

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยเครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกระบวนการศึกษาและการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเทศบาล จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้สอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์ใช้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ และข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมพบว่า มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1.1 การดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารจัดการ มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.2 การดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.3 การดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.4 การดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริการสาธารณะ มีค่าอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการ พบว่า

2.1.1 จัดให้มีการนำกิจกรรมลดภาวะโลกร้อนและกิจกรรมปกป้องเทิดทูนสถาบัน ไปจัดวางระบบควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกกิจกรรม

2.1.2 จัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

2.1.3 ปรับปรุงเทศบัญญัติหรือกฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับและแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา พร้อมนำเสนอผู้มีอำนาจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่อไป

2.1.4 วิเคราะห์กระบวนการงาน เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและไม่มีผลเสียต่อการทำงานตามระเบียบ

2.2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา พบว่า

2.2.1 มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ และจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2.2 มีการจัดมุมระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไว้ประจำห้องประชุมสภา เพื่อให้สามารถใช้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ

2.2.3 มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับบุคคล โดยมีตัวชี้วัดเป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจน รายงานผลและประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับบุคคล

2.2.4 มีการจัดเอกสารเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่สำคัญให้สมาชิกสภาทุกคนใช้ในการประชุมสภา ก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อยสามวัน

2.2.5 มีการมอบอำนาจการตัดสินใจแก่บุคคลที่รับผิดชอบตามกระบวนการกำหนดแผนผังการปฏิบัติงานและเวลาที่ชัดเจน ประกาศให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ

2.3 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง พบว่า

2.3.1 มีการอบรมปลูกจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ได้มีความซื่อสัตย์ สุจริต และหัวหน้าควรมีการสั่งการและกำชับเจ้าหน้าที่พัสดุหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ให้ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

2.3.2 มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำหนดการปรับข้อมูลแผนที่ภาษี และการปรับข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน ให้มีระบบการสำรวจที่ไม่ยุ่งยาก และสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้จริง

2.3.3 มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานในการให้บริการแก่ประชาชน กำหนดให้มีหัวหน้างานผู้รับผิดชอบด้านการตรวจสอบการให้บริการอย่างเป็นธรรม

2.3.4 มีการดำเนินการจัดประชุม วิเคราะห์กระบวนการ การจัดทำแผน และการจัดตั้งศูนย์ การกำหนดกระบวนการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล โดยขั้นตอนการจัดตั้งคือ สำรวจงานบริการ/คัดเลือก จัดทำแผนการจัดตั้ง การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการ และการประเมินความสำเร็จ

2.4 ด้านการบริการสาธารณะ พบว่า

2.4.1 มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรม เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไว้ในข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติของอปท.

2.4.2 มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้การพัฒนาและสงเคราะห์ช่วยเหลือ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด

2.4.3 มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาและสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งไว้ในแผนงานเพื่อให้มีช่องทางในการให้ความช่วยเหลือ

2.4.4 กำหนดให้มีการสำรวจและเก็บข้อมูลทางระบายน้ำในเขตอปท. ทุกสายเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา

2.4.5 กำหนดให้มีการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลคนไร้ที่พึ่งในเขตอปท. ให้ครอบคลุมเพื่อนำข้อมูลมากำหนดการจัดทำกิจกรรมพัฒนาและสงเคราะห์

2.4.6 มีการประสานความร่วมมือภายในองค์กรในการบำรุงรักษา ขุดลอก ล้างทำความสะอาดทางระบายน้ำมิให้อุดตันเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

2.4.7 มีการจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านที่มีการดำเนินงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากยังขาดการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมายึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งหากเทศบาลตำบลดำเนินการได้นั้นจะสามารถทำให้การบริหารง่ายขึ้น การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน มีความโปร่งใส เปิดเผย และตรวจสอบได้ ส่วนหลักการบริหารที่ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการพัฒนาท้องถิ่น การสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในการบริหารงานท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้าร่วมตรวจสอบการบริหารงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเอง รวมทั้งการทำงานเชิงบูรณาการกับทุกภาคส่วน จึงส่งผลให้เกิดปัญหาการดำเนินงานที่น้อย เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมบัติ เรืองชัยสิวะเวท (2549, บทคัดย่อ) พบว่าการบริหารจัดการควรต้องเริ่มจากการวางแผน โดยจัดการประชุมคณะผู้บริหารเพื่อระดมความคิดเห็นจากทุกฝ่าย นำมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ใช้เป็นหลักในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล นำไปสู่การจัดองค์กร โดยการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ จัดคนเข้าทำงาน คัดเลือกคนให้เหมาะกับงาน สร้างขวัญกำลังใจ จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ มอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดให้มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลรายงานตามลำดับขั้น

1.1 ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ในช่วงระยะเวลาสามปีที่ผ่านมาไม่เคยจัดให้มีการจัดประชุมคณะทำงานมากกว่า 1 ครั้งเพื่อจัดทำแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกเทศบัญญัติที่เป็นภารกิจของเทศบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารราชการเทศบาลเป็นการบริหารราชการตามที่กฎหมายกำหนดไว้ซึ่งจะต้องปฏิบัติ จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นการบริหารราชการตามกรอบ

ของกฎหมาย ประกอบกับเทศบาลมีความคล่องตัวในการบริหารราชการสูง และมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการดำเนินงาน และสามารถจัดสรรงบประมาณได้เองตามหลักการกระจายอำนาจที่ไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมาย ประกอบกับการแก้ไข ปรับปรุงหรือยกเลิกเทศบัญญัติที่เป็นภารกิจของเทศบาล อาจมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ชำเรือง พุฒพรหม (2545, บทคัดย่อ) พบว่า การบริหารจัดการนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนในท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเอง ซึ่งจะต้องให้ความรู้แก่ประชาชนถึงบทบาทของตนเอง และหน้าที่ของท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานและกำหนดทิศทางการบริหารในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงาน สิ่งที่สำคัญคือต้องพัฒนาหรือเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นส่วนช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติภารกิจตามโครงสร้างอำนาจหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ ส่วนการบริหารงานการเงินและการคลัง และงบประมาณควรมีการตรวจสอบภายในและภายนอก และดำเนินการตามระเบียบอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเก็บเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการเงินให้ครบถ้วน โดยอาศัยแนวทางปฏิบัติหรือระเบียบกฎหมายเพื่อมิให้เกิดการผิดพลาดเสียหายต่อทางราชการได้ ส่วนด้านการบริการสาธารณะ กฎหมายมิได้เปิดโอกาสให้ผู้นำท้องถิ่นหรือประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายโดยตรง ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นไปอย่างไม่เต็มที่ ทำให้การกำหนดนโยบายไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการปกครองส่วนท้องถิ่น ของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 28-29) ที่กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

1.2 ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาล ตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด คือ มีการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างเป็นรูปธรรม ติดตามและรายงานผลในแต่ละเดือน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความเป็นอิสระ มีการบริหาร

งบประมาณ การกำหนดนโยบาย มีการบังคับบัญชาโดยผู้บริหารท้องถิ่น ทำให้การติดตามประเมินผลไม่เป็นไปตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด ด้วยสาเหตุจากการดำเนินงานในองค์กรไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทัศนคติส่วนบุคคลไม่ตรงกัน ซึ่งในบางองค์กรไม่ได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก สอดคล้องกับองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ของอุทัย หิรัญ โท (2550) ที่ว่าการกระจายอำนาจและหน้าที่ นั้นจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

1.3 ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาล ตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด คือ มีการปรับข้อมูลแผนที่ภาษี และการปรับข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันมีระเบียบ กฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่แนวทางการปฏิบัติในบางเรื่องยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร หรือบางครั้งอาจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลสำเร็จการศึกษาด้านอื่นๆที่มีใช้เฉพาะตำแหน่ง ซึ่งในบางตำแหน่งต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะทาง อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจ ประกอบกับการจัดทำแผนที่ภาษีในบางพื้นที่ทำได้ยาก เพราะเทศบาลตำบลมีลักษณะเป็นชุมชนเมือง การจะนำโฉนดที่ดินของทุกหลังคาเรือนมาจัดระบบใหม่จึงทำได้ยาก ซึ่งต้องอาศัยการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ และต้องใช้งบประมาณ ในการดำเนินการสูง ประกอบกับหากมีการดำเนินการเรื่องแผนที่ภาษีเสร็จสิ้นเมื่อใด ก็จะมีผลกระทบในเรื่องการจัดเก็บรายได้เช่นกัน จึงต้องมีการจัดประชาพิจารณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานแผนที่ภาษีให้เป็นระบบสอดคล้องกับผลการวิจัยของวนิดา พุดพิมพ์ (2546 , บทคัดย่อ) พบว่าการบริหารงานคลังและงบประมาณ ยังคงมีปัญหาในเรื่องของการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ปัญหาการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ปัญหาการจัดเก็บรายได้ ปัญหาการจัดซื้อ จัดจ้าง ซึ่งได้วางแนวทางแก้ไขปัญหาไว้ด้วยการจัดอบรม สัมมนาความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจัดทำประชาพิจารณ์ในทุกเรื่องที่อยู่ในแผนพัฒนาตำบลควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ของการดำเนินงานทั้งการจัดทำแผนพัฒนาตำบล

1.4 ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาล ตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริการสาธารณะ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด คือ

เทศบาลจัดให้มีกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ประชาชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งเทศบาลตำบลอยู่ในเขตเมือง ประชาชนอาจให้ความสำคัญกับเรื่องการบริหารรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าเรื่องปากท้อง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ น้อยลง ทำให้ประชาชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม ทางด้านต่างๆ ทำให้การจัดสรรงบประมาณอาจไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนในชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระของ วิวิศน์ กลินบวรเดช (2551, บทคัดย่อ) พบว่า การจัดสรรงบประมาณจะพิจารณาจากความจำเป็นของพื้นที่เป็นอันดับแรก และพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ของตนเอง เป็นอันดับรอง การสนับสนุนงบประมาณในแต่ละท้องถิ่นควรกระจายให้ทั่วถึงและเพียงพอตามแผนที่เสนอขอ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบ และสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามบทบาทองค์การบริหารส่วนตำบล และสามารถเข้าตรวจสอบด้วยความโปร่งใส สุจริต

2. การหาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

2.1 การบริหารจัดการ พบว่า มีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงเทศบัญญัติหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับและแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา พร้อมนำเสนอผู้มีอำนาจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่อไป มีการกำหนดแนวทางการจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น มีการกำหนดให้มีการนำกิจกรรมลดภาวะโลกร้อนและกิจกรรมปกป้องเทิดทูนสถาบัน ไปจัดวางระบบควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกกิจกรรม มีการกำหนดแนวทางการวิเคราะห์กระบวนการ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและไม่มีผลเสียต่อการทำงานตามระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเนาวรัตน์ พุ่มจันทร์ (2550) ได้ศึกษาความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลจังหวัดภูเก็ต พบว่า ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนาการบริการ

2.2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา พบว่า มีการกำหนดแนวทางการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ และจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดแนวทางการมอบอำนาจการตัดสินใจแก่บุคคลที่รับผิดชอบตามกระบวนการกำหนดแผนผังการปฏิบัติงานและเวลาที่ชัดเจน ประกาศให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับบุคคล โดยมีตัวชี้วัดเป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนนที่

ชัดเจน รายงานผลและประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติการระดับบุคคล มีการจัดเอกสารเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่สำคัญให้สมาชิกสภาทุกคนใช้ในการประชุมสภา ก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อยสามวัน และมีการจัดมุมระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไว้ประจำห้องประชุมสภาเพื่อให้สามารถใช้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระของสมบัติ เรืองชัยสิวะเวท (2549) ได้ทำการศึกษา แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผลการศึกษานำแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ควรมีการจัดประชุมคณะผู้บริหารเพื่อระดมความคิดเห็นจากทุกฝ่าย นำมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ กำหนดโครงสร้างการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ การจัดคนเข้าทำงาน คัดเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ มอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร ติดตามประเมินผลรายงานตามลำดับขั้น

2.3 การบริหารงานการเงินและการคลัง พบว่า มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำหนดการปรับข้อมูลแผนที่ภาษี และการปรับข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน ให้มีระบบการสำรวจที่ไม่ยุ่งยาก และสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้จริง มีการอบรมปลูกจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ได้มีความซื่อสัตย์ สุจริต และหัวหน้าควรมีการสั่งการและกำกับเจ้าหน้าที่พัสดุหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ให้ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานในการให้บริการแก่ประชาชน กำหนดให้มีหัวหน้างานผู้รับผิดชอบด้านการตรวจสอบการให้บริการอย่างเป็นทางการ มีการดำเนินการจัดประชุม วิเคราะห์กระบวนการ การจัดทำแผน และการจัดตั้งศูนย์ การกำหนดกระบวนการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล โดยขั้นตอนการจัดตั้ง คือ ดำรงงานบริการ/คัดเลือกจัดทำแผนการจัดตั้ง การรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการ และการประเมินความสำเร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นวพรรณ มังคละพลัง (2546) พบว่า ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เอื้อต่อการบริหารงานให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบเพิ่มเติม และถือปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

2.4 การบริการสาธารณะ พบว่า มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรม เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไว้ในข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติของอปท. มีการจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ กำหนดให้มีการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลคนไร้ที่พึ่งในเขตอปท.ให้ครอบคลุมเพื่อนำข้อมูลมา กำหนดการจัดทำกิจกรรมพัฒนาและสงเคราะห์ มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาและสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งไว้ในแผนงานเพื่อให้มีช่องทางในการให้ความช่วยเหลือ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้การพัฒนาและสงเคราะห์ช่วยเหลือ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและ

ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด กำหนดให้มีการสำรวจและเก็บข้อมูลทาง
ระบายน้ำในเขตอปท. ทุกสายเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา
มีการประสานความร่วมมือภายในองค์กรในการบำรุงรักษา ชุด ลอก ล้าง ทำความสะอาดทางระบาย
น้ำมิให้อุดตันเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร

1. เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร ควรเน้นให้องค์กรดำเนินการตาม
มาตรฐานการปฏิบัติราชการในด้านการบริหารจัดการ ที่พบค่าเฉลี่ยของการดำเนินการต่ำสุด เมื่อมีการ
เปลี่ยนผู้บริหารครั้งใด ควรจัดให้มีการศึกษาผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับจังหวัดที่มีความ
แตกต่างของผู้บริหาร เช่น นโยบาย ลักษณะส่วนบุคคล ฯ แนวคิด วิสัยทัศน์ และพันธกิจ กับผลการ
ดำเนินงานของตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
กำแพงเพชร

2. ผู้บริหารควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของตามมาตรฐาน
การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล ของผู้ได้บังคับบัญชาแล้วนำไปเปรียบเทียบกับปีก่อน หรือ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งอื่น เพื่อกำหนดเป็นนโยบาย แนวทางการบริหารงาน การดำเนินงาน
ที่แตกต่างอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะต่อพนักงานผู้ปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
ควรมีการระดมความคิดหาแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้รูปแบบการดำเนินงานของแต่ละ
พื้นที่ และนำปัญหาแต่ละแห่งมาหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

2. ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาล
ตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทุกๆ 3 ปี หรือตามสถานการณ์ที่เหมาะสม
เนื่องจากสภาพและปัญหาในการดำเนินงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่ง
ย่อมเปลี่ยนแปลงไปได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

3. มีการศึกษาวิจัยผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาล

ตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แต่ละแห่ง เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาปัญหา และนำแนวทางที่เหมาะสมไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่ของตนเอง

ข้อเสนอแนะต่อประชาชน

ควรมีการศึกษาทัศนคติและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานตาม มาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

2. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีศึกษาพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาล ตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทุกๆ 3 ปี หรือตามสถานการณ์ที่เหมาะสม เนื่องจากสภาพและปัญหาในการดำเนินงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมเปลี่ยนแปลงไปได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

2.2 ควรมีการศึกษาคัดตามประเมินผลการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐาน การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลภายหลังการใช้แนวทางพัฒนาดังกล่าว เพื่อให้มีการปรับปรุง แนวทางพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความทันสมัย และเหมาะสมกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ยิ่งขึ้นไป

2.3 ควรมีศึกษาองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีผลต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐาน การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

2.4 ควรมีการศึกษาค้นคว้าความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร