

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
เทศบาลเมืองในประเทศไทย

RELATIONSHIP BETWEEN PUBLIC SERVICE OF STANDARD AND LOCAL GOVERNANCE OF
TOWN MUNICIPALITIES ADMINISTRATION IN THAILAND

นิพนธ์ ไตรสรณะกุล¹

Nipon Trisoranakul¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) เพื่อศึกษาการใช้หลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย และ (4) เพื่อสร้างตัวแบบการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะในการบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัยศึกษาพื้นที่เทศบาลเมืองในประเทศไทยทั้งหมด 142 แห่ง ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีเทศบาลเมือง ปลัดเทศบาลเมืองและตรวจสอบเอกสารการดำเนินงานของเทศบาล 284 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์จากคำถามเชิงลึกในการลงพื้นที่จริง เอกสารราชการ และการสังเกตการณ์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ Canonical Correlation และ Path Analysis ตามตัวแบบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Canonical พบว่า การบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับการบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทยในระดับมาก โดยเฉพาะมาตรฐานบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมือง 3 หลัก คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจของเทศบาล และหลักการประเมินผลการปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาเบื้องต้นนำไปสู่การสร้างตัวแบบการบริหารงานเทศบาลเมืองเพื่อบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่น โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่และแนวทางในการกระต้นบทบาทการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรฐานการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และมีการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และการท่องเที่ยว ที่ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารงานของเทศบาลเมืองสามารถบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ และสามารถบรรลุตามหลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจของเทศบาล และการประเมินผลการปฏิบัติการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: วิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยสถิติ วิเคราะห์เส้นทาง

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขานวัตกรรมการบริหารการจัดการรัฐกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ABSTRACT

The objectives of the study were; to study standard practices of public service in town municipality administration; to study the core concept of good governance of local governance in Thailand; to study the relationship between standard practices of public service in town municipality administration and local governance in Thailand; and to create the model of standard practices of public service in town municipalities administration for achieving the local governance in Thailand.

The scope of this study aimed in 142 town municipalities in Thailand. Researcher employed 2 tools for collecting data; questionnaire and literature review. Questionnaire was completed by interviewing municipal mayors and clerks, and literature review was completed by assessing 284 annual reports of municipality. Research methodologies were qualitative and quantitative methods. Qualitative method was used by in-depth interviewing in the fields, reviewing official documents, and observing the administration on standard practices of public service in town municipality administration local governance in Thailand. Quantitative analysis was employed Canonical Correlation and Path Analysis for testing hypotheses

The result of statistical analysis showed that standard practices of public service in town municipality administration had a strong relationship with the achievement of local governance. This service standard particularly related with infrastructure, supporting quality of life, and supporting art, culture, and travel activity. Also, the service standard related in 3 core concept of local governance, which were to reduce operational process, to improve mission of municipality, and to evaluate the operation.

From these results, the model of town municipality administration could be created for local governance. Path analysis was employed to develop the model, which created new knowledge and the solution for stimulating the role of administration in local governance based on the standard of infrastructure and quality of life supporting. The result of this standard administration could lead to the satisfaction of people in local areas. The feeling of satisfaction was an important part for town municipality administration to affectively achieve those 3 core concepts.

Keywords: Canonical Correlation, Path Analysis

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นภายใต้หลักการของการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสได้ปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเพราะได้รับรู้ปัญหาและความต้องการของตนเองดีกว่าผู้อื่น โดยให้มีการจัดตั้งองค์กรหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นซึ่งมีความเป็นอิสระและมีสิทธิตามกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมเพื่อให้บรรลุการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้ปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รุ่งอรุณ พิมพ์หล่อน, 2551) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นนี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะคือ (1) การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน หรือที่เรียกว่า “Standard Practices” (2) การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ หรือที่เรียกว่า “Best Practices” และ (3) การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ หรือที่เรียกว่า “Citizen Practices” (จรัส สุวรรณมาลา, 2544)

การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน หรือที่เรียกว่า “Standard Practices” มีจุดมุ่งหมายหลักที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน มีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐค่อนข้างสูง ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมักจะต้องมีการออกกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติงาน กำหนดสิ่งที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ของการจัดบริการไว้ พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแลส่งเสริม หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical Relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Manor, 1999)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำโดยเสมอเหมือนกัน หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตาม หรือไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน หรือมาตรฐานการจัดบริการในเรื่องหนึ่งเรื่องใด ก็ให้ดำเนินการขอประชาติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น และเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดบริการของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546) หลักการขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ อาจเรียกว่า หลัก “Home Rule” (Parker, 1995)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นแนวคิดสากล ที่ได้นำมาใช้ในสังคมไทย โดยมีความหมายรวมถึงระบบโครงสร้างและกระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์ ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคือการพัฒนาให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและการสร้างความเป็นธรรมในการพัฒนาด้านต่างๆ ให้กับสังคมทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ยังได้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) รัฐได้มีแนวทางการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมไทย ได้กำหนดแนวทางเพื่อสร้างการบริหารจัดการที่ดีในยุทธศาสตร์การพัฒนาประชาธิปไตย คือ การพัฒนาให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ดี มีความรับผิดชอบ และมีความเอื้ออาทรต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนดำเนินไปในเชิงสร้างสรรค์ และเสริมสร้างสมรรถนะซึ่งกันและกัน การพัฒนาประชาธิปไตยสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี เพื่อสร้างระบบการบริหารที่ทำให้เกิดดุลยภาพระหว่างประโยชน์ของคนในแต่ละชุมชน และประโยชน์ของชาติที่ทำให้เกิดดุลยภาพขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) มีวัตถุประสงค์ด้านการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในสังคมไทยทุกระดับ เป็นพื้นฐานให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สำหรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) มีพันธกิจด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ดังนี้ “พัฒนาระบบบริหารจัดการประเทศให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ภายใต้ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มุ่งสร้างกลไก และกฎระเบียบที่เอื้อต่อการกระจายผลประโยชน์จากการพัฒนาสู่ทุกภาคี ควบคู่กับการเสริมสร้างความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม รับผิดชอบต่อสาธารณะ มีการกระจายอำนาจ และกระบวนการที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสู่ความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ สังคมและการใช้ทรัพยากร”

นอกจากนี้ สาระของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ด้านแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินด้านการพัฒนาระบบงานภาครัฐ ได้มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550)

กระบวนการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ที่จะนำไปสู่เป้าหมายความเป็นธรรมและสันติสุขได้ จะต้องเน้นกระบวนการที่วางกฎเกณฑ์ ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศในทุกภาค ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาสังคม ภาคปัจเจกชนและครอบครัว มีส่วนร่วมกันบริหารจัดการประเทศ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาไปข้างหน้า โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) ความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส (Honesty and Transparency) ความพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) และกฎเกณฑ์ที่ยุติธรรม และชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability) การบริหารจัดการทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองต้องสร้างความสมดุลระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้ดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและสังคมมีเสถียรภาพ ความสมดุลที่สำคัญคือ การจัดสรรทรัพยากรของสังคมให้ทุกภาคมีส่วนได้ที่เหมาะสมและยอมรับได้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัย คือ เป็นกระบวนการที่ทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรทรัพยากร และกฎหมายที่ยุติธรรม (วีระ ไชยธรรม, 2542)

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีผลกระทบกับสภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวนมากที่สุด โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ถ้าองค์กรส่วนท้องถิ่นดังกล่าวจะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจขององค์กรอย่างซื่อสัตย์สุจริต ประชาชนก็จะได้รับประโยชน์สูงสุด การพัฒนาการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการวางแผนพัฒนาองค์กรในการบริหารจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการที่ดีที่เป็นแนวคิดแห่งหลักธรรมาภิบาล การปกครองที่ยึดถือความถูกต้องดีงาม คือ ปกครองโดยธรรม หรือธรรมรัฐ การปกครองโดยธรรมที่ดี บุคคลดี องค์กรที่ดี รัฐจะต้องเข้าถึงหลักธรรมาภิบาล (คณิน บุญสุวรรณ, 2548)

เนื่องจากสภาพข้อเท็จจริงดังกล่าว ผู้ศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าเทศบาลเมืองต้องบริหารกิจกรรมต่างๆ ในเทศบาลให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในขณะเดียวกันจำเป็นต้องให้การบริหารกิจการเหล่านี้บรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่นอีกด้วย ตามหลักตรรกะทางการบริหารแล้ว เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานในบริการสาธารณะของท้องถิ่น และเป็นแนวทางในการส่งเสริมการดำเนินงานของเทศบาลเพื่อการบรรลุหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาการใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย

4. เพื่อสร้างตัวแบบการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะ ในการบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

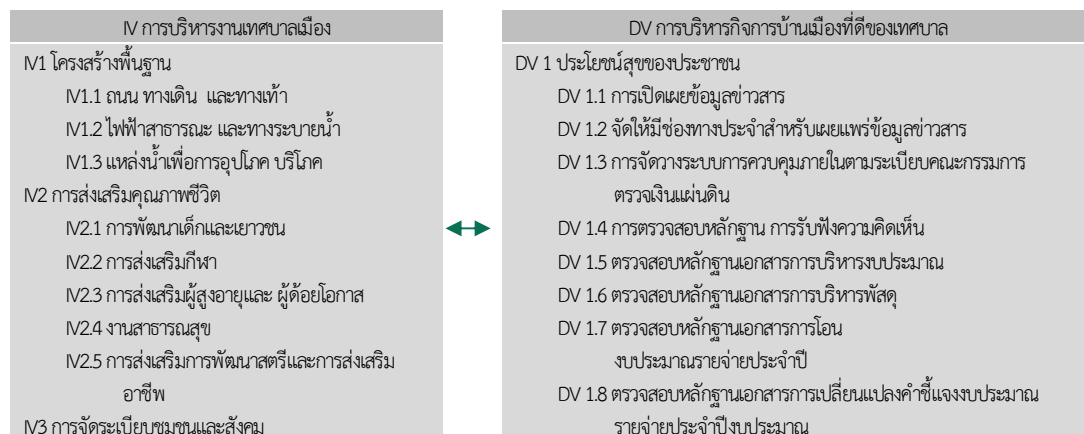
กรอบแนวคิดการวิจัย

การบริหารงานเทศบาลเมือง มีการตั้งเป้าหมายให้มีการบริหารงานเพื่อบรรลุหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีการตราพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2546 ออกมาบังคับ แต่ในหลายปีที่ผ่านมา มีผู้ตั้งข้อสงสัยว่า การพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น (เทศบาล) ยังจะพัฒนาไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะมีการบริหารองค์กรแบบตามอย่างกันมากกว่าตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

กรอบความคิดว่าด้วย ความสัมพันธ์ของการบริหารงานเทศบาลเมืองตามมาตรฐานบริการสาธารณะ และการบรรลุหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นการศึกษาแนวคิดที่ประกอบด้วยปัญหาต่างๆ ตั้งแต่ การบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะด้านต่างๆ ซึ่งกำหนดโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักการบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษากรอบแนวคิด การบริหารงานเทศบาลเมืองเพื่อบรรลุหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีที่มาจากการทบทวนวรรณกรรม การสกัดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตามแนวความคิดที่เกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาลเมือง โดยศึกษาถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปของสังคมโลกและสังคมไทย อันเกิดจากกระแสการปฏิรูประบบราชการ การบริหารกิจการภาครัฐแนวใหม่โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ทำให้รูปแบบและลักษณะของการบริหารงานเทศบาลเมืองเปลี่ยนไป และมีแนวโน้มซับซ้อนมากขึ้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา สามารถกำหนดกรอบแนวคิด ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานเทศบาลเมืองตามมาตรฐานบริการสาธารณะ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้ดังนี้

ตัวแบบที่ 1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย



IV3.1 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย IV4 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม IV4.1 การจัดการสิ่งแวดล้อม IV5 การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และการท่องเที่ยว IV5.1 การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	DV 2 การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของเทศบาล DV 2.1 การแต่งตั้งองค์กรจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล DV2.2 การตรวจสอบหลักฐานการจัดทำแผนพัฒนาสามปี DV 2.3 การนำโครงการ กิจกรรม ข้อเสนอของประชาชนท้องถิ่นหรือแผนชุมชนมาบรรจุในแผนพัฒนาสามปี DV 2.4 นำโครงการในแผนพัฒนาสามปีมาจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี DV 2.5 การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น DV 2.6 การจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการกับผู้บริหารท้องถิ่น DV 2.7 การบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น DV 2.8 การส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่ข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่น DV 2.9 เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุมสภาท้องถิ่น DV3 การบริหารการกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ DV 3.1 การจัดทำแผนดำเนินงานแล้วเสร็จภายในกำหนด DV 3.2 การแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่ยื่นคำขออนุญาตอนุมัติ หรือความเห็นชอบของเทศบาล ภายในกำหนด DV3.3 มีกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน DV4 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน DV 4.1 เทศบาลลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน DV 4.2 เทศบาลมอบอำนาจการตัดสินใจ DV 4.3 เทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการ DV5 การปรับปรุงภารกิจของเทศบาล DV 5.1 เทศบาลมีการพิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกภารกิจ DV 5.2 เทศบาลจัดให้มีการจัดทำแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกเทศบัญญัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ DV6 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน DV 6.1 การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน DV6.2 การเปิดรับข้อร้องเรียน เสนอแนะสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน DV6.3 การจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน DV7การประเมินผลการปฏิบัติการ DV7.1 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล DV 7.2 การประเมินผลปฏิบัติราชการ DV7.3 การประเมินความพึงพอใจของประชาชน
--	--

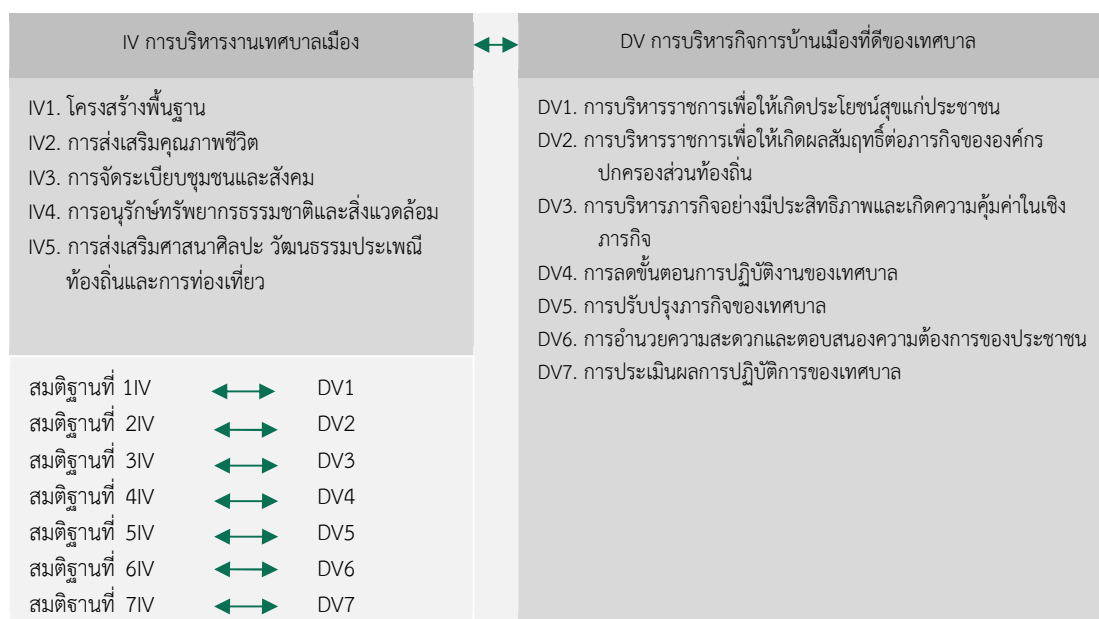
สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิดการบริหารงานเทศบาลเมืองตามมาตรฐานบริการสาธารณะ จึงมีข้อสันนิษฐานว่า “การบริหารงานของเทศบาลเมืองตามมาตรฐานบริการสาธารณะ มี

ผลต่อการบรรลุหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่น” ซึ่งสามารถนำมาตั้งเป็นกรอบความสัมพันธ์และสามารถนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัย แสดงดังตัวแบบที่ 2 ได้ดังนี้

“การบริหารงานเทศบาลเมืองในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคม ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ท้องถิ่น และการท่องเที่ยว (IV) มีความสัมพันธ์กับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย (DV)”

ตัวแบบที่ 2 สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย



ระเบียบวิธีวิจัย

พื้นที่และประชากรการวิจัย

1. พื้นที่เป้าหมาย (Locus of Area) ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงพื้นที่ศึกษาหรือพื้นที่เป้าหมายเทศบาลเมืองในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 142 แห่ง

2. ประชากรการวิจัย (Research population) ทำการสัมภาษณ์บุคลากรเทศบาลเมืองละ 2 คน คือนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล รวม 142 แห่ง จำนวน 284 คน ประกอบกับการตรวจสอบเอกสารการดำเนินงานของเทศบาล

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ปลายปิดเป็นเครื่องมือในการศึกษา การสร้างคำถามตรงตามตัวแปรต้นนี้ และตัวชี้วัด ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ปลายปิด โดยการคำนวณหาค่า IVC (Item Variable

Congruence Index) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ปลายปิดกับเทศบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือเทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน 30 คน เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบ่งออกได้ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดโดยผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ปลายปิดขึ้น จำนวน 60 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรต้น เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาลเมืองตามมาตรฐานบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	6 ข้อคำถาม
2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	10 ข้อคำถาม
3) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคม	2 ข้อคำถาม
4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2 ข้อคำถาม
5) ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นและการท่องเที่ยว	2 ข้อคำถาม
รวม	22 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรตามเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบรรลุหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาล ประกอบด้วย 7 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1) หลักเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	10 ข้อคำถาม
2) หลักการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของเทศบาล	9 ข้อคำถาม
3) หลักการบริหารการกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ	3 ข้อคำถาม
4) หลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3 ข้อคำถาม
5) หลักการปรับปรุงการกิจของเทศบาล	2 ข้อคำถาม
6) หลักการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	3 ข้อคำถาม
7) หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3 ข้อคำถาม
รวม	33 ข้อคำถาม

2. การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 38 ข้อ เกี่ยวกับการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทยตามกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อนำข้อมูลการสัมภาษณ์มาสนับสนุนข้อค้นพบของการวิจัยเชิงปริมาณ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) สํารวจข้อมูลเบื้องต้นของการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองในประเทศไทยจากเอกสารทางราชการ งานวิจัย และแผนพัฒนาเทศบาล ตลอดจนการสังเกตการณ์กระบวนการบริหารงานของเทศบาล

2) การสัมภาษณ์ทั่วไปผู้บริหารเทศบาล และปลัดเทศบาล จำนวน 284 ชุด

3) การสัมภาษณ์เชิงลึกจากคณะผู้บริหาร หรือปลัดเทศบาล หรือหัวหน้าส่วนราชการของเทศบาลเมืองในประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้จำนวนนับ และค่าร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรต้นการบริหารงานเทศบาลเมือง และตัวแปรตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรต้นและชุดตัวแปรตามการบริหารงานเทศบาลเมืองกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่นโดยวิธีสหสัมพันธ์คาโนนิกอล (canonical correlation analysis)
- 4) การวิเคราะห์เส้นทาง Path Analysis สร้างตัวแบบการบริหารงานเทศบาลเมืองเพื่อการบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่น สามารถแสดงให้เห็นแผนภาพเส้นทาง (Pathdiagram)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยรวบยอดสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษา ได้ดังนี้

1. การบริหารงานเทศบาลเมืองปรากฏว่า เทศบาลเมืองให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่มีมาตรฐานการบริหารงานในระดับมากเป็นผลมาจากการบริหารงานในด้านโครงสร้างพื้นฐานในระดับปานกลาง การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในระดับมาก การจัดระเบียบชุมชนและสังคมในระดับมากที่สุด การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับมาก และการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง จะเห็นว่าการบริหารงานเทศบาลเมืองตามมาตรฐานบริการสาธารณะทั่วประเทศมีการบริหารงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์เทศบาลเมืองทั่วประเทศ
2. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามมาตรฐานบริการสาธารณะปรากฏว่าเทศบาลเมืองมีการบริหารและให้ความสำคัญต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลมาจากการให้ความสำคัญกับหลักประโยชน์สุขของประชาชนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการปรับปรุง ทบหนทางการกิจในระดับมาก ด้านการบริหารให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจและการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับปานกลาง สำหรับหลักการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าต่อการกิจอยู่ในระดับน้อย และการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับน้อยมาก
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานเทศบาลเมืองตามมาตรฐานบริการสาธารณะกับการบรรลุตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีผลการทดสอบการดำเนินการในแต่ละด้านของเทศบาลเมืองมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ระดับมากกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาล ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจและการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมือง และเป็นความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การบริหารงานของเทศบาลเมืองยังให้ความสำคัญกับมาตรฐานบริการสาธารณะโดยเฉพาะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวมากขึ้นเท่าใด การบริหารงานของเทศบาลเมืองจะยิ่งบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

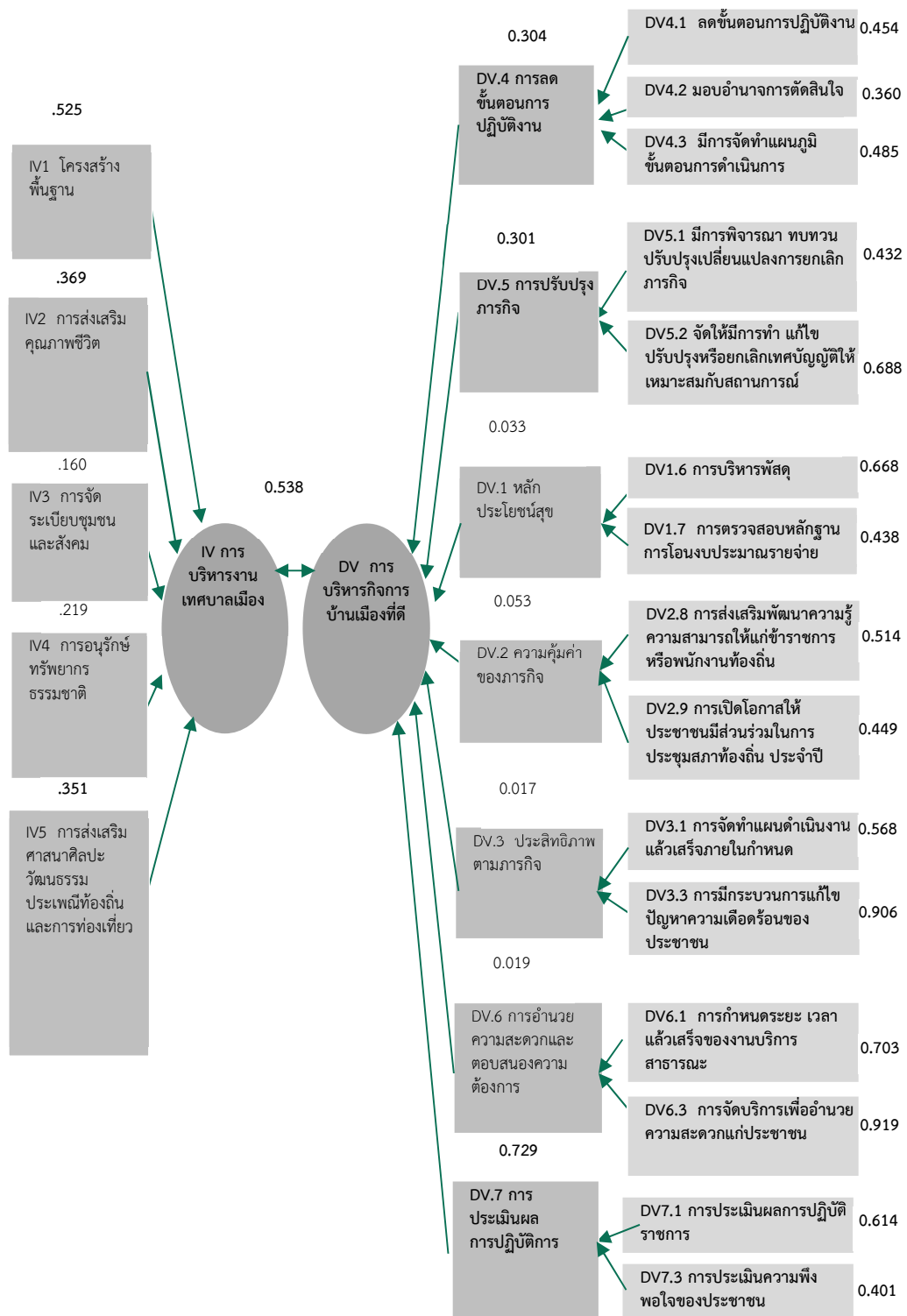
ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจและการประเมินผลการปฏิบัติการของเทศบาลเมืองทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเพิ่มขึ้นเท่านั้น

การทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอระหว่างการบริหารงานเทศบาลเมืองเพื่อบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่น ในภาพรวม พบว่า ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่นมี 3 ตัวแปร ประกอบด้วย มาตรฐานบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และการท่องเที่ยวแสดงตามตัวแบบที่ 3

4. ตัวแบบการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมือง

แนวทางการบริหารงานของเทศบาลเมืองตามมาตรฐานการบริการสาธารณะโดยเฉพาะการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และการท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารงานของเทศบาลเมืองสามารถบรรลุหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ และสามารถบรรลุตามหลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการปรับปรุงภารกิจของเทศบาล และการประเมินผลการปฏิบัติการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแบบที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานเทศบาลเมืองกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่น



เมื่อเทศบาลเมืองได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยให้การบริหารราชการโดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดเป็นภารกิจซึ่งเทศบาลเมืองต้องปฏิบัติให้บรรลุภารกิจ โดยมีขั้นตอนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยเทศบาลเมืองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามภารกิจ เช่น การจัดวางงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายเงิน รวมถึงภาคประชาชนตลอดจนองค์กรอิสระหรือหน่วยงานอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้การบริหารงานต่าง ๆ ก็มุ่งที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

ขณะเดียวกัน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีการกำหนดมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นคุณภาพงานของเทศบาลเมืองที่บริหารจัดการเพื่อบริการพื้นฐานแก่ประชาชน ประกอบด้วย การคมนาคมและการขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมืองและการควบคุมอาคารจากการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน และคุณภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้านการคมนาคมอย่างทั่วถึงสะดวกและปลอดภัยรวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้มีศักยภาพเป็นเมืองที่สมบูรณ์ในอนาคตกระบวนการสำคัญประการหนึ่งของการจัดบริการสาธารณะ คือต้องมีการวางแผนและศึกษาความเหมาะสมในการก่อสร้างบำรุงรักษาเพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุดและคุ้มค่าสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นจะต้องผ่านกระบวนการประชาคมและต้องเป็นโครงการที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดเพื่อให้แผนสามารถรองรับการพัฒนาในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างเป็นระบบแต่หากแผนพัฒนาที่วางไว้มีความจำเป็นจะต้องปรับปรุงหรือทบทวนเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถพิจารณาดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมแผนตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดได้ตามความเหมาะสม

รองลงมาเป็นแนวทางการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยเฉพาะการส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของผู้หญิงหรือสตรีซึ่งเป็นทรัพยากรและเป็นกำลังสำคัญในการที่จะผลักดันและพัฒนาสังคมประเทศชาติให้ก้าวหน้าต่อไป โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกิจกรรมส่งเสริมการรวมกลุ่มของสตรี จัดกิจกรรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ส่งเสริมการนำทรัพยากรหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาเพิ่มมูลค่าเพื่อยกระดับรายได้ของประชาชนและให้ประชาชนในท้องถิ่นเกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุด

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแบบการวิจัยที่ได้ แสดงให้เห็นว่าตัวแบบมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะเพื่อบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่นโดยเฉพาะการบรรลุตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการทบทวน ปรับปรุง ภารกิจของเทศบาล และการประเมินผลการปฏิบัติการของท้องถิ่นมีอยู่ 3 ตัวแบบที่หน่วยงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถร่วมกันผลักดันและเน้นบทบาทการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสาธารณะโดยการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และการท่องเที่ยวของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

การดำเนินกิจการของเทศบาลเมืองหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นควรลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ โดยจัดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นศูนย์บริการประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล การยื่นคำขออนุมัติที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง เช่น การขออนุญาตใช้น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ มีกระบวนการตรวจสอบหลักฐาน การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การติดตามความคืบหน้ารวมถึงการแจ้งผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบทุกขั้นตอน

ตัวแบบที่ 4 มาตรฐานการจัดบริการสาธารณะเพื่อบรรลุการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของท้องถิ่น



ในขณะเดียวกันเทศบาลเมืองมีการจัดบริการสาธารณะร่วมกับองค์กรภาคประชาสังคมในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านการพิจารณาทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจของเทศบาลเมือง ควรเน้นการทบทวนภารกิจว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของเทศบาลเมือง ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกันและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของงานหรือโครงการที่จะทำให้สอดคล้องกับแผนงาน งบประมาณ และปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมและในปัจจุบันเทศบาลเมืองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นควรให้ความสำคัญต่อการบริหารงานทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและการท่องเที่ยว ที่มีการปรับปรุงทบทวนภารกิจให้เข้ากับสถานการณ์ โดยเฉพาะในเรื่องสำคัญของการศึกษา ที่ต้องมีการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้ทันต่อยุคโลกาภิวัตน์ ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นในการให้บริการกับประชาชนมีการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลเมืองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ยังคงต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่บ่งชี้ถึงความสำคัญของระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ หรือที่เรียกว่า “โครงสร้างพื้นฐาน” ของท้องถิ่น และจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งตระหนักถึงความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นอย่างดี การบริหารงานท้องถิ่นควรคำนึงถึงประเด็นปัญหาต่อไปนี้

1) ข้อจำกัดด้านงบประมาณ การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการต้องใช้เงินจำนวนมาก ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณประจำปีจำนวนจำกัด อีกทั้งถูกควบคุมในเรื่องการกู้เงินมาลงทุน และห้ามไม่ให้จัดสรรงบประมาณลงทุกระยะหลายปีติดต่อกัน ท้องถิ่นส่วนใหญ่จึงต้องไปแย่งชิงเงินอุดหนุนโครงการลงทุนจากรัฐบาล ซึ่งต้องอาศัยเส้นสายพรรคพวกทางการเมืองระดับชาติเป็นหลัก

2) ข้อจำกัดด้านการบริหารจัดการ การจัดการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการหลายประเภทสามารถบริหารจัดการโดยใช้กลไกตลาด ให้เอกชนเข้ามาประมูลดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในเชิงพาณิชย์ ทำให้ไม่กล้าริเริ่มโครงการ

3) ข้อจำกัดด้านความรู้ทางเทคนิค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพนักงานจำนวนจำกัดภายใต้กรอบของกฎหมายและยังขาดความรู้ทางเทคนิคที่จำเป็นสำหรับวางแผนและบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการพื้นฐานอยู่มาก ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสำรวจออกแบบ ควบคุมและตรวจรับงาน ทำให้งานขาดคุณภาพ ต้องซ่อมบำรุงรักษาด้วยต้นทุนที่สูงเกินความจำเป็น มีโอกาสคอร์รัปชัน ผลประโยชน์ทับซ้อน จนทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจในการบริหารเทศบาล

2. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในการจัดสวัสดิการสังคมให้ครบถ้วนนั้น ไม่สามารถจัดให้มีสวัสดิการได้ทุกเรื่องพร้อมกันทีเดียว และต้องเลือกวิธีการจัดการบริการหลากหลายรูปแบบ ไม่มุ่งเน้นแต่การจัดสวัสดิการสังคมเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องคำนึงถึงการส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1) การจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนให้ถูกต้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทรัพยากรจำกัด ในขณะที่ความต้องการสวัสดิการสังคมมีมากและไม่จำกัด สวัสดิการบางเรื่องอาจมีค่าใช้จ่ายสูง เช่น การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ การประกันราคาพืชผลการเกษตร ผู้บริหารท้องถิ่นจึงตัดสินใจเลือกจัดสวัสดิการสำหรับคนบางกลุ่มและบางเรื่องที่เป็นเร่งด่วน และอยู่ในกรอบวงเงินที่เพียงพอ และต้องเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้มีอำนาจในการดำเนินการดังนั้นผู้บริหารท้องถิ่นจึงต้องใช้กระบวนการตัดสินใจที่เปิดเผยและเปิดโอกาสให้ผู้คนที่เกี่ยวข้องได้ร่วมคิดและตัดสินใจมากกว่าที่จะใช้ดุลพินิจส่วนตัว

2) เลือกวิธีการดำเนินงานในเชิงพัฒนาและยั่งยืนหากผู้บริหารท้องถิ่นคิดที่จะจัดระบบสวัสดิการสังคมแบบสงเคราะห์ แจกของ แจกเงิน หรือช่วยเหลือเป็นรายบุคคล โดยผู้รับไม่ต้องช่วยตัวเอง สามารถทำได้ง่าย สะดวก และผู้รับก็พอใจ ได้คะแนนนิยมทางการเมือง แต่วิธีการสงเคราะห์แบบแจกของ แจกอาหาร แจกเงินนั้น ถ้ามีเงินไม่มากก็สามารถช่วยประชาชนได้ในขอบเขตจำกัด ไม่ยั่งยืน อีกทั้งยังอาจเป็นการทำลายวิถีชีวิตแบบพึ่งตัวเองของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2547, 22เมษายน).บันทึกข้อความเรื่อง รายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540. ที่ มท 0812/ ว 508 (เอกสารอัดสำเนา).
- กระทรวงมหาดไทย. (2548, 11 กุมภาพันธ์). บันทึกข้อความเรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ที่ มท 0892.4/ว435. (เอกสารอัดสำเนา).
- คณิน บุญสุวรรณ. (2548). การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล. กรุงเทพมหานคร:โอเคเอ็นเอสโตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2542). รัฐบาล-ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ.กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุน สนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- จรัส สุวรรณมาลา. (2544). การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร:สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- พลศักดิ์ จิรไกรศิริ. (2554).ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่นำทางการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. คณะรัฐศาสตร์.
- รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์. (2547).ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ Public Administration. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540.(2540,11 ตุลาคม).ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 114 ตอนที่ 55 ก.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 . (2550, 24 สิงหาคม).ราชกิจจานุเบกษา.เล่มที่ 128 ตอนที่47 ก.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2551). การบริหารจัดการที่ดี: กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินทภาส
- วีระ ไชยธรรม. (2542). การปฏิรูปภาคราชการเพื่อความอยู่รอด.วารสารข้าราชการ(ม.ค.-ก.พ.42)
- Manor, James.(1999). The Political Economy of Democratic Decentralization. Washington, D.C.: The World Bank.
- Paul Heywood. (2002). Political Corruption: Problems and Perspectives. Political Studies Association.
- ก้าน ทิพย์วรรณ. (2556). ปลัดเทศบาลเมืองบ้านหมี่. สัมภาษณ์, 29 เมษายน
- กิตติ โตวิวัธ. (2556). เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองศรีราชา. สัมภาษณ์, 27 เมษายน
- จงรักษ์ ผิวขำ. (2556). ปลัดเทศบาลเมืองพังงา. สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม
- เจริญ กวยรักษา. (2556). ปลัดเทศบาลเมืองไร่ขิง. สัมภาษณ์, 29 มีนาคม
- ณรงค์ มณีเทพ. (2556). ปลัดเทศบาลเมืองคูคต. สัมภาษณ์, 9 มีนาคม
- ณัฐพล วรธนะภูติ. (2556). ปลัดเทศบาลเมืองหัวหิน. สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม
- นงพรรณ สังข์แก้ว. (2556). อดีตปลัดเทศบาลเมืองศรีสะเกษ. สัมภาษณ์, 13 มีนาคม
- บุญเกื้อ ปากเพียรศิลป์. (2556). นายกเทศมนตรีเมืองปราจีนบุรี. สัมภาษณ์, 27 มีนาคม
- พิชิต โมกสี. (2556). รองปลัดเทศบาลเมืองแพร่. สัมภาษณ์, 28 เมษายน
- สายใจ เลิศวิริยะประภา. (2556). นายกเทศมนตรีเมืองเขาสามยอต. สัมภาษณ์, 27 เมษายน