



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานบริการด้านการขอใช้รถพยาบาล งานบริการด้านการขอปิดประกาศที่ดิน งานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 และงานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานบริการด้านการขอปิดประกาศที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานบริการด้านการขอใช้รถพยาบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 งานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 และงานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธรรม ฆนาบศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านการขอใช้รถพยาบาล	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.28	98.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
งานบริการด้านการขอปิดประกาศที่ดิน	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.21	99.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
งานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8	4.92	0.29	98.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.30	98.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
งานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.33	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 โดยงานบริการด้านการขอปิดประกาศที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานบริการด้านการขอใช้รถพยาบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 งานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 มีค่าคะแนน

เฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 และงานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

5.2 อภิปรายผล

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า เทศบาลตำบลพะวง ได้บริหารจัดการตามหลักการให้บริการ นั่นคือ (1) หลักความสอดคล้องตามความต้องการของประชาชน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ประโยชน์ที่จัดให้จะต้องตอบสนองตามความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งเฉพาะ (2) หลักความสม่ำเสมอ คือ เทศบาลตำบลพะวง ได้ให้บริการนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ (3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่เทศบาลตำบลพะวงจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ และ (4) หลักความสะดวก หรือการให้บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการได้จัดในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายไม่สร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการที่ต้องการความสะดวก ความรวดเร็ว ประหยัดเงินและเวลา ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กร รวมทั้งเทศบาลตำบลพะวง ได้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ (1) งานบริการสาธารณะต่างๆ (2) สถานที่ให้บริการ (3) การส่งเสริมแนะนำบริการ (4) ผู้ให้บริการ (5) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ (6) กระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการงานสาธารณะบางงานมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะปรับเปลี่ยนแนวทางการบริการสาธารณะ นั่นคือ 1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย 2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น 3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมค่าการใช้บริการ และ 4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่นเพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือ จังหวัดสมุทรปราการ กาพกนก ช่วยชู (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาลี พูนผลแสนชัย (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการกิจการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี สุพัฒน์ดา ภาราม (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และอมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง โดยผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนรายละเอียดแต่ละด้านเป็นดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96 หรือร้อยละ 99.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการขอปิดประกาศที่ดิน มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาเป็นงานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96 หรือร้อยละ 99.20 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลพะวง มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93 หรือร้อยละ 98.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการขอใช้รถพยาบาล มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาเป็นงานบริการด้านการขอปิดประกาศที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96 หรือร้อยละ 99.20 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลพะวง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 หรือร้อยละ 98.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการขอปิดประกาศที่ดิน มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาเป็นงานบริการด้านการขอใช้รถพยาบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93 หรือร้อยละ 98.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลพะวง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91 หรือร้อยละ 98.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการขอปิดประกาศที่ดิน มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาเป็นงานบริการด้านการขอใช้รถพยาบาล และงานบริการด้านการขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลพะวง มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง และมีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น แอปพลิเคชันด้านความปลอดภัย (แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย) แอปพลิเคชันด้านสาธารณสุข (เพื่อให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน) เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว รวมทั้งจะได้ลดจำนวนผู้เข้ามาติดต่อรับบริการที่สำนักงานฯ โดยตรง ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากการติดเชื้อ COVID 19 อย่างไรก็ตาม การให้บริการในช่องทางเดิม ก็จะต้องให้บริการควบคู่กันไป เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนานุเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อย่างไรก็ตาม นอกจากการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยการลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำได้ไม่เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

5. ด้านอื่นๆ ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ประชาชน/ภาคเอกชน/หน่วยงานภายนอก ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น