

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ถือเป็นปรัชญาการบริหารจัดการที่ภาครัฐที่นำมาใช้ตั้งแต่ในช่วงทศวรรษที่ 1980 เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าการเกิดขึ้นของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในหลายๆประเทศ ก็เพื่อต้องการสร้างหน่วยงานให้มีการขับเคลื่อนด้วยพันธกิจ มีการกระจายอำนาจ มีลักษณะที่ยืดหยุ่น มีการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ความต้องการที่จะให้หน่วยงานเป็นไปในแนวทางดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุม สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อิทธิพลของกระแสการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลถึงการบริหารภาครัฐของไทย การบริหารจัดการแบบภาคเอกชนถูกนำมาใช้ในภาครัฐ เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงาน โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ซึ่งเป็นองค์กรกลางที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาระบบราชการ ได้มีความพยายามอย่างต่อเนื่อง ในการนำเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการใหม่ๆ มาใช้กับส่วนราชการเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด และปฏิรูประบบราชการให้ทันสมัยทัดเทียมนานาประเทศ เมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้น พลเมืองมีมากขึ้น ภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนก็เพิ่มขึ้น ด้วยศักยภาพของรัฐบาลที่บริหารประเทศด้วยองค์กรเพียงองค์กรเดียว ไม่อาจสนองตอบความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้น แนวคิดการกระจายอำนาจ การบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเองจึงเกิดขึ้นเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว โดยกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเองในรูปแบบของ การปกครองท้องถิ่น

(local government) ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับอำนาจจากรัฐบาล จะดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ซึ่งดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น อย่างเป็นอิสระ ภายใต้ กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่จัดระบบการบริการสาธารณะ สรุปได้จำนวน 6 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุน เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

จังหวัดอุดรธานี เป็นพื้นที่ที่กำลังจะจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมอุดรธานี โดยผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) นำทัพนักลงทุนเปิดตัวโครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมอุดรธานี บนพื้นที่กว่า 2,000 ไร่ รับการเปิดประชาคมอาเซียน คาดว่าจะเริ่มพัฒนาพื้นที่โครงการฯ ได้ภายในปี 2558 โดยจะสามารถรองรับการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ ได้มีการนำหลักการเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ มาใช้ในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมอุดรธานี มุ่งสู่การเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เพื่อทุกภาคส่วนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน และพร้อมรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 เพื่อเป็นศูนย์กลางกระจายสินค้าในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พื้นที่โครงการอยู่ใกล้ศูนย์กลางคมนาคมหลัก มีโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่เอื้อต่อการประกอบอุตสาหกรรม อาทิเช่น ระบบถนนที่เชื่อมโยงไปยังภูมิภาคอื่นได้สะดวก เป็นต้น (ที่มา: ASTV ผู้จัดการออนไลน์ จาก www.manager.co.th) และการที่จังหวัดอุดรธานีกำลังจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม เทศบาลซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญที่ต้องให้บริการสาธารณะทั้ง 6 ด้าน แก่ประชาชนที่กำลังเพิ่มมากขึ้น พร้อมรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่นกัน และเนื่องจากการให้บริการสาธารณะเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประกอบกับเทศบาลมีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่มากกว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะเทศบาล โดยสนใจที่จะศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีว่า มีผลสัมฤทธิ์มากน้อยเพียงใด มี

ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะรวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ให้เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้ใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ อันจะเป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับการบริหารงานของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

2. ประเด็นปัญหาการวิจัย

2.1 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลอยู่ในระดับใด

2.2 อะไรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

2.3 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาล มีความแตกต่างกันหรือไม่

2.4 ถ้าต้องการให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเกิดผลสัมฤทธิ์ควรทำอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

3.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาล

3.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด โดยมีตัวแปรซึ่งนำมาจากแนวคิดต่างๆ ดังต่อไปนี้

4.1 กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

4.1.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม นำมาจากแนวคิดสมรรถนะหลักของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น สาเหตุที่ใช้แนวคิดนี้ เพราะเป็นแนวคิดที่ใช้จริงในระบบราชการส่วนท้องถิ่น และคาดว่าแนวคิดดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษต่อไป

4.1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา นำมาจากทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขวิทยา ของเฟรดเอร์ริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) สาเหตุที่ใช้แนวคิดนี้ เพราะเป็นแนวคิดที่เป็นสากล และคาดว่าแนวคิดดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษต่อไป

4.1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม (I AM READY) ประกอบด้วย ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) และมุ่งเน้นผลงาน (Yield) นำมาจากแนวคิดเรื่องกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ (I AM READY) ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สาเหตุที่ใช้แนวคิดนี้ เพราะเป็นแนวคิดที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของข้าราชการ และคาดว่าแนวคิดดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษต่อไป

4.2 กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย

4.2.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ประกอบด้วย บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) นำมาจากแนวคิดปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร (4M's) สาเหตุที่ใช้แนวคิดนี้เพราะแนวคิดที่สำคัญที่เป็นปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร และคาดว่าแนวคิดดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาคือต่อไป

4.2.2 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการหรือกิจกรรม (Process) นำมาจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ สาเหตุที่ใช้แนวคิดนี้เพราะเป็นแนวคิดการบริหารสมัยใหม่ที่มุ่งผลของงานมากกว่าวิธีการทำงานและให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลาง และคาดว่าแนวคิดดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาคือต่อไป

4.2.3 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ นำมาจากแนวคิดการบริหารยุทธศาสตร์ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สาเหตุที่ใช้แนวคิดนี้เพราะเป็นแนวคิดการบริหารสมัยใหม่ในการพิจารณาความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ขององค์กรและใช้จริงในระบบราชการไทย และคาดว่าแนวคิดดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาคือต่อไป

4.2.4 ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ประกอบด้วย การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่นการมีความมั่นคงทางอารมณ์ การใช้แรงจูงใจ การมีทักษะในการแก้ปัญหา การมีทักษะด้านการบริหาร นำมาจากแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ของ ฮอดเกตต์ส (Hodgetts) สาเหตุที่ใช้แนวคิดนี้เพราะเป็นแนวคิดที่เป็นสากล และคาดว่าแนวคิดดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาคือต่อไป

สำหรับเนื้อหาสาระของตัวแปรที่ศึกษา ผู้วิจัยจะกล่าวโดยละเอียดในบทที่ 2 ต่อไป

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

1. กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ และ 5) การทำงานเป็นทีม

1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า 6) เงินเดือน 7) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 8) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน 9) สถานะของอาชีพ 10) นโยบายและการบริหาร 11) สภาพการทำงาน 12) ความเป็นอยู่ส่วนตัว 13) ความมั่นคงในงาน และ 14) วิธีการปกครองบังคับบัญชา

1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม (I AM READY) ได้แก่ 1) ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี 2) ขยันตั้งใจทำงาน 3) มีศีลธรรม คุณธรรม 4) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม 5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ 6) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม 7) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส และ 8) มุ่งเน้นผลงาน

2. กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's) ได้แก่ 1) บุคลากร 2) เงิน 3) วัสดุอุปกรณ์ และ 4) การจัดการ

2.2 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการหรือกิจกรรม

2.3 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ 2) พันธกิจ 3) ประเด็นยุทธศาสตร์ 4) เป้าประสงค์ 5) ตัวชี้วัด 6) เป้าหมาย 7) กลยุทธ์ และ 8) แผนงาน/โครงการ

2.4 ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ได้แก่ 1) การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น 2) การมีความมั่นคงทางอารมณ์ 3) การใช้แรงจูงใจ 4) การมีทักษะในการแก้ปัญหา และ 5) การมีทักษะด้านการบริหาร

**ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลในเขต
จังหวัดอุดรธานี**

ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

5.2 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน

5.3 มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

6. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยแต่ละด้าน ดังนี้

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 1) กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม 2) กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership)

6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยเทศบาลประเภทสามัญ จำนวน 59 แห่ง และเทศบาลประเภทพิเศษ จำนวน 1 แห่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 60 แห่ง

6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรในการศึกษาประกอบด้วย

6.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

(1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม

(2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าเงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

(3) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ประกอบด้วย ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) และมุ่งเน้นผลงาน (Yield)

2) กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย

(1) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's) ประกอบด้วย บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management)

(2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการหรือกิจกรรม (Process)

(3) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) เป้าประสงค์ (Goals) ตัวชี้วัด (KPI) เป้าหมาย (Target) กลยุทธ์ (Strategy) และแผนงาน/โครงการ (Initiatives)

(4) ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ประกอบด้วย การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น การมีความมั่นคงทางอารมณ์ การใช้แรงจูงใจ การมีทักษะในการแก้ปัญหา และการมีทักษะด้านการบริหาร

6.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขต จังหวัดอุดรธานี ใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

6.4.1 ประชากร มีหน่วยการศึกษา คือ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 71 แห่ง โดยมีตัวแทนเป็นพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นข้าราชการประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลทั้งสิ้น 1,618 คน

6.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 60 แห่ง โดยมีพนักงานเทศบาล เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 คน ได้มาจากการสุตรการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ 0.05

6.5 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่จะดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลา ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดไว้ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน 2558 - เดือนสิงหาคม 2559

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ผลสัมฤทธิ์การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้ในการให้บริการสาธารณะ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

7.2 เทศบาล หมายถึง เทศบาลทุกประเภท คือ เทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ทุกแห่งในเขตจังหวัดอุดรธานี

7.3 พนักงานเทศบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งเป็นข้าราชการประจำของเทศบาลแต่ละแห่งในเขตจังหวัดอุดรธานี

7.4 พนักงานส่วนท้องถิ่น หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งเป็นข้าราชการประจำของเทศบาลแต่ละแห่งในเขตจังหวัดอุดรธานี

7.5 บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

7.5.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการคมนาคมและการขนส่ง อาทิ ถนน สะพาน ไฟฟ้า สาธารณูปโภค อาทิ น้ำสำหรับอุปโภค บริโภค น้ำสำหรับการเกษตร การดูแลรักษาแหล่งน้ำ สาธารณูปการ อาทิ การจัดให้มีตลาด

7.5.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรมและพัฒนากลุ่มอาชีพ งานสวัสดิการสังคม อาทิ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ นันทนาการ อาทิ การส่งเสริมการกีฬา สวนสาธารณะ การศึกษา อาทิ การจัดการศึกษาในระบบและนอกระบบ การสาธารณสุข อาทิ การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

7.5.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบ เรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

7.5.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุนการพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

7.5.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ และการดูแลรักษาที่สาธารณะ

7.5.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

7.6 ปัจจัยด้านสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ที่ส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด และบรรลุผลสำเร็จอย่างโดดเด่นกว่าคนอื่น ประกอบด้วย

7.6.1 การมุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีตามมาตรฐานที่วางไว้ หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่

7.6.2 การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ

7.6.3 ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการในหน่วยงานของตนและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย

7.6.4 การบริการเป็นเลิศ หมายถึง ความตั้งใจและพยายามให้บริการต่อประชาชน ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่

7.6.5 การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจ ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

7.7 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้สึกเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นด้วย ประกอบด้วย

7.7.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง ความสามารถทำงานได้ เสร็จสิ้นตามกำหนดระยะเวลา และประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

7.7.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่วไป

7.7.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

7.7.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพอใจ ความเอาใจใส่ต่องาน ในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

7.7.5 ความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

7.7.6 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน

7.7.7 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้าในทักษะ วิชาชีพ

7.7.8 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อพูดคุย ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

7.7.9 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของอาชีพและตำแหน่งเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

7.7.10 นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักในการปฏิบัติงานและหลักการบริหารองค์การ ที่ชัดเจน

7.7.11 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

7.7.12 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี ที่ได้รับจากงานในหน้าที่ และความพึงพอใจกับการทำงานในสถานที่ปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะห่างไกลจากครอบครัว

7.7.13 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

7.7.14 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

7.8 ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม (I AM READY) หมายถึง กรอบหรือแนวทางการประพฤติตน สำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการในยุคปัจจุบัน ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบด้วย

7.8.1 ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) หมายถึง การทำงานอย่างมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมและที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน

7.8.2 ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีกุศโลบายในการทำงาน

7.8.3 มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยใจบริสุทธิ์ ไม่เลือกปฏิบัติยึดหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาค รวมทั้งคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

7.8.4 รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) หมายถึง มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลกทันปัญหาและสิ่งท้าทายต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน มีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง มีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน และมีการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในการทำงาน

7.8.5 มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การจัดการภายในที่ดีของหน่วยงาน ทำให้ผลผลิตที่ได้มีมาตรฐาน ประหยัดทรัพยากรและเกิดความคุ้มค่า

7.8.6 รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) หมายถึง การมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน โดยคำนึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ พร้อมเสมอที่จะรับการตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

7.8.7 มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) หมายถึง การมีใจและกระทำในสิ่งที่เป็นประชาธิปไตย โดยการสร้างเครือข่ายในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความโปร่งใสในการทำงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

7.8.8 มุ่งเน้นผลงาน (Yield) หมายถึง การปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยจะต้องตั้งเป้าหมายของการทำงานแล้วปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งสามารถวัดและประเมินผลงานได้

7.9 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารงานของหน่วยงาน (4M's) ประกอบด้วย

7.9.1 บุคลากร (man) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

7.9.2 เงิน (money) หมายถึง เงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณที่อนุญาตให้จ่ายได้เพื่อดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่

7.9.3 วัสดุอุปกรณ์ (materials) หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องมือ และครุภัณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานตามหน้าที่

7.9.4 การจัดการ (management) หมายถึง การดำเนินงานใดๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารคน การบริหารงบประมาณ และการบริหารวัสดุอุปกรณ์

7.10 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) หมายถึง วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลของหน่วยงานเป็นหลัก การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดประกอบด้วย

7.10.1 วัตถุประสงค์ (Objective) หมายถึง เป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จเฉพาะเจาะจงตามการดำเนินงานของหน่วยงาน

7.10.2 ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรทางการบริหารงานในทุกๆ ด้าน เช่น คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

7.10.3 กระบวนการหรือกิจกรรม (Process) หมายถึง การดำเนินงานตามแผนของงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

7.11 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ประกอบด้วย

7.11.1 วิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึง ทิศทางที่ส่วนราชการจะมุ่งไป สิ่งเป็นส่วนราชการต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ที่ส่วนราชการต้องการในอนาคต

7.11.2 พันธกิจ (Mission) หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานต้องทำตามอำนาจหน้าที่ การกำหนดพันธกิจที่ดีต้องสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่กฎหมายได้กำหนด และเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ รวมถึงมีการควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามพันธกิจอย่างต่อเนื่อง

7.11.3 ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) หมายถึง ประเด็นหลักที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้บรรลุผลในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ตัวชี้วัด และเป้าหมายของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ

7.11.4 เป้าประสงค์ (Goals) หมายถึง สภาพในอนาคตหรือระดับผลการดำเนินการที่ต้องการบรรลุเป้าประสงค์ เป็นได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เป้าประสงค์เป็นจุดหมายปลายทางที่ชี้นำการปฏิบัติงาน

7.11.5 ตัวชี้วัด (KPI) หมายถึง เกณฑ์ที่เป็นตัวเลขที่บอกจำนวนปัจจัยนำเข้า ผลผลิต และผลการดำเนินการของกระบวนการ ผลผลิต บริการ และผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม

7.11.6 เป้าหมาย (Target) หมายถึง เป้าหมายหลักของหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ การกำหนดเป้าหมายที่ดีจะต้องขยายหลักการ สาระสำคัญต่างๆ ที่ระบุในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

7.11.7 กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมาย อันถือเป็นกุญแจสำคัญต่อการบรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งเป็นเงื่อนไขในการมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบ รับไปดำเนินการต่อ

7.11.8 แผนงาน/โครงการ (Initiatives) หมายถึง สิ่งที่ต้องกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช่แผนปฏิบัติการที่จะทำ แต่เป็นเพียงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

7.12 ปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) หมายถึง ศิลปะในการบริหารงานของผู้บริหาร (ผู้นำ) เป็นพลังความสามารถและกระบวนการที่มีอิทธิพลเหนือจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชา (ผู้ตาม) ให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย

7.12.1 การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น หมายถึง การมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด ไหวพริบดี มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ มีการนำเอานวัตกรรมทางความคิดใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

7.12.2 การมีความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความมั่นคงทางจิตใจไม่ตัดสินใจรวนเร มีความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ และมีความยุติธรรมของผู้บริหาร (ผู้นำ)

7.12.3 การใช้แรงจูงใจ หมายถึง การมีความสามารถในการใช้แรงจูงใจของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ สามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา (ผู้ตาม) ทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

7.12.4 การมีทักษะในการแก้ปัญหา หมายถึง การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีของผู้บริหาร (ผู้นำ)

7.12.5 การมีทักษะด้านการบริหาร หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหาร (ผู้นำ) สามารถประสานการทำงาน ปรับตัวให้เข้ากับทุกระดับได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ทุกระดับทำงานร่วมกันได้

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการและในทางปฏิบัติ ดังนี้

8.1 ประโยชน์ในทางวิชาการ คือ จะช่วยพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับนิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป รวมทั้งสถาบันการศึกษาต่างๆ นำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการเรียนการสอน และการทำวิจัยต่อไป

8.2 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ คือ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอื่น รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ไปปรับใช้เป็นแนวทางดำเนินงาน ปรับปรุง และพัฒนา การให้บริการสาธารณะให้เกิดผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น

