

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผล

#### 5.2 อภิปรายผล

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัย ตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.75 เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 45.25 มีอายุส่วนใหญ่ ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 อายุ 41 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.50 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 18 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.20 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมา มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 26.75 มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.75 และต่ำกว่า – ประถมศึกษา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 เป็นเกษตรกร ,รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมา คือ มีอาชีพรับราชการ, รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.25 นักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.75 และ ค้าขาย, นักรูทกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.25 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมา คือ จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 8.25 จังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 7.00

5.1.2 ปัจจัยการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) และรายด้านอยู่ในมากที่สุด 12 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ด้านสมรรถนะหลัก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ด้านการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.94$ ) และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.93$ )

5.1.3 ความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.84$ ) และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ด้าน

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x} = 3.93$ ) ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ( $\bar{x} = 3.92$ ) และด้านการ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ( $\bar{x} = 3.87$ )

5.1.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ แบบการเพิ่ม ตัวแปรเป็น ขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระ (X) ที่สามารถพยากรณ์ ปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้าน คุณธรรมและจริยธรรม ( $X_{10}$ ) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ( $X_{11}$ ) ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก ( $X_4$ ) และปัจจัย ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ( $X_5$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 0.401, 0.105, 0.255 และ 0.151 ตามลำดับ ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.466, 0.179, 0.274 และ 0.254 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.892 ค่า สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.892 และมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 89.20 มีค่า ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ( $SE_{est}$ ) เท่ากับ 0.186 และมีค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบ (a) เท่ากับ 0.314

การสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ จากตารางที่ พบว่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร พยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) หรือสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ส่งผลต่อ ตัวแปรเกณฑ์ในทางบวกมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < 0.05$ ) จึงสามารถสร้างสมการปัจจัยที่มี ผลต่อตัวแปรตาม ในรูปคะแนนดิบ และในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.314 + 0.40 X_{10} + 0.105 X_{11} + 0.255 X_4 + 0.151 X_5$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.466 Z_{10} + 0.179 Z_{11} + 0.274 Z_4 + 0.254 Z_5$$

5.1.5 รูปแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่ ละปัจจัยที่เป็นประเด็นขององค์ประกอบที่มีผลต่อตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า 1) ปัจจัยด้านคุณธรรมและจริยธรรม ควรส่งเสริมสนับสนุน การปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างเป็นธรรมตามบทบาทหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ 2) ปัจจัยด้านการมี ส่วนร่วม ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจในการ บริหารจัดการองค์กรอย่างเท่าเทียม 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ และ 4) ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ควรยึดหลักการมีส่วนร่วม

ร่วมในการวางแผนการบริการงานโดยยึดหลักนิติธรรมเป็นแนวทางจัดองค์กร สร้างความความ  
ตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนเองสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัย ตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดย  
รวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในมากถึง 12 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3  
ลำดับแรก ได้ดังนี้ ด้านสมรรถนะหลัก ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการให้ข้อมูลข่าวสารซึ่ง  
ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่รับนโยบายเพื่อการ  
บริหารงาน มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอ  
สำหรับใช้ในงานบุคลากรของหน่วยงานมีความร่วมมือกันทำงานเป็นทีมมีระบบการปฏิบัติงานที่  
ชัดเจนผู้บริหารหน่วยงานที่นำเทคนิคการดำเนินงานที่ทันสมัยมาใช้สอดคล้องกับผลจากวิจัยของ  
ฉัตรยุพิน บัวเที่ยง (2552) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยหลักธรรมาภิบาล  
ตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าซำ จังหวัดสิงห์บุรี พบว่าระดับ  
การรับรู้ของพนักงานด้านการบริหารจัดการ โดยหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
อำเภอท่าซำ จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิทักษ์พงศ์ กงการ (2554) ได้วิจัยเรื่องการ  
บริหารเทศบาลเมืองตามหลักธรรมาภิบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนใต้ผลการวิจัยพบว่า  
ระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานของเทศบาลเมือง ในเขตภาคตะวันออกเฉียง  
เหนือตอนใต้ของผู้บริหารเทศบาลเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ คือปัจจัยด้านคุณธรรมและจริยธรรม ( $X_{10}$ ) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ( $X_{11}$ )  
ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก ( $X_4$ ) และปัจจัยด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ( $X_5$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 และมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 89.20 สามารถเขียนให้อยู่ในสมการมาตรฐาน  
ดังนี้  $Z = 0.466Z_{10} + 0.179Z_{11} + 0.274Z_4 + 0.254 Z_5$  ซึ่งผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใน  
การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือปัจจัยด้านคุณธรรมและ  
จริยธรรม ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก และปัจจัยด้านธรรมาภิบาล จะเห็นได้  
ว่าในการบริหารงานภาครัฐที่ขาดคุณธรรมและจริยธรรมมักจะก่อให้เกิดปัญหาการทุจริตหรือการ  
คอร์รัปชันที่ส่งผลเสียต่อองค์กรและประชาชนโดยรวมซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจกรรมการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรมหลักคุณธรรมหลักความโปร่งใสหลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่าและผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความเห็นที่สอดคล้องรองลงมาคือการบริหารงานจะต้องศึกษาสภาพปัญหาตามอัตลักษณ์ของพื้นที่โดยศึกษาวิถีชีวิตของชุมชนและสภาพทางภูมิศาสตร์ในการกำหนดนโยบายหรือแผนงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาตามบริบทของสังคมหรือความต้องการของชุมชนที่แท้จริงและไม่กระทบต่อความเชื่อหรือขนบธรรมเนียมอันดีงามของท้องถิ่นและผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความเห็นลาดับถัดไปควรลดบทบาทของราชการส่วนภูมิภาคหรือส่วนกลางและเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้เพื่อให้การแก้ไขปัญหาต่างๆของชุมชนได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็วสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเป็นการสนองนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างแท้จริงซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตรรา เป็นจันทร์ (2559 : 104) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล งบประมาณ และการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดกำแพงเพชร 4. เมื่อใช้การถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน พบว่า มีกลุ่มตัวแปร 4 ตัว ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดกำแพงเพชร คือ การวางแผน (X3) ผู้บริหาร (X1) งบประมาณ (X4) พนักงานส่วนตำบล (X2) โดยกลุ่มตัวแปรเหล่านี้มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 97.10 ซึ่งสามารถเขียนในรูปคะแนนดิบและสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ = 1.223 + .228 (X3) + .316 (X1) + .369 (X4) + .086 (X2) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน = .388 (Z4) + .358 (Z1) + .310 (Z3) + .093 (Z2)

ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือการเสริมสร้างสมรรถนะผู้บริหารมีความสามารถในการนำเทคนิคการบริหารที่ทันสมัยมาใช้ในกาบริหารงานการใช้งบประมาณเป็นไปตามระบบราชการอย่างเคร่งครัดสอดคล้องกับผลจากการให้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์เป็นหน่วยงานใหญ่มีทั้งนักการเมืองที่เป็นผู้บริหารระดับสูงสุดที่มีประสบการณ์ทางการเมืองสูงและข้าราชการประจำมีคุณวุฒิการศึกษาตรงกับงานที่ปฏิบัติมีความพร้อมด้านวิชาการหรือเทคโนโลยีสามารถปฏิบัติงานในการพัฒนาตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วทันเวลาจึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านคุณธรรมและจริยธรรมปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้าน

สมรรถนะหลัก และปัจจัยด้านธรรมาภิบาลในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและเป็นปัจจัยที่สามารถทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.3 รูปแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่ละปัจจัยที่เป็นประเด็นขององค์ประกอบที่มีผลต่อตัวแบบการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า 1) ปัจจัยด้านคุณธรรมและจริยธรรม ควรส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างเป็นธรรมตามบทบาทหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ 2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กรอย่างเท่าเทียม 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ และ 4) ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ควรยึดหลักการมีส่วนร่วมในการวางแผนการบริการงานโดยยึดหลักนิติธรรมเป็นแนวทางจัดองค์กร สร้างความตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนเองสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับ พัทธกัญพงศ์ กงการ (2554) ได้วิจัยเรื่องการบริหารเทศบาลเมืองตามหลักธรรมาภิบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการปฏิบัติงานในเทศบาลภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ที่บริการงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ควรยึดหลักการมีส่วนร่วมในการวางแผนการบริการงานโดยยึดหลักนิติธรรมเป็นแนวทางจัดองค์กร ควรใช้หลักความรับผิดชอบในการปฏิบัติ โดยมีความตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนเองสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม ควรใช้หลักนิติธรรมในการสั่งการ ควรใช้หลักนิติธรรมเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตระเบียงกฎหมายและกฎข้อบังคับส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรใช้หลักความโปร่งใส โดยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนส่วนข้อเสนอแนะในการให้บริการของการปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ ได้แก่ ควรนำหลักความรับผิดชอบต่อมาใช้ในการบริการประชาชนที่มาติดต่อ ควรนำหลักการมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินของโครงการรวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรด้านต่างๆ แก่ประชาชน ควรนำหลักการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ควรนำหลักการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริการและควรนำหลักความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนให้เข้าใจในขั้นต่าง ๆ อย่างชัดเจน และนรเศรษฐ์ ชาลปติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลพะวง อำเภอหากใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนต้องการเข้าร่วมกำหนดรูปแบบการจกกิจกรรมร่วมด้วย เทศบาลควรเปิดโอกาสมีการสื่อสารสองทางบริหารงานโดยคำนึงอุปสงค์ของประชาชน ผู้บริการและสมาชิกสภาเทศบาลควรพบปะประชาชน

อย่างสม่ำเสมอ ให้ประชาชนเสนอปัญหาแล้วนำไปปฏิบัติหรือแก้ไขปัญหาให้เห็นเป็นรูปธรรมเพื่อทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา นอกจากนี้เทศบาลควรปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพิ่มช่องทางการรับฟังและแสดงความคิดเห็นของประชาชนเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ และตรวจสอบการบริหารงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.1 ควรนำระบบการบริหารสมรรถนะมาใช้ในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้มากขึ้น โดยเน้นการสรรหาคัดเลือกบุคลากรการประเมินบุคลากรการพัฒนามูลฐานและการจ่ายค่าตอบแทนบุคลากรให้ยึดหลักพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary)

5.3.2 ควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์การขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเดิมเป็นองค์การแบบราชการให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงใน 3 สมรรถนะ ประกอบด้วยสมรรถนะด้านการบริหารยุทธศาสตร์สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนสมรรถนะด้านการบริหารองค์การสมัยใหม่และสมรรถนะด้านการบริหารทุนมนุษย์

5.3.3 ควรนำกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลใน 4 ขั้นตอนประกอบด้วยจุดประกายความคิดพิชิตการเปลี่ยนแปลงและสร้างความต่อเนื่อง

5.3.4 ควรนำเทคนิคการบริหารธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเน้น 10 หลักการ 4 ขั้นตอน 5 เทคนิคและ 6 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารธรรมาภิบาล

5.3.5 ควรนำปัจจัยการบริหารสู่ความสำเร็จมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น ประกอบด้วยการพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เอื้อต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงต่อไป