

คุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง

Quality of Public Service Based on Good Governance: A Case Study of Sub-District Municipalities in the Lower Northern Region

มาโนชญ์ ปานพรหม*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์การ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ โดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง 2) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย 10 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความพร้อมรับผิด หลักความคุ้มค่า หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ และหลักการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดีที่มีผลต่อคุณภาพการให้

บริการสาธารณะ โดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง 4) เพื่อสร้างรูปแบบคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิจิตร จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ และจังหวัดอุทัยธานี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 403 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบความแม่นยำจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่าเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .988 (α coefficient = .988) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสหสัมพันธ์ สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้น
โยง

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง โดย
รวมมีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้
บริการสาธารณะเป็นรายด้าน อันดับแรก คือ ด้านการนำ
องค์การ รองลงมา คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับ
บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
ที่สุด คือ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ดีของ
เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง โดย
รวมมีระดับการปฏิบัติถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ เมื่อ
พิจารณาการบริหารจัดการที่ดีเป็นรายด้าน อันดับแรก
คือ ด้านหลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักความ
พร้อมรับผิด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอย
เชิงพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัย
สำคัญที่สามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง
ประกอบด้วย ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส
ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านการเทคโนโลยี
สารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์
เส้นโยง (Path Analysis) พบว่า คุณภาพการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือ
ตอนล่างได้รับอิทธิพลทางตรงจากด้านหลักคุณธรรม
ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้นำ
ชุมชนจำนวน 20 คน พบว่า 1) โครงการที่นำมาปรับปรุง
หลักการบริหารจัดการที่ดี ควรมีการอบรมประชาชน
ให้รู้ถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับท้องถิ่น และพนักงานได้

ตระหนักถึงผลที่เกิดขึ้น และมีกระบวนการให้ประชาชน
ตรวจสอบการทำงาน 2) โครงการที่นำมาปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ควรมีการตรวจประเมิน
ระบบการกำกับดูแลองค์กร และมีการกำหนดประเด็น
ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ, การวางแผน,
ยุทธศาสตร์, กลยุทธ์

Abstract

The purposes of this research were : 1) to
examine the level of quality of public service of the
Sub-District Municipalities in the lower northern
region including (1) leading organization. (2)
strategic planning and strategy. (3) customer
and stakeholder focus. (4) measurement analysis
and knowledge management. (5) emphasizing on
human resources. (6) process management. and
(7) result management ; 2) to examine the level of
the good governance principles which included
(1) rule of law. (2) integrity. (3) transparency. (4)
participation. (5) accountability. (6) efficiency.
(7) human resource development. (8) learning
organization. (9) management. (10) information
technology and communication; 3) to examine
the relationship between the good governance
principles of organization and the quality of
public service; and 4) to create the new pattern
of the quality of public service based on good
governance of the Sub-District Municipalities in
the lower northern region.

The population of this research was
chairmen of the Sub-District Municipalities of 9
provinces in the lower northern region. included
Kamphaeng Phet, Tak, Nakhon Sawan, Phichit,

Phitsanulok, Phetchabun, Sukhothai, Uttaradit and Uthai Thani. Data were collected by using questionnaires on target groups who were 403 chairmen. The instrument used for this research was questionnaire items developed to test the validity which was approved by experts with item-objective congruence index at 1.00 and a confidence level at .988 (α Coefficient = 0.988). The statistical analysis used was descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation analysis, multiple regression analysis (stepwise selection) and path analysis.

The result of the research on level of quality of public service of the Sub-District Municipalities in the lower northern region was found at high level. When considering each item. the highest point was leading organization. the second was customer and stakeholder focus and the third was strategic planning and strategy.

The result of the research on the level of the good governance principles of the Sub-District Municipalities in the lower northern region was of high level. When considering each item the highest point was transparency. The second was accountability and the third was information technology and communication.

The result of the stepwise multiple regression analysis showed that the independent variables that influenced the quality of public service of the Sub-District Municipalities in the lower northern region included human resource development, transparency, information technology and communication, integrity, learning organization and efficiency.

The result of the path analysis showed that the quality of public service of the Sub-District Municipalities in the lower northern region was directly influenced by transparency, information technology and communication, human resource development, integrity, learning organization and efficiency

On the qualitative method, studied by interviewing 20 leaders community showed that 1) projects that improve the good governance principles should serve as a guideline for the people on rule and regulation and monitoring of the performance of the sub-district municipalities; 2) projects that improve the quality of public service should evaluate the control system and have clear strategic formulation.

Keywords: quality of public service, planning, strategic, strategy

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจของประเทศไทยนั้นรัฐบาลในส่วนกลางจะกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่หน่วยการปกครองในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการสาธารณะต่างๆ ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายมอบให้ ซึ่งปัจจุบันหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการภารกิจด้านการกิจการสาธารณะให้แก่ประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ตามที่รัฐบาลในส่วนกลางได้กระจายอำนาจให้นั้นมีอยู่ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปประกอบไปด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้องค์การ

บริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดจนการดำเนินกิจการ ที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถกระทำ ได้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากกิจการดังกล่าวเป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง เป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพ และเป็นเรื่องที่เกินขีดความสามารถของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และสำหรับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลถูกกำหนดให้เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ประกอบไปด้วยกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัดรวมกับเทศบาล และเมืองพัทยาเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กมีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2545: 15)

ปัจจุบันพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง มีการปกครองโดยการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่น โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จะดำเนินการบริหารจัดการองค์การ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรมซึ่งในปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้มีการกำหนดคุณภาพของการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลขึ้นมาอย่างเป็นระบบสากลที่ถือปฏิบัติกันโดยทั่วไป แต่พบว่าการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณ

ภาคเหนือตอนล่าง ปัจจุบันยังขาดการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งภาคเหนือตอนล่างยังขาดตกบกพร่องในสิ่งเหล่านี้ คือ ได้แก่ การตรวจกฎหมาย กฎข้อบังคับที่ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตาม ข้าราชการมีการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นส่วนน้อย โดยจะต้องรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือและปฏิบัติ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน ด้วยการเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตจริงใจ ยึดมั่นระเบียบวินัยและอดทน การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้โปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ประชาชนเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวก เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้และเสนอข้อคิดเห็นในการตัดสินใจแก้ปัญหาสำคัญของชาติ ตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา และเคารพความเห็นที่แตกต่าง ตลอดจนกล้ารับผิดชอบ บริหารจัดการทรัพยากรอันจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ส่วนรวม ยึดมั่นในค่านิยมประหยัดอดออมเพื่อไว้ในวันข้างหน้า และจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง โดยการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ให้ประกอบกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบัน และคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในภาคเหนือตอนล่างยังไม่สามารถบริหารจัดการองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของการนำองค์การ ที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ หรือโครงสร้างองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นเท่าที่ควร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังมองเห็นความสำคัญในสิ่งเหล่านี้ น้อยอยู่ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ยังขาดพื้นที่ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ข้าราชการหรือประชาชนทั่วไปในการแสวงหาความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ในเรื่องนี้อยู่ในความยุติธรรมอยู่มาก โดยเฉพาะในระบบพรรคพวกเพื่อนพ้องที่มีสูงในวงการ ทำงานขององค์กร การจัดการกระบวนการ ยังมีการ

ทำงานที่ไม่มีขั้นตอนอย่างเด่นชัด และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ความสมดุลของผลจากการปฏิบัติงานยังไม่คุ้มค่ากับที่ลงทุนไป ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐในภาคเหนือตอนล่างยังไม่สมบูรณ์ดีนัก หรือยังต้องแก้ไขปรับปรุงอีกมาก

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งประกอบด้วย 9 จังหวัด คือ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิจิตร จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ และจังหวัดอุทัยธานี ในประเด็นคำถามที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะมีระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร ระดับการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบล มีระดับการบริหารจัดการที่ดีเป็นอย่างไร และการบริหารจัดการที่ดีมีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร และเพื่อสร้างรูปแบบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย และการวางแผนในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์การด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ โดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการที่ดีประกอบด้วย 10 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ

โปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความพร้อมรับผิด หลักความคุ้มค่า หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ และหลักการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดีที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยทำการศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง

4. เพื่อสร้างรูปแบบคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเสริมด้วยงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประกอบด้วย 1) ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เทศบาลตำบล โดยตั้งอยู่ใน 9 จังหวัด คือ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิจิตร จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ และจังหวัดอุทัยธานี เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย เทศบาลตำบลทั้งหมด จำนวน 126 แห่ง มีกลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบล ซึ่งมีบทบาทในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ของเทศบาลตำบล ซึ่งประกอบด้วย รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผอ.สำนักปลัดเทศบาล ผอ.สำนักการช่าง ผอ.สำนักการคลัง ผอ.กองสวัสดิการสังคม ผอ.สำนักการศึกษา ผอ.กองวิชาการและแผนงาน และผอ.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งหมด 1,134 คน 1) ประชากรในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้นำชุมชนของเทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ใน 9 จังหวัด เป็นหน่วยใน

การวิเคราะห์ ประกอบด้วย เทศบาลตำบล ทั้งหมดจำนวน 126 แห่ง โดยสุ่มเลือกมาแต่ละ 1 คน ทั้งหมด 126 คน ผู้วิจัยเจาะจงศึกษาจากผู้นำชุมชน ซึ่งมีบทบาทเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างโดยนำแนวคิดการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 4 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 20 คน ดังนั้น จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดพิจิตร จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ และจังหวัดอุทัยธานี จังหวัดละ 2 คน ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 4 คน รวมเป็น 20 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างจะแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อพยายามทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างหน่วยของประชากรที่มีอยู่มากลดลงโดยการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นๆ โดยจะแบ่งประชากรออกเป็น 3 ชั้นภูมิ คือ อำเภอ ตำบล และตำแหน่ง แยกตามอำเภอ แล้วแยกตามตำบลแล้วแยกตามตำแหน่ง แล้วได้ตัวอย่างที่เลือกมาจากทุก ๆ อำเภอ ตำบล และตำแหน่ง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มแบบนี้ทำให้ได้ประชากรแต่ละชั้นมีลักษณะเหมือนกัน จึงไม่จำเป็นต้องสุ่มเลือกตัวอย่างมากมาย ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้เลือกตัวอย่างจากแต่ละชั้นในสัดส่วนที่แตกต่างกันได้ด้วยซึ่งจะทำให้ได้ตัวอย่างที่เพียงพอในการสำรวจหลังจากนั้นนำมากำหนดสัดส่วนแต่ละเทศบาลตำบล เพื่อกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บต่อไป ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างที่ประชากรทุกภาคส่วนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้รับการคัดเลือกเป็นตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่ม

ตัวอย่างแบบง่ายด้วยการจับฉลากในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้การจับฉลากแบบไม่สุ่มประชากรที่ถูกสุ่มแล้วขึ้นมาอีก (Simple Random Sampling Without Replacement)

1.4 การวิจัยเชิงคุณภาพ การสุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อพยายามทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างหน่วยของประชากรที่มีอยู่มากลดลงโดยการแบ่งประชากรออกเป็นชั้น ๆ โดยจะแบ่งประชากรออกเป็น 2 ชั้นภูมิ คือ อำเภอ และตำบล แยกตามตำบล แล้วได้ตัวอย่างที่เลือกมาจากทุก ๆ ตำบลซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละอำเภอการสุ่มแบบนี้ทำให้ได้ประชากรแต่ละชั้นมีลักษณะเหมือนกัน จึงไม่จำเป็นต้องสุ่มเลือกตัวอย่างมากมาย ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้เลือกตัวอย่างจากแต่ละชั้นในสัดส่วนที่แตกต่างกันได้ด้วยซึ่งจะทำให้ได้ตัวอย่างที่เพียงพอในการสำรวจหลังจากนั้นนำมากำหนดสัดส่วนแต่ละเทศบาลตำบล เพื่อกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บต่อไป 2) ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างที่ประชากรทุกภาคส่วนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้รับการคัดเลือกเป็นตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยการจับฉลากในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้การจับฉลากแบบไม่สุ่มประชากรที่ถูกสุ่มแล้วขึ้นมาอีก (Simple Random Sampling Without Replacement)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่งในเทศบาลตำบล และประสบการณ์ในการทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบล ประกอบด้วย ข้อคำถามการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร 10 หลัก คือ

หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความพร้อมรับผิด หลักความคุ้มค่า หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ และหลักเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมมีคำถามทั้งหมด 52 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และด้านการจัดความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ รวมมีจำนวนคำถามทั้งหมด 44 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale)

การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบล ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ตอนที่ 3 ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (In-depth Interview) ได้มาจาก แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดขอบเขตและประเด็นในการศึกษา จากนั้นมาสร้างเป็นคำถามด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 2 ลักษณะคือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎีแนวความคิดจากผลงานวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดอันแสดงให้เห็นถึงตัวแนวความคิด ทฤษฎี เพื่อ

การเลือกสรรตัวแปรที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี มาใช้เป็นเกณฑ์ในการชี้วัดได้อย่างถูกต้อง และหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเกิดคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง เพื่อหาความสัมพันธ์และสามารถบ่งชี้แนวโน้มของการเกิดคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี เช่น ผลงานวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ จะรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดนำมาลงรหัสข้อมูล และป้อนรหัสข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อเข้าสู่กระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย 9 จังหวัด ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย 9 จังหวัด ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

เพื่อหาทิศทาง และลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน 5) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาชุดตัวแปรของสมการและอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ การบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย 10 หลัก 6) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และผล (Causality) ของกลุ่มตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยต้องการศึกษาการเรียงลำดับภายในกลุ่มตัวแปรอิสระ คือ การบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย 10 ด้าน 7) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และการจดบันทึก

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 62.53 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.15 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.83 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นรองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักงานการช่าง คิดเป็นร้อยละ 14.39 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.45

1.2 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมมีระดับการปฏิบัติถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านหลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักความพร้อมรับผิด ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

สาธารณะของ เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการนำองค์การ รองลงมา คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนต่อหลักการบริหารจัดการที่ดี ในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) หลักนิติธรรม เทศบาลตำบลควรส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานของท้องถิ่น ให้ยึดหลักกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด และมีประชาคมเคลื่อนที่ ควรแจ้งสิทธิในการบังคับใช้กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรให้แก่ประชาชนทราบ 2) หลักคุณธรรม เทศบาลตำบลควรมีผู้บริหารที่มีความประพฤติที่ดีเป็นแบบอย่าง อบรมด้านคุณธรรมให้กับผู้บริหาร และพนักงานได้ตระหนักถึงผลที่เกิดขึ้น ในการนำเสนอและอนุมัติโครงการต่าง ๆ ต้องมีความชอบธรรม ควรรักษาความสัตย์ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม 3) หลักความโปร่งใส เทศบาลตำบลควรมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบการทำงานได้ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในเรื่องการทำงาน ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก มีกระบวนการทุกขั้นตอนในการทำงาน 4) หลักการมีส่วนร่วม เทศบาลตำบลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ทุกฝ่ายควรมีส่วนร่วม จัดกิจกรรมของคนในองค์กรและประชาชน มีการนำเอาความคิดเห็นของประชาชนไปปฏิบัติ 5) หลักความพร้อมรับผิด เทศบาลตำบลควรมีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ แก้ไขปัญหาของประชาชน มีระบบการจัดการกับผู้กระทำความผิด ผู้บริหารและพนักงานมีความรับผิดชอบอันเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน 6) หลักความคุ้มค่า เทศบาลตำบลควรมีการบริหารทรัพยากรทั้งที่เป็นทรัพย์สินและทรัพยากรมนุษย์ มีการบริหารทรัพยากรโดยใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า 7)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เทศบาลตำบลควรพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน พัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ศึกษา อบรมอยู่เสมอ พัฒนาอย่างไม่สิ้นสุด 8) องค์การแห่งการเรียนรู้ เทศบาลตำบลควรเน้นองค์การที่มีความรู้ มีการศึกษาวิจัยอยู่ตลอดเวลา โดยเสริมสร้างความรู้ ให้แก่บุคลากรสม่ำเสมอ 9) การบริหารจัดการ เทศบาลตำบลควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การรับฟังความคิดเห็นจากหลาย ๆ ฝ่าย แล้วนำมาบริหารจัดการ 10) เทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลตำบลควรมีการนำเทคโนโลยีที่จำเป็นมาใช้ในการทำงานในองค์กร มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2.2 ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการนำองค์การ เทศบาลตำบลควรมีการประเมินภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานขององค์การ ควรมีการตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เทศบาลตำบลควรมีกระบวนการที่เป็นขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ควรมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ควรมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลักเป็นเหมือนเข็มทิศขององค์กร 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เทศบาลตำบลควรมีการจัดกระบวนการอย่างเป็นขั้นตอนในการให้บริการ เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เทศบาลตำบลควรมีการบริหารจัดการทุนมนุษย์ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญ เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล และสารสนเทศ และการจัดการความรู้ได้อย่างไร 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เทศบาลตำบลควรจัดระบบการบริหารงานบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากร

ควรสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ 6) ด้านการจัดการกระบวนการ เทศบาลตำบล ควรมีการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ควรจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ เทศบาลตำบลควรมีบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถใช้อภิปรายเพื่อนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี รวมถึงการนำเสนอข้อคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

บริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมมีระดับการปฏิบัติถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ เนื่องจากเทศบาลตำบลมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยยึดหลักการธำรงรักษาความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ทุกฝ่าย การให้บริการของเทศบาลตำบลอยู่บนพื้นฐานที่แสดงให้เห็นถึงการเคารพกฎระเบียบ ผู้บริหารของเทศบาลตำบลวางตัวเป็นกลางอย่างสม่ำเสมอ การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความเที่ยงธรรมแก่ทุกฝ่าย เทศบาลตำบลมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ เทศบาลตำบลสามารถชี้แจงอธิบายต่อสาธารณชนได้ถึงเหตุผลในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ เทศบาลตำบลมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พร้อมรับการแสดงความคิดเห็นจาก

ประชาชน เทศบาลตำบลของเราให้ความสำคัญเห็นจากประชาชนมาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เทศบาลตำบลมีการสร้างเสริมค่านิยมใหม่ ที่เน้นเรื่องการบริหารงานที่ดี มีความเป็นวิชาชีพให้กับบุคลากร เทศบาลตำบลมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน เทศบาลตำบลมีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการ ระยะเวลาดำเนินการ และมาตรการการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เทศบาลตำบลมีแผนการดำเนินงานเพื่อรณรงค์ให้ประชาชนร่วมมือร่วมใจกันประหยัดทรัพยากรในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลมีโครงการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ บุคลากรในหน่วยงานของเรามีความผูกพันและสามัคคีต่อกัน เทศบาลตำบลมีการแลกเปลี่ยนความรู้/ความรู้ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอยู่เสมอ ปัจจุบันเทศบาลตำบลมีการสนับสนุนให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างเพียงพอ เทศบาลตำบลการกระจายงบประมาณไปยังฝ่ายต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม เทศบาลตำบลดำเนินการทบทวนกลยุทธ์ในการบริหาร โดยพิจารณาจากคุณค่าของภารกิจในการให้บริการประชาชน ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็นผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศของเทศบาลตำบลได้ตลอดเวลาหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น และเว็บไซต์ของเทศบาลตำบล เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลตำบลมีการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการจัดทำนโยบายและแผนเชิงกลยุทธ์

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก เนื่องจากนายกเทศมนตรีสนับสนุน ชุมชนและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ชุมชน มีการกำหนดทิศทางของเทศบาลตำบล เทศบาลตำบลมีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา มีการตรวจสอบผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการ

วางแผน มีการศึกษาและคำนึงถึงความนิยมชมชอบของประชาชนเพื่อให้การบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ มีระบบสารสนเทศที่มีความถูกต้องและพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงานดังกล่าว มีการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย มีการสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร โดยการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร มีกระบวนการสนับสนุนโดยนำข้อมูลที่ได้จากประชาชนมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีกระบวนการวางแผนปฏิบัติงานด้านงบประมาณให้ เพียงพอต่อการดำเนินงาน การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลยึดหลักตามมาตรฐานสากลเป็นแบบอย่าง และผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลล้วนแล้วแต่มีคุณภาพ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 การบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง เทศบาลตำบลควรส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานของท้องถิ่นให้ยึดหลักกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด และมีประชาคมเคลื่อนที่ ควรแจ้งสิทธิในการบังคับใช้กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรให้แก่ประชาชนทราบ การตรากฎระเบียบต้องมีความรัดกุม คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักนิติธรรมภายในองค์กร ควรหมายถึงกฎกติกาที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาทำงานหรือเข้าประชุมให้ตรงต่อเวลา การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร ประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองจากกระบวนการยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน เทศบาลตำบลควรมีผู้บริหารที่มีความประพฤติดีเป็นแบบอย่าง อบรมด้านคุณธรรมให้กับผู้บริหาร และพนักงานใต้ตระหนักถึงผลที่เกิดขึ้น เทศบาลตำบลควรมี

กระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบการทำงานได้ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในเรื่องการทำงาน ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก มีกระบวนการทุกขั้นตอนในการทำงาน สร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ในด้านการตรวจสอบ ควรมีการประเมินการทำงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ให้ประชาชนรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ให้มีผู้รับความคิดเห็นจากประชาชน มีความถูกต้องชอบธรรมของกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ มีความถูกต้องและเหมาะสม มีความสุจริตยุติธรรม สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วม ให้ตัวแทนประชาชนเข้าร่วมประชุมแผนการดำเนินการขององค์กร ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีการจัดสรรงบประมาณให้ด้วยความโปร่งใส การบริหารงานต้องยึดหลักประโยชน์ของสังคม ควรยึดหลักความพอเพียง ควรตระหนักถึงผลเสียของการเอาเปรียบผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา เทศบาลตำบลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ทุกฝ่ายควรมีส่วนร่วม จัดกิจกรรมของคนในองค์กรและประชาชน มีการนำเอาความคิดเห็นของประชาชนไปปฏิบัติ ประชาชนมีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ประชาชนร่วมวางแผนการดำเนินงานขององค์กร ให้ประชาชนรับรู้และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในเวทีประชาคมประจำหมู่บ้าน ประชาชนร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีการนำข้อมูลที่เป็นจริงให้สาธารณชนได้ทราบ เพราะประชาชนเป็นส่วนสำคัญของสังคม ประชาชนมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมขององค์กร ผู้บริหารองค์กรไม่มีอคติต่อผู้ร่วมงาน ผู้บริหารต้องเปิดใจกว้างรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีความรู้ ความสามารถ หรือมีภูมิปัญญาท้องถิ่นร่วมบริหารงาน เทศบาลตำบลควรมีระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขปัญหาของประชาชน มีระบบการจัดการกับผู้กระทำความผิด ผู้บริหารและพนักงานมีความรับผิดชอบอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน แต่ละฝ่ายควรมีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตน มีความซื่อสัตย์

ต่อตนเอง ต้องมีหลักคุณธรรมจริยธรรมประจำใจ พร้อมแก้ไขปัญหาในกรณีที่เกิดผลเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีอคติกับผู้ใด ไม่ควรช่วยเหลือผู้ที่กระทำความผิด ด้วยเห็นแก่อำิสสินจ้าง ควรช่วยกันสอดส่อง หรือให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่เมื่อพบเจอกับผู้กระทำความผิด ควรเน้นการจัดการกับผู้กระทำความผิดด้วยความ ควรปลูกฝังหรือแนะนำเรื่องการกระทำความผิดให้แก่บุตรหลานตั้งแต่วัยเด็ก ควรปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือกฎหมายที่สังคมยอมรับอย่างเคร่งครัด ข้าราชการต้องเน้นความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีความถี่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เทศบาลตำบลควรมีการบริหารทรัพยากรทั้งที่เป็นทรัพย์สินและทรัพยากรมนุษย์ มีการบริหารทรัพยากรโดยใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า มีการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีความเหมาะสม การบริหารงานโดยยึดหลักความคุ้มค่า บริหารงานตามทรัพยากรที่มีอยู่อย่างไม่เดือดร้อน มีความคุ้มค่าทั้งประโยชน์ กำลังคน เวลา และทรัพย์สิน การใช้งบประมาณอย่างเหมาะสมกับงาน ส่วนรวม ควรได้ประโยชน์เป็นสาธารณะ ควรสร้างกระบวนการให้บุคลากรในองค์กรได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกัน ควรพัฒนาความรู้ในหลาย ๆ ด้าน ควรพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ผู้บังคับบัญชาควรพัฒนาเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ข้าราชการควรเป็นแบบอย่างในการพัฒนาแก่ประชาชน พัฒนางานที่กระทำอยู่ให้มีความรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ควรมุ่งพัฒนาสิ่งที่เป็นสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน พัฒนาความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อตนเองและต่อองค์กร ควรพัฒนาส่งเสริมในเรื่องของความพอเพียง ควรแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันยุคทันเหตุการณ์ในปัจจุบัน ควรร่วมมือกันพัฒนาองค์การทุกรูปแบบ เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าขององค์กร เทศบาลตำบลควรเน้นองค์กรที่มีความรู้ มีการศึกษาวิจัยอยู่ตลอดเวลา โดยเสริมสร้างความรู้ ให้แก่บุคลากรสม่ำเสมอ องค์กรมีการจัดกิจกรรมเสริมความรู้ภายในองค์กรเป็นประจำ องค์กรมีการศึกษา

วิจัยในเรื่องที่สังคมปัจจุบันให้ความสนใจ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม มีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ประชาชน องค์การส่งเสริมบุคคลที่เป็นปราชญ์ชาวบ้าน องค์การจัดส่งบุคลากรให้ไปทัศนศึกษานอกสถานที่ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์การ มีการปรับปรุงพฤติกรรมองค์การหรือพฤติกรรมส่วนบุคคลให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรได้ศึกษาต่อยอด เพื่อนำกลับมาพัฒนาองค์การ องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การรับฟังความคิดเห็นจากหลาย ๆ ฝ่าย แล้วนำมาบริหารจัดการ ควรสะท้อนการทำงานจากผู้รับบริการ ควรมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ควรมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยมีการบริหารงานที่ทันสมัย ควรมุ่งให้บริการแก่ประชาชนไม่ใช่การกำกับหรือบังคับ ควรมีการบริหารงานแบบยืดหยุ่นไม่ตายตัว ควรคำนึงถึงว่าประชาชนเป็นผู้มีคุณค่าไม่ใช่แค่ผลผลิต ควรมีการวางแผนให้ครอบคลุมในพื้นที่ ควรยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารจัดการ และควรคิดอย่างมีกลยุทธ์ แต่ปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย เทศบาลตำบลควรมีการนำเทคโนโลยีที่จำเป็นมาใช้ในการทำงานในองค์กร มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารระหว่างองค์กรได้ด้วยความรวดเร็ว ควรมีการนำเอาเทคโนโลยีมาร่วมวางแผนการดำเนินงาน มีการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยเทคโนโลยี มีการวางแผนเรื่องความคุ้มค่าหรือได้ประโยชน์จากเทคโนโลยี มีนโยบายและวางแผนงานอย่างชัดเจนในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี องค์การต้องพัฒนาเรื่องเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2.2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง เทศบาลตำบลควรมีการประเมินภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานขององค์กร ควรมีการตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร ควรมีการกำหนดทิศทางขององค์กร ควรมีวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผล

ด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ควรมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ควรมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ควรมีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าคู่แข่งหรือเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่องค์กรอื่น ๆ ควรมีการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล ผู้นำระดับสูงควรมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์กร เทศบาลตำบลควรมีกระบวนการที่เป็นขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ควรมีกรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ควรมีกรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนปฏิบัติราชการ 1 ปี ควรมีกิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้ ควรตรวจสอบความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการ การวางแผนยุทธศาสตร์ ควรมองถึงสภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กรของส่วนราชการ ควรมีการรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลความเห็น ปัญหา และความต้องการ เพื่อที่จะได้วางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ได้ตรงประเด็น ควรมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ควรมีการวิเคราะห์และคาดการณ์จากกลุ่มผู้มารับบริการ และกลุ่มเป้าหมายของปีที่ผ่านมาประกอบด้วย ควรมีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลัก ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ควรมีแบบประเมินความพึงพอใจ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ทั่วถึง สาเหตุของความขัดแย้ง ควรมำข้อมูลที่ไดมาจากประชาชนมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ ควรมีการตอบสนองความต้องการของผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ เทศบาลตำบลควรมีการบริหารจัดการทุนมนุษย์ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ควรมีการจัดการความรู้แก่องค์กรและบุคลากร ซึ่งก่อให้เกิด

ความยั่งยืน ควรมีการรวบรวมความรู้จัดแจ้ง จาก เอกสารวิชาการ (หนังสือ คู่มือ ตำรา รายงานการวิจัย) และ Web Link ควรมีการรวบรวมความรู้ซ่อนเร้น ใช้วิธีสกัดความรู้ผ่านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการ เล่า เรื่องความสำเร็จ จากกระบวนการ การศึกษาดูงาน การ สอบถาม สัมภาษณ์ และการสรุปบทเรียน ควรมีการ ค้นหาความต้องการความรู้ หรือเป็นการแสวงหาความรู้ตามที่ต้องการ ควรสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากร พัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไป ในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ ควรตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและ ส่วนราชการ วิเคราะห์ศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจงานที่สำคัญและเร่งด่วน ควรพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เช่น อบรมและพัฒนาศักยภาพในการให้บริการกับประชาชนในกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมอำเภอยิ้ม พิจารณาจากแนวคิด วิถีชีวิตของบุคลากรที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำเช่น การดำรงชีวิตอย่างพอเพียง การบูรณาการทำงานร่วมกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ควรมีกระบวนการให้บริการเป็นแบบ One Stop Service มีกระบวนการวางแผนปฏิบัติงาน ควรดำเนินการเพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย และ ปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ มีการออกแบบกระบวนการที่ให้บริการถึงนอกสถานที่ ปฏิบัติราชการ ควรมีการสนับสนุนทางด้านวิชาการและดำเนินการร่วมกัน แล้วนำผลการดำเนินการย้อนหลัง หรือผลการประชุมร่วมกันมาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แล้วปรับปรุงขั้นตอนใหม่ให้เหมาะสมกับกระบวนการที่ดำเนินการ ในการดำเนินการควร เน้นตามกระบวนการหลักต่าง ๆ ของหน่วยงาน การจัดกระบวนการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ ควรมีกระบวนการสนับสนุนตามที่ราชการส่วนกลาง

เป็นผู้กำหนด และตามภารกิจขององค์กร มีกระบวนการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศเป็นอย่างดี ควรมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบงาน รวมถึงการจัดการกระบวนการให้สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านหลักความโปร่งใส เทศบาลตำบลควรจะมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งชี้แจงอธิบายต่อสาธารณชนได้ถึงเหตุผลในการตัดสินใจดำเนินงานของหน่วยงาน
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลตำบลควรจะมีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เทศบาลตำบลควรจะมีนโยบายนำแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร พัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและประชาชน
4. ด้านหลักคุณธรรม เทศบาลตำบลควรจะมีนโยบายการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความสามารถและผลงาน ให้โอกาสประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ
5. ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ เทศบาลตำบลควรจะมีนโยบายให้บุคลากรในหน่วยงานได้เข้ารับการศึกษอบรมตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ สนับสนุนให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนความรู้/ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอยู่เสมอ
6. ด้านหลักความคุ้มค่า เทศบาลตำบลควร

จะมีนโยบายเป้าหมายชัดเจนในการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีแผนการดำเนินงานเพื่อรณรงค์ให้ประชาชนร่วมมือร่วมใจกันประหยัดทรัพยากรในท้องถิ่น ให้ความสำคัญกับประชาชนด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพ

7. ด้านหลักความโปร่งใส เทศบาลตำบลควรบริหารงานโดยเน้นความสุจริต ยุติธรรมไม่เห็นแก่อำลิสสินจ้าง หรือพรรคพวกเพื่อนพ้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาและมีความรวดเร็ว

8. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลตำบลควรบริหารงานด้านเทคโนโลยีตามลำดับขั้นตอน โดยเน้นผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ความชำนาญในด้านนั้น ๆ เปิดโอกาสในการตัดสินใจเลือกของผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของงาน และนำความรู้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้กับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

9. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เทศบาลตำบลควรให้ความรู้ ฝึกทักษะ อบรมแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ จัดกิจกรรมในองค์กรเพื่อให้เกิดความรัก

ความสามัคคีต่อหมู่คณะและมีความสัมพันธ์ต้องการการบริหารงานเน้นความเป็นกันเอง ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

10. ด้านหลักคุณธรรมเทศบาลตำบลควรบริหารงานแบบเที่ยงธรรมไม่ลำเอียง ระวังถึงสิทธิมนุษยชนของแต่ละบุคคล ไม่ก้าวล่วงละเมิดซึ่งทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความเข้าใจถึงความรู้สึกของบุคคลอื่น เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต และตรงต่อเวลา

11. ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ เทศบาลตำบลควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ภายในองค์กรให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยเชิญวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญมาอบรมให้ความรู้ในเรื่องของการบริหารงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

12. ด้านหลักความคุ้มค่า เทศบาลตำบลควรบริหารงานโดยเน้นในเรื่องของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ควรใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดทั้งต้องการและประชาชนผู้ให้บริการ

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ยินดียม. (2554). **ประสิทธิภาพการบริหารองค์กรตามหลักการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา**. คุษฉินพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- กิตติศักดิ์ พรพรหมวินิจ. (2553). **ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา**. คุษฉินพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). “ธรรมนูญภาคการเมือง: บทบาทภาคการเมือง”, **รัฐสภาสาร** ปีที่ 46 (ฉบับที่ 9) หน้า 1-3.
- โกวิท พวงงาม. (2548). **การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2545). **การวางมาตรฐานธรรมาภิบาล**. กรุงเทพฯ: พอติ. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. (2550)**. ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก หน้า 1. 24 สิงหาคม.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2545). **การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.