด้วยในปัจจุบันสังคมไทยได้ปรับตัวเข้าสู่ยุคของการเปลี่ยนแปลงจากชนบทสู่เมืองอย่างต่อเนื่อง ขณะที่การพัฒนาชนบทกับเมื่อมีลักษณะแยกส่วนส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลของการพัฒนาของชุมชนชนบท พร้อมกันนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ระบุเพิ่มเติมว่าวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นสะท้อนถึงความไม่สมดุลของกระบวนการพัฒนาประเทศประกอบกับ การที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วขณะที่กระแสโลกาภิวัตน์ ได้นำพาระบบ เศรษฐกิจยุคใหม่และการสื่อสารไร้พรมแดนเข้ามาความรวดเร็วการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ภาวะความเป็นเมืองมากขึ้น และพฤติกรรมกรบริโภคเลียนแบบ โลกตะวันตก ล้วนส่งผลกระทบต่อวิถีของคนในชุมชนทั้งสิ้น ปัจจัยดังกล่าวจะเป็นภัยคุกคามหากชุมชนขาดความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ขณะเดียวกันอาจจะเป็นโอกาสในการพัฒนาของชุมชนได้เช่นกัน หากชุมชนสามารถปรับตัวและใช้ประโยชน์จากบริบทการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549, น. 5)

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในห้วงเวลาที่ผ่านมามีได้ดำเนินการตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งได้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทั้งปัญหาการร้องเรียนของประชาชนต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบอำนาจของรัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น และปัญหาการฟ้องร้องคดีต่อศาลปกครองและศาลยุติธรรมหลาย ๆ คดี แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นไทยจะมีการปรับเปลี่ยนมาตามลำดับ แต่ยังไม่พัฒนาเท่าที่ควรจะเป็น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดตั้งและการดำเนินการต่าง ๆ เกิดจากการสั่งการหรือหยิบยื่นให้ (Devolution) หลายโครงการไม่เป็นที่ต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ มากนักซึ่งทำให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้สึกว่าการเมืองเป็นเรื่องของข้าราชการหรือนักการเมืองเท่านั้น ประชาชนเป็นเพียงผู้ที่คอยปฏิบัติตามคำสั่งของข้าราชการและนักการเมืองถึงแม้ว่าโดยอุดมการณ์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ปกครองตนเอง มีการติดตาม

กำกับควบคุม ตรวจสอบภายในการบริหารงานภายในท้องถิ่นก็ตาม ซึ่งความเชื่อ หรือแนวความคิดดังกล่าว ทำให้การปกครองท้องถิ่นอยู่ในมือของกลุ่มคนเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ไม่ได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของภาคประชาชนหรือตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง

จากผลการวิจัยของ พรเพ็ญ อยู่บำรุง (2551, น. 105 – 109) ได้สะท้อนให้เห็นถึงสาเหตุต่าง ๆ ของปัญหาการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้วยเหตุที่ ประชาชนขาดโอกาสแสดงความคิดเห็น และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ความเห็นชอบต่อโครงการ เทศบาลตำบลขาดความเสมอภาคในการให้บริการ บุคลากรก็ยังไม่เพียงพอต่อภารกิจงานประกอบกับการปฏิบัติงานบางเรื่องไม่ตรงกับตำแหน่งงาน หนึ่งคนทำงานหลายอย่างเกินกำลังความสามารถระบอบการสรรหาส่วนใหญ่อยู่ภายใต้ระบบอุปถัมภ์ ส่วนงบประมาณ ก็ยังไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ เทศบาลก็ควรจะต้องมีการพัฒนาจัดเก็บรายได้ให้ครอบคลุม ยุติธรรมและทั่วถึง การส่งมอบงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ยังมีความล่าช้าโดยขาดความจริงใจที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งการให้บริการบางเรื่องก็ใช้เวลานานเกินไป และเทศบาลก็ขาดการประเมินผลกระทบจากการดำเนินงานรวมถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของเทศบาลประชาชนยังเข้าไม่ถึงข้อมูลที่แท้จริง แม้แต่การประชาสัมพันธ์ก็ยังไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับผลวิจัย สมบัติ เรื่องชัยวิเวท (2549) ปัญหาของการบริหารเทศบาลตำบล คือ ด้านการจัดองค์การ รองลงมาได้แก่ ด้านการวางแผน การนำ การควบคุม และการจัดคนเข้าทำงาน สอดคล้องกับผลวิจัย นรเศรษฐ์ ชาลปติ (2553) ปัญหาการบริหารจัดการเทศบาล นั้นพบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลให้บริการได้ทั่วถึงแต่การได้รับข่าวสารของประชาชนยังมีความคลาดเคลื่อน และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่าประชาชนบางส่วนไม่เสนอปัญหา เนื่องจากเคยเสนอแล้วแต่เทศบาลไม่ดำเนินการแก้ไข และไม่กล้าแสดงออก ด้านการตัดสินใจ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยร่วมตัดสินใจในการบริหารงานหรืออนุมัติโครงการ ด้านการดำเนินงาน ประชาชนต้องการเข้าร่วมกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมด้วย ด้านการรับประโยชน์และตรวจสอบ เทศบาลควรเพิ่มงานบริการประชาชนให้หลากหลายมากขึ้น และประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยแจ้งปัญหาจากการปฏิบัติงานของเทศบาล สอดคล้องกับผลวิจัย พิทักษ์พงษ์ กางการ (2554, น. 212 - 214) พบว่าการปฏิบัติงานในเทศบาลภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ ที่บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลควรมีการวางแผน (Planning) ที่ยึดหลักการมีส่วนร่วมในการวางแผนการบริหารงาน การจัดองค์การ (Organizing) ที่ยึดหลักนิติธรรมเป็นแนวทางจัดองค์การ การจัดการพนักงาน (Staffing) โดยให้ความสำคัญรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน การสั่งการ (Directing) ที่ใช้หลักนิติธรรมในการสั่งการ การควบคุม (Controlling) และภาวะผู้นำ โดยใช้หลักนิติธรรมเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายและกฎข้อบังคับและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ที่ใช้หลักความ

โปร่งใส โดยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และยังคงคล้องกับผลวิจัย เชิดศักดิ์ เจนวิริยะกุล (2550) พบว่า ความรู้ความสามารถทางการบริหารจัดการของผู้บริหารเทศบาลในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ต้องมีการประสานงานการปฏิบัติงานเป็นทีมช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุดด้านงบประมาณ การควบคุมตรวจสอบทางด้านการใช้จ่ายเงินอย่างเคร่งครัดเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง มีการสั่งการ การวางแผน เช่น การวางแผนดำเนินงานทุกโครงการไว้ล่วงหน้าเป็นสิ่งที่ดี การจัดองค์กร การมอบหมายงานและการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปัจจุบันนี้มีจำนวน 716 แห่ง จำนวน 20 เทศบาล ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 77 แห่ง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 60 แห่ง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 35 แห่ง จังหวัดนครพนม จำนวน 22 แห่งจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 85 แห่ง จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 18 แห่ง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 57 แห่ง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 18 แห่ง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 21 แห่งจังหวัดยโสธร จำนวน 23 แห่ง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 38 แห่ง จังหวัดเลย จำนวน 26 แห่งจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 33 แห่ง จังหวัดสกลนคร จำนวน 47 แห่ง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 24 แห่ง จังหวัดหนองคาย จำนวน 18 แห่ง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 22 แห่งจังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 20 แห่ง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 32 แห่ง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 40 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2559) ซึ่งบางแห่งได้รับการยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาเป็นเทศบาลตำบลด้วยองค์ประกอบทางกายภาพ ประชากร และรายได้ ซึ่งในการบริหารจัดการเพื่อดำเนินงานในกิจกรรมพัฒนาด้านต่าง ๆ ก็ยังมีการร้องเรียนของประชาชนว่าเทศบาลดำเนินงานหรือบริหารจัดการไม่โปร่งใส (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2555, น. 34 -35) แม้ว่าเทศบาลตำบลในพื้นที่ต่าง ๆ ได้มีความพยายามในการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นโดยอาศัยกรอบความต้องการของประชาชนที่ได้มาจากสภาพข้อเท็จจริงที่ปรากฏขึ้นและจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนดำเนินการตามขั้นตอน การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลและการดำเนินงานตามนโยบายของคณะเทศมนตรีเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพผลเท่าเทียมกันทุกชุมชนแต่ถึงอย่างไรประชาชนในเขตเทศบาลตำบล ก็ยังมีข้อร้องเรียนว่าเทศบาลดำเนินงานล่าช้ามีขั้นตอนในการทำงานมากทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเสียเวลา การจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์มีราคาแพงเกินกว่าเหตุและการจัดสรรงบประมาณในด้านต่าง ๆ ยังมีความรั่วไหลและขาดประสิทธิภาพ (กรมการปกครอง, 2555, น. 10)

จากการศึกษาวิจัยของผู้วิจัยพบว่าพบประเด็นในการบริการจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นพื้นที่ที่น่าในใจมีความหลากหลายในบริบทเชิงพื้นที่ใน

การที่จะศึกษาเพื่อให้ได้ทราบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลผู้วิจัย จึงพิจารณาให้ความสำคัญในการที่จะศึกษาวิจัยเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกำหนดให้ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งเป็นประชากรในการศึกษาวิจัยเพื่อทราบถึงสภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และส่งเสริมการพัฒนาของเทศบาลตำบล ให้มีผลสัมฤทธิ์อย่างสูงสุด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการประชาชนต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2.2 ตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3.3 เพื่อสร้างและยืนยันต้นแบบความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.4 สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานเพื่อใช้ทดสอบความถูกต้องของทฤษฎีได้ว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการ

จัดการความรู้ ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก ปัจจัยด้านธรรมาภิบาล ในองค์กร ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านการตัดสินใจ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านคุณธรรมและจริยธรรม ปัจจัยการมีส่วนร่วม และปัจจัยการทำงานเป็นทีม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัย ตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้นผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและค้นหาแนวทางการพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อพัฒนาเทศบาลตำบลให้มีการบริหารจัดการที่ดีมีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรอบด้านในภาวะปัจจุบัน ตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน และการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5.2 ขั้นตอนของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) เพื่อสร้างตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและยืนยันตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.5.3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ระยะที่ 1

1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 17,009,430 คน (ข้อมูลผู้มีสิทธิเลือกตั้ง คณะกรรมการเลือกตั้ง, 2559, น. ออนไลน์)

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973 , p. 727) โดยยึดหลักการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปร (ปัจจัย) ต้องมีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่โดยใช้ 1 : 20 (ตัวแปร : กลุ่มตัวอย่าง)

1.5.3.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลตำบล ปลัดเทศบาลตำบล รองปลัดเทศบาลตำบล หัวหน้าสำนักหรือผู้อำนวยการกอง ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการ จำนวน 20 คน ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นผู้บริหารของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์ในการบริหารองค์กรตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.5.4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1) ตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือคือ

- 1.1) ด้านภาวะผู้นำ
- 1.2) ด้านการจัดการความรู้
- 1.3) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
- 1.4) ด้านสมรรถนะหลัก
- 1.5) ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร
- 1.6) ด้านบุคลิกภาพ
- 1.7) ด้านความรับผิดชอบ
- 1.8) ด้านการตัดสินใจ
- 1.9) ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 1.10) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
- 1.11) ด้านการมีส่วนร่วม
- 1.12) ด้านการทำงานเป็นทีม

2) ตัวแปรตาม ซึ่งเป็นปัจจัยผลลัพธ์คือความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.5.5 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 716 แห่ง ประกอบด้วย 20 จังหวัด ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

- 1) จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 77 แห่ง
- 2) จังหวัดขอนแก่น จำนวน 60 แห่ง
- 3) จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 35 แห่ง

- | | | |
|-----|--------------------|---------------|
| 4) | จังหวัดนครพนม | จำนวน 22 แห่ง |
| 5) | จังหวัดนครราชสีมา | จำนวน 85 แห่ง |
| 6) | จังหวัดบึงกาฬ | จำนวน 18 แห่ง |
| 7) | จังหวัดบุรีรัมย์ | จำนวน 57 แห่ง |
| 8) | จังหวัดมหาสารคาม | จำนวน 18 แห่ง |
| 9) | จังหวัดมุกดาหาร | จำนวน 21 แห่ง |
| 10) | จังหวัดยโสธร | จำนวน 23 แห่ง |
| 11) | จังหวัดร้อยเอ็ด | จำนวน 38 แห่ง |
| 12) | จังหวัดเลย | จำนวน 26 แห่ง |
| 13) | จังหวัดศรีสะเกษ | จำนวน 33 แห่ง |
| 14) | จังหวัดสกลนคร | จำนวน 47 แห่ง |
| 15) | จังหวัดสุรินทร์ | จำนวน 24 แห่ง |
| 16) | จังหวัดหนองคาย | จำนวน 18 แห่ง |
| 17) | จังหวัดหนองบัวลำภู | จำนวน 22 แห่ง |
| 18) | จังหวัดอำนาจเจริญ | จำนวน 20 แห่ง |
| 19) | จังหวัดอุดรธานี | จำนวน 32 แห่ง |
| 20) | จังหวัดอุบลราชธานี | จำนวน 40 แห่ง |

1.5.6 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระหว่างเดือนสิงหาคม 2559 ถึงเมษายน 2560

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

“ตัวแบบ” หมายถึง รูปแบบ แบบแผน ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือสิ่งที่ย่อส่วนตัวแทนจากความจริงโดยการสร้างหรือพัฒนามาจากโครงสร้างทางความคิดเห็นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ๆ และมีความสัมพันธ์ต่อกัน สามารถอธิบายหรือทำนายปรากฏการณ์เชิงเหตุผล และผลที่เกิดขึ้นให้เข้าใจได้ง่ายเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

“รูปแบบการบริหารจัดการเทศบาลตำบล” หมายถึง วิธีการที่เหมาะสมที่สามารถกระตุ้นส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาของเทศบาลตำบล การจัดระบบการบริหารราชการ การจัดโครงสร้าง ทัศนคติในการบริหารราชการ และการกำหนดแนวทางที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเปิด

โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจทางการบริหารและดำเนินกิจกรรมของรัฐ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

“เทศบาลตำบล” หมายถึงเทศบาลที่ถูกจัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2475 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คือ เทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 20 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครพนม จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดยโสธร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดเลย จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสกลนคร จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอุบลราชธานี

“ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล” หมายถึง การดำเนินการในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ คือจังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการประกอบด้วย

“ภาวะผู้นำ” หมายถึง ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริตใจการทำงานทั้งต่อตนเองและประชาชน รับฟังความคิดเห็นของชุมชนประชาชนในการบริหารงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน สร้างความน่าเชื่อถือและเกิดความศรัทธาในตนเอง กล้าคิดและตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา

“การจัดการความรู้” หมายถึง การสร้างกระบวนการเรียนรู้ในองค์กรของเทศบาลในการให้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยมีแหล่งเรียนรู้ข้อมูลด้านวิชาการต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง

“การให้ข้อมูลข่าวสาร” หมายถึง การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบถึงสิทธิอันพึงได้พึงมีจากภาครัฐ รวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน

“สมรรถนะหลัก” หมายถึง การที่บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยมีความมุ่งมั่นในการทำงานที่จะสร้างผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ความมีจริยธรรม และความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม

“ธรรมาภิบาลในองค์กร” หมายถึง การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่นี้จะต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐ คือ ขอบด้วยกฎหมาย มีความโปร่งใสเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติจะต้องมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานของเทศบาลรวมทั้งโครงการหรืองานด้านต่าง ๆ ที่รัฐลงทุนไปจะต้องมีความคุ้มค่าใช้ได้จริงและใช้ได้นานคงทนถาวร

“บุคลิกภาพ” หมายถึง ลักษณะของผู้นำเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ที่แสดงออกทั้งทางกาย ทางใจ และสติปัญญา ใ้บุคคลอื่นรับรู้ได้ อันได้แก่ ว่องไวและปรับตัวเข้ากับสังคมได้ แต่งกายสุภาพ ฉลาดมีความรู้ความสามารถ มีสุขภาพดี ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รวมถึง มีทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเป็นลักษณะเฉพาะตัว และแบบแผนพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่ถูกหล่อหลอมมาจากประสบการณ์วัฒนธรรม การเรียนรู้วิธีการปรับตัว และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึง บุคคลนั้น เช่นนั้น เช่นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่ตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ความกระตือรือร้น การร่วมมือ เป็นต้น

“ความรับผิดชอบ” หมายถึง การตระหนักในอำนาจหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมาย แก้ไขและช่วยเสริมสร้างปริมาณและคุณภาพของงานให้ได้รับผลสูงสุด ติดตามงานอยู่ไม่เอาใจเอาเปรียบต่อสังคม ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รับผิดชอบต่อตนเอง ต่อหน่วยงานอื่น เปิดใจกว้างและยอมรับความผิดพลาดของตนเอง

“การตัดสินใจ” หมายถึง การพิจารณาทางเลือกในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้นำ ซึ่งต้องมีการวางแผนในการตัดสินใจ รู้จักวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ไม่ใช่เล่ห์เหลี่ยม มีความกล้า ใ้ความรู้ความสามารถ ที่มีอยู่ประกอบการทำงานอย่างรอบคอบ

“การติดต่อสื่อสาร” หมายถึง การสื่อความหมายด้านการพูด การเขียน การสั่งการที่ชัดเจน ใ้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองต่อที่ประชุมและต่อผู้อื่น แสดงกิริยาวาจาได้อย่างเหมาะสมมีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักสังเกตและเรียนรู้ท่าทีของบุคคลอื่น มีทักษะในการพูด

“คุณธรรมและจริยธรรม” หมายถึงการเป็นผู้มีความอดทน อดกลั้น อดออม มีความสามารถในการแยกแยะสิ่งที่ถูกและสิ่งที่ผิด ใ้หลักธรรมเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธอันดี มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียงใ้ความเสมอภาคกับทุกคน มีความเสียสละเพื่อส่วนรวมและมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความซื่อตรงต่อตนเอง ต่อการงาน ต่อบุคคลอื่น มีความเมตตา รักและปรารถนาดีต่อผู้อื่น มีความประพฤติดีทั้งทางกาย วาจาและใจ

“การมีส่วนร่วม” หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานที่สนับสนุนใ้ประชาชน หรือบุคคลทั่วไปได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการตัดสินใจ การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การวางแผน และการปฏิบัติตามแผนเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาของสังคม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นการนำพาประชาชนให้หลุดพ้นจากการที่ได้เป็นเพียงแค่ผู้รับผลจากการพัฒนา แต่เปลี่ยนตัวเองมา

เป็นผู้ซึ่งได้กระทำร่วมกระบวนการเปลี่ยนแปลง เพราะการมีส่วนร่วมเป็นการแสดงออกซึ่งเสรีภาพในการปฏิบัติตามนโยบายของตน

“การทำงานเป็นทีม” หมายถึง การทำงานที่ เน้นความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงานหรือองค์การ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และในความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม โดยมี การสร้างทีมงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อกูลกัน และการบริหารการเปลี่ยนแปลงของทีมงาน

“ผลสำเร็จของการบริหารจัดการ” หมายถึง การบริหารกิจการภาครัฐที่เป็นความหวังของประชาชนในการพัฒนาความเป็นอยู่เพื่อความมั่นคงในอาชีพและผลสำเร็จของการบริหารจัดการ หมายถึงการบริหารกิจการภาครัฐที่เป็นความหวังของประชาชนในการพัฒนาความเป็นอยู่เพื่อความมั่นคงในอาชีพและปากท้องที่ดีขึ้น ซึ่งเป็น การดำเนินงานตามเป้าหมายเชิงการบริหารจัดการที่ดี โดยมีการปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบด้วย

“การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” หมายถึง การบริหารราชการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

“การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” หมายถึง การปฏิบัติงานต้องได้รับผลลัพธ์ (Outcomes) ตรงตามวัตถุประสงค์โดยส่วนราชการจะต้องใช้การบริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results – based Management) กล่าวคือก่อนดำเนินการตามภารกิจต้องจัดทำแผนไว้ล่วงหน้า มีขั้นตอนเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จมีการติดตามและประเมินผล หากเกิดผลกระทบต่อประชาชนให้เปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้บูรณาการร่วมกัน โดยการบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารงานที่ต้องมีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณในปีต่อไปสำหรับการจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ โดยหน่วยงานได้มีการบริหารจัดการที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยสามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของ

แผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงาน และ วัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

“การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน” หมายถึง ให้ส่วนราชการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติการปฏิบัติ หรือดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่รับผิดชอบ โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน่วยงานได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เช่น การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ชิดตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ one-stop service

“ปรับปรุงงานให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง” หมายถึง ให้ส่วนราชการที่กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปีรายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ได้มีการอนุมัติแล้วให้ประชาชนสามารถขอคู่มือหรือตรวจสอบได้ พร้อมยังการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ

“การอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน” หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปีรายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ได้มีการอนุมัติแล้วให้ประชาชนสามารถขอคู่มือหรือตรวจสอบได้

“การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” หมายถึง หน่วยงานได้มีการตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภาคกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจต่าง ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

1.7 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.7.1 ได้ข้อมูลทางสารสนเทศว่าด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.7.2 ได้ตัวแบบความสำเร็จการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจนสามารถแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้